

The background of the entire page is a faded, blue-tinted photograph of a doctor in a white lab coat leaning over a patient in a hospital bed. The doctor is on the left, and the patient is on the right. A large, golden-yellow curved bracket is positioned to the left of the main title.

# AZIENDA SANITARIA DI FIRENZE

CARTA DEI SERVIZI



2001/2002

● <b>INDICE</b>	pag. 2
<i>Presentazione del Direttore Generale</i>	pag. 4

## SEZIONE 1)

<b>PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA DI FIRENZE E PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	pag. 5
--	--------

## SEZIONE 2)

### INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI FORNITI

● <b>IL DIPARTIMENTO DELLA PREVENZIONE</b>	pag. 16
● <b>I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI</b>	
<u>IL DISTRETTO</u>	pag. 25
<u>CURE PRIMARIE</u>	pag. 30
<u>TUTELA SALUTE MENTALE</u>	pag. 41
<u>TOSSICODIPENDENZE E ALCOLDIPENDENZE</u>	pag. 44
<u>ASSISTENZA SOCIALE</u>	pag. 47
<u>SEDI E SERVIZI</u>	pag. 48
● <b>IL DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA</b>	pag. 62
● <b>I SERVIZI OSPEDALIERI</b>	
<u>OSPEDALI IN RETE</u>	pag. 64
<u>IL DEA – DIPARTIMENTO EMERGENZA ACCETTAZIONE</u>	pag. 67
<u>I DIRITTI DEL RICOVERATO</u>	pag. 68
<u>SEDI E SERVIZI</u>	pag. 69
● <b>IL DIPARTIMENTO ONCOLOGICO</b>	
<u>IL C.O.R.D</u>	pag. 75
<u>IL C.O.R.A.T</u>	pag. 76
<u>UNITA' CURE PALLIATIVE</u>	pag. 76
● <b>L'ACCESSO AI SERVIZI</b>	
<u>IL CUP CENTRO UNIFICATO DI PRENOTAZIONE</u>	pag. 77
<u>IL CALL CENTER</u>	pag. 77
<u>REFERTI A DOMICILIO</u>	pag. 78
<u>SEDI CUP: OSPEDALI, DISTRETTI, FARMACIE</u>	pag. 78

● <b>ASSISTENZA FARMACEUTICA</b>	
<u>ASSISTENZA FARMACEUTICA CONVENZIONATA</u>	pag. 81
<u>ASSISTENZA FARMACEUTICA INTEGRATIVA</u>	pag. 81
<u>ASSISTENZA FARMACEUTICA OSPEDALIERA</u>	pag. 84
● <b>PER UNA SANITA' SOLIDALE</b>	
<u>DONO DEL SANGUE</u>	pag. 85
<u>DONAZIONE E TRAPIANTO DI ORGANI</u>	pag. 85
● <b>AREA S. SALVI</b>	pag. 86

## SEZIONE 3 )

<b>IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ</b>	pag. 88
--------------------------------------	---------

## SEZIONE 4 )

<b>MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA</b>	
<u>IL RAPPORTO CON I CITTADINI</u>	pag. 100
<u>U.O. RELAZIONI PUBBLICHE</u>	pag. 101
<u>LA TUTELA DEGLI UTENTI</u>	pag. 102

È con molto piacere che presento ai Cittadini la II Carta dei Servizi dell'Azienda Sanitaria di Firenze.

La **Carta dei Servizi** è uno strumento di cui devono dotarsi tutti gli enti ed è regolata da specifiche norme legislative. Essa rappresenta un *patto fra cittadini e ente pubblico*, con lo scopo di tutelare i diritti delle persone rispetto ai servizi offerti; l'Azienda Sanitaria si impegna ad osservare alcuni livelli di prestazioni, che potranno essere soggetti a verifica da parte dei cittadini e delle Associazioni di Volontariato. Questa Azienda Sanitaria - quindi - è vincolata a rispettare gli impegni assunti e contenuti in questo documento.

La Carta dei Servizi - inoltre - presenta la sintesi delle attività e la mappa delle strutture e dei servizi sul territorio.

L'Azienda Sanitaria di Firenze è una delle ASL più grandi e complesse a livello nazionale: gestisce infatti un'area che comprende 33 Comuni, fra cui Firenze, e assiste una popolazione di circa 850.000 abitanti. L'assistenza sanitaria viene erogata in sei ospedali e in oltre quattrocento presidi territoriali. Da qui la necessità di presentare in una forma semplificata la nostra Azienda, in modo che ognuno possa usufruire dei servizi di cui potrà avere necessità, mettendosi in contatto con i vari presidi e con i vari punti informativi.

A integrazione della Carta dei Servizi, necessariamente sintetica, sono in predisposizione Guide degli ospedali e dei distretti, Guide rivolte a fasce di popolazione - come gli Anziani - e Guide illustrative di particolari servizi - come la Salute mentale, la riabilitazione, le cure palliative - con lo scopo di fornire un'informazione più puntuale. Per notizie più precise, relative a bisogni assistenziali specifici, sono disponibili il Pronto Salute (informazioni telefoniche), l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, i Punti Informativi dislocati nei nostri presidi ospedalieri e distrettuali.

L'obiettivo principale di tutta la nostra attività - che si svolge in sintonia con le disposizioni regionali e con le linee di indirizzo formulate dai Comuni del territorio costituiti nella Conferenza dei Sindaci - è la tutela della salute dei cittadini, intesa sia come prevenzione collettiva, sia come diagnosi, cura e riabilitazione. E' un compito di grande impegno che svolgiamo quotidianamente con i nostri 7000 dipendenti circa e con la strettissima collaborazione di altri soggetti: i medici di medicina generale, i pediatri di libera scelta e altri medici convenzionati, le farmacie, gli Istituti di analisi, le Case di Cura, le Residenze Sanitarie Assistenziali, le cooperative di servizi che hanno con noi un rapporto di convenzione; le Associazioni di Volontariato che partecipano a progetti assistenziali di grande rilievo, primo fra tutti il trasporto sanitario, ma anche l'accoglienza e l'assistenza ai malati in ospedale e a domicilio; gli Organismi di tutela e di rappresentanza dei cittadini, che prendono parte a Organismi aziendali come il Comitato di Partecipazione, il Comitato Etico Locale, la Commissione Mista Conciliativa.

## IL NOSTRO IMPEGNO PER LA VOSTRA SALUTE!

Il Direttore Generale  
*Dr. Paolo Menichetti*

Firenze, giugno 2001

The background of the entire page is a large, semi-transparent photograph of a family. A man in a white lab coat and cap is on the left, smiling. In the center, a woman is smiling broadly. On the right, a woman is holding a baby. The image is overlaid with a yellow filter.

# SEZIONE 1 )

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA  
SANITARIA DI FIRENZE  
E PRINCIPI FONDAMENTALI

# PRESENTAZIONE

L'Azienda Sanitaria di Firenze ha come proprio compito quello di tutelare la salute della cittadinanza attraverso la prevenzione collettiva, la diagnosi e cura, la riabilitazione in forma di assistenza sociosanitaria territoriale ed ospedaliera. I servizi sanitari erogano un insieme molto complesso ed articolato di attività e sono presenti su tutto il territorio dell'Azienda Sanitaria.

## DIREZIONE GENERALE

***P.zza S. Maria Nuova, 1 Firenze  
tel. 055 27581***

comprende 33 Comuni, raggruppati in 4 Zone che contano circa 800.000 cittadini residenti e 50.000 stranieri domiciliati per un totale di 850.000 persone.

- **Direttore Generale:**  
*Dr. Paolo Menichetti*
- **Direttore Sanitario:**  
*Dr. Carlo Rinaldo Tomassini*
- **Direttore Amministrativo:**  
*Dr.ssa Anna Ancillotti Esposito*
- **Coordinatore Sociale:**  
*A.S. Saverio Fontanelli*
- **Presidente della Conferenza dei Sindaci:**  
*Dr. Leonardo Domenici, Sindaco del Comune di Firenze*

I 33 Comuni di competenza dell'Azienda Sanitaria sono organizzati in una Conferenza permanente dei Sindaci che ha il compito di verificare, valutare ed esprimere pareri in materia di programmazione dei servizi socio sanitari.

Il Presidente della Conferenza dei Sindaci è attualmente il Sindaco di Firenze; in ogni Zona è presente una Conferenza permanente dei sindaci dei Comuni della Zona, che hanno rapporti costanti con il Responsabile aziendale per la Zona stessa.

---

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'erogazione dei servizi dell'Azienda Sanitaria di Firenze è ispirata al principio dell'**EGUAGLIANZA** degli Utenti, senza distinzione di sesso, di razza, lingua, religione, convinzioni politiche. Viene garantita parità di trattamento tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie di utenza.

L'Azienda Sanitaria di Firenze ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di **OBIETTIVITÀ, GIUSTIZIA ED IMPARZIALITÀ**.

L'erogazione dei servizi è **CONTINUA** e **REGOLARE**.

Nei casi di sospensione dei servizi o di irregolarità nell'erogazione, l'Azienda adotta misure volte a garantire la sicurezza dei cittadini e ad arrecare agli utenti il minor disagio.

Viene assicurato il **DIRITTO DI SCELTA** tra i soggetti che erogano il servizio, nei casi consentiti dalla normativa vigente.

E' garantita la **PARTECIPAZIONE** dei Cittadini e delle Associazioni, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'Azienda.

Il Cittadino ha il diritto di **ACCESSO** alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Azienda Sanitaria. Il diritto di accesso è esercitato secondo la legge n.241/1990 e del regolamento aziendale, nel rispetto della normativa sul diritto alla privacy.

L'Utente può formulare suggerimenti o proposte per il miglioramento dei servizi, ricevendo un riscontro tempestivo da parte dell'Azienda.

L'Azienda Sanitaria acquisisce periodicamente la valutazioni degli Utenti sulla qualità dei servizi.

I servizi sono erogati in modo da garantire l'**EFFICIENZA** e l'**EFFICACIA**.



### ZONA FIORENTINA

**V.le Michelangiolo, 41 - Firenze**  
**tel.055 6577461**

coincide con il Comune di Firenze, che conta 374.544 residenti (al 31/12/00)

- Responsabile:  
*Dr.ssa Valeria Giachetti*
- Presidente della Conferenza Zonale dei Sindaci:  
*Dr. Giacomo Billi, Assessore del Comune di Firenze*

### ZONA FIORENTINA NORD OVEST

**Via Gramsci, 561 - Sesto Fiorentino**  
**tel. 055 44981**

Comprende i Comuni di: Calenzano, Campi Bisenzio, Fiesole, Sesto Fiorentino, Vaglia, Lastra a Signa, Scandicci, Signa per un totale di 202.918 residenti. (al 31/12/00)

- Responsabile:  
*Dr.ssa Rosa M. Munizzi*
- Presidente della Conferenza Zonale dei Sindaci  
*Dr. Andrea Barducci, Sindaco di Sesto F.no*

### ZONA FIORENTINA SUD EST

**Via dell'Antella, 58 - Bagno a Ripoli**  
**tel. 055 2496250**

Comprende i Comuni di: Bagno a Ripoli, Barberino Val d'Elsa, Figline Valdarno, Greve in Chianti, Impruneta, Incisa Valdarno, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull'Arno, Rufina, San Casciano, Tavarnelle Val di Pesa per un totale di 159.095 residenti. (al 31/12/00)

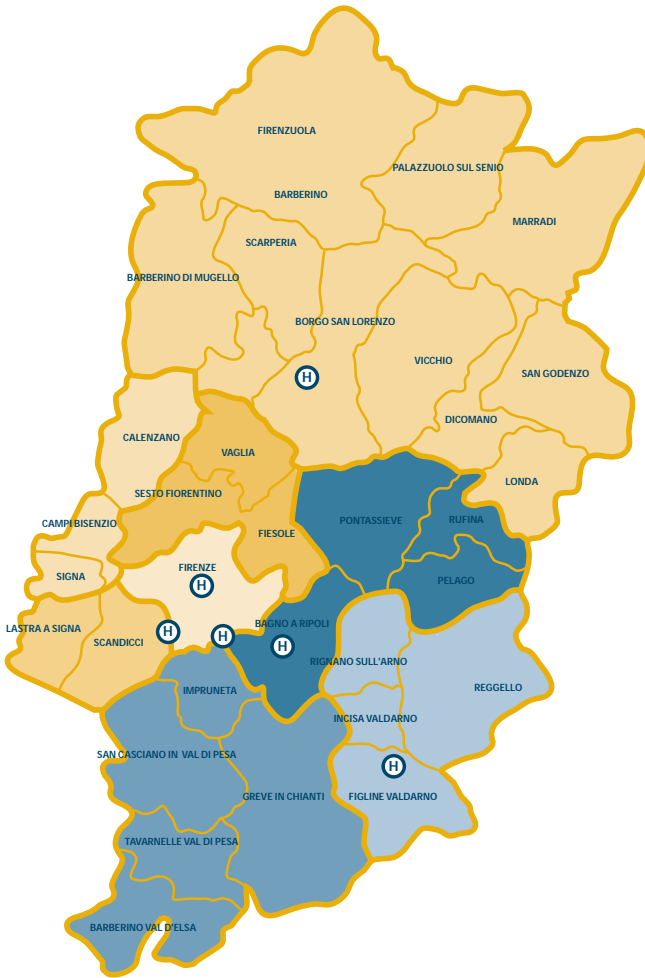
- Responsabile:  
*Dr.ssa Laura Peracca*
- Presidente della Conferenza Zonale dei Sindaci:  
*Dr. Giuliano Lastrucci, Sindaco Bagno a Ripoli*

### ZONA MUGELLO

**Via Togliatti, 29 - Borgo San Lorenzo**  
**tel 055 84511**

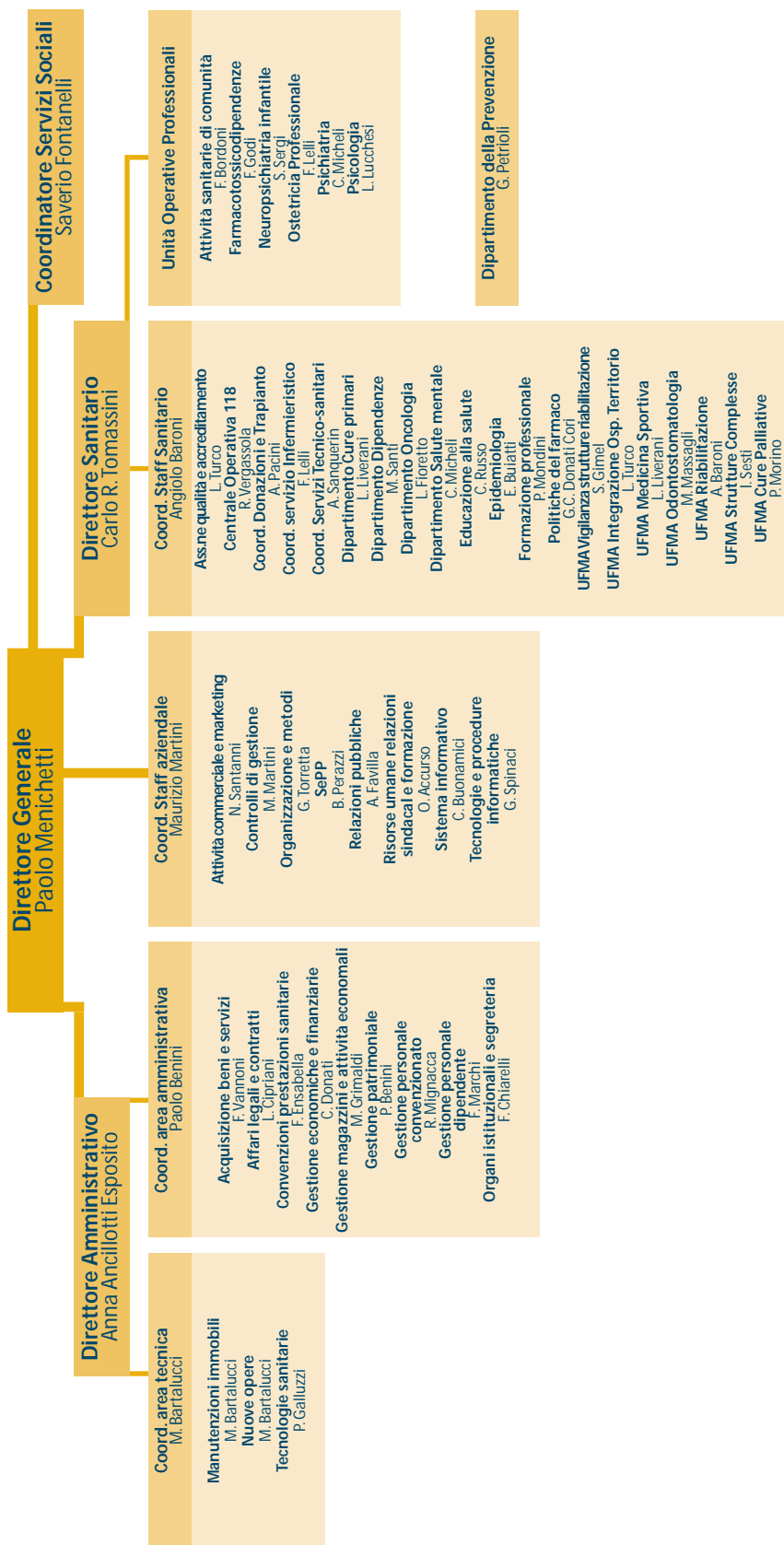
Comprende i Comuni di: Barberino del Mugello, Borgo San Lorenzo, Dicomano, Firenzuola, Londa, Marradi, Palazzuolo sul Senio, San Godenzo, San Piero a Sieve, Scarperia, Vicchio per un totale di 60.429 residenti. (al 31/12/00)

- Responsabile:  
*Dr. Massimo Principe*
- Presidente della Conferenza Zonale dei Sindaci:  
*Dr. Stefano Tagliaferri, Assessore B.go San Lorenzo*



- **ZONA FIRENZE**
  - Distretto 1
  - Distretto 2
  - Distretto 3
  - Distretto 4
  - Distretto 5
- **ZONA FIORENTINA NORD OVEST**
  - Distretto 6
  - Distretto 7
  - Distretto 8
- **ZONA FIORENTINA SUD EST**
  - Distretto 9
  - Distretto 10
  - Distretto 11
- **ZONA MUGELLO**
  - Distretto 12

# LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'AZIENDA SANITARIA DI FIRENZE



## SEZIONE 1

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA DI FIRENZE  
E PRINCIPI FONDAMENTALI

**ZONA FIRENZE**  
v. le Michelangiolo, 41 - Firenze tel. 055 65771  
Dr.ssa Valeria Giachetti

**DISTRETTO N. 1**  
Quartiere 1, Centro Storico  
Dr.ssa G. Bellagambi

**DISTRETTO N. 2**  
Quartiere 2, Campo di Marte  
Dr. E. Gori

**DISTRETTO N. 3**  
Quartiere 3, Gavinana Galluzzo  
Dr. R. Bocchieri

**DISTRETTO N. 4**  
Quartiere 4, Isolotto Legnaia  
Dr.ssa S. Gostinocchi

**DISTRETTO N. 5**  
Quartiere 5, Rifredi  
Dr.ssa L. Granelli

**ZONA FIRENTEINA NORD OVEST**  
Via Gramsci, 561 - Sesto F.no tel. 055 44981  
Dr.ssa Rosa Maria Munizzi

**DISTRETTO N. 6**  
Calenzano, Campi B.zio, Signa  
Dr. L. Gallerini

**DISTRETTO N. 7**  
Fiesole, Sesto F.no, Vaglia  
Dr. M. Grifoni

**DISTRETTO N. 8**  
Lastra a Signa, Scandicci  
Dr. M. Tili

**PRESIDIO OSPEDALIERO**  
Firenze centro  
Santa Maria Nuova  
Dr. M. Geddes da Filicala

Palagi (ex IOT)  
Dr. M. Geddes da Filicala

**PRESIDIO OSPEDALIERO**  
Firenze NO  
Nuovo S. Giovanni di Dio  
Dr. A. Appicciatuoco

**ZONA FIORENTINA SUD EST**  
Via Antella, 58 - Bagno a Ripoli tel. 055 24961  
Dr.ssa Laura Peracca

**DISTRETTO N. 9**  
Bagno a Ripoli, Pelago, Pontassieve, Rufina  
Dr. D. Romso

**DISTRETTO N. 10**  
Barberino V.E., Greve in Chianti, Impruneta,  
S. Casciano V.P., Tavarnelle V.P.  
Dr. A. Valdrè

**DISTRETTO N. 11**  
Figline V.no, Incisa, Reggello, Rignano s/A  
Dr.ssa S. Rogliatti

**ZONA MUGELLO**  
Via Togliatti, 29 - Borgo S.L. tel. 055 84511  
Dr. Massimo Principe

**DISTRETTO N. 12**  
Barberino M., Borgo S.L., Dicomano,  
Firenzeuola, Londa, Marradi, Palazzuolo, S.  
Godenzo, S. Piero, Scarperia, Vicchio M.  
Dr. G. Banchi

**PRESIDIO OSPEDALIERO**  
Zona Mugello  
Nuovo Ospedale del Mugello  
Dr. R. Gastaldi

**PRESIDIO OSPEDALIERO**  
Zona sud est  
S. Maria Annunziata - B. a Ripoli  
Dr. A. Vannucci

Serristori - Figline Valdarno  
Dr. A. Vannucci





## IL SISTEMA SANITARIO FIORENTINO

Il sistema sanitario fiorentino deve intendersi come un sistema integrato fra **servizio pubblico**, costituito dall'Azienda Sanitaria e dalle Aziende Ospedaliere Careggi e Meyer; altri **sogetti del settore privato accreditato** - istituti di analisi e case di cura privati accreditati e Residenze sanitarie assistenziali, con i quali l'Azienda ha rapporti convenzionali; **privato sociale**, come Associazioni di Volontariato Onlus, con il quale pure esistono rapporti convenzionali.

Tutte queste realtà collaborano nell'intento unitario di garantire la miglior assistenza ai cittadini, nei limiti e nelle modalità consentiti dall'attuale contingenza economica e dalla vigente normativa. L'integrazione fra servizi sanitari e sociali è assicurata dalla collaborazione con i Comuni, ai quali è affidata, nella maggior parte dei casi, l'assistenza sociale.

Per garantire il coordinamento, l'integrazione e lo sviluppo delle attività sanitarie è stato istituito il **Coordinamento dell'Area Metropolitana Fiorentina**, comprendente l'**Azienda Sanitaria di Firenze**, l'**Azienda Ospedaliera Careggi** e l'**Azienda Ospedaliera Meyer**. Il Coordinamento di Area metropolitana ha presentato progetti per il finanziamento di opere di interesse comune.

Il Coordinamento di area metropolitana segue inoltre progetti di interesse delle tre Aziende che devono necessariamente avere percorsi ad alta integrazione. A tale scopo sono istituiti i seguenti Dipartimenti interaziendali:

- **Dipartimento emergenza e urgenza (DEU)**

*direttore Prof. Giovanni Bertini*

(al DEU partecipano, oltre a rappresentanti delle tre Aziende e il direttore della Centrale Operativa Firenze Soccorso 118, anche rappresentanti delle Associazioni di Volontariato: ANPAS, Misericordie, CRI)

- **Dipartimento materno infantile**

*direttore Prof. Paolo Morello Marchese*

## LA MISSIONE AZIENDALE

"L'Azienda Sanitaria di Firenze assicura a tutti i cittadini presenti sul suo territorio la migliore risposta ai loro bisogni di salute, attraverso tutti i professionisti presenti nei presidi territoriali e ospedalieri e avvalendosi delle altre aziende che operano sul territorio.

Promuove la cultura della salute e della prevenzione della salute individuale e collettiva; assicura ai cittadini una rete capillare di presidi distrettuali, all'interno dei quali viene garantita la risposta ai bisogni primari di salute, su attivazione del proprio medico curante o di altri professionisti sanitari, garantendo anche l'integrazione socio sanitaria. Assicura una rete di presidi ospedalieri in grado di rispondere ai

bisogni del proprio bacino di utenza ed in grado di connettersi in rete con gli altri erogatori, pubblici e privati, per garantire i livelli migliori della qualità delle prestazioni.

Assicura l'integrazione fra le varie articolazioni presenti sul territorio, in funzione dei bisogni del paziente, garantendo le caratteristiche di coordinamento, tempestività, equità e trasparenza, accessibilità, efficacia ed efficienza degli interventi.

## **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'**

### **ACCREDITAMENTO**

L'Azienda Sanitaria di Firenze è impegnata in un progetto per il miglioramento continuo della Qualità. Nel giugno 2001 è stata presentata la domanda per l'accreditamento delle proprie strutture alla Regione Toscana: l'accreditamento rappresenta un'ulteriore garanzia di qualità, in quanto prevede la conformità delle nostre strutture a molti requisiti strutturali, organizzativi e di qualità.

### **INVESTIMENTI**

E' in corso un programma impegnativo di ampliamento e ristrutturazione dei presidi ospedalieri e territoriali che prende l'avvio nel 2001 e proseguirà nei prossimi anni. La spesa prevista è complessivamente di 500 miliardi di lire, finanziate con l'accesso a fondi ministeriali, con investimenti aziendali e con il ricavo del programma di alienazioni immobiliari.

I principali interventi riguardano :

- Ospedale S. Maria Nuova
- Ospedale Nuovo San Giovanni di Dio
- Ospedale S. Maria Annunziata
- Ospedale Palagi - I.O.T.
- Area San Salvi
- Realizzazione e Ristrutturazione di vari sedi distrettuali
- Ristrutturazione di Residenze sanitarie
- Ristrutturazione sede Camerata
- Realizzazione CUP aziendale e metropolitano

### **TEMPI DI ATTESA**

#### *Prestazioni specialistiche ambulatoriali*

Verranno attivati una serie di interventi finalizzati alla riduzione dei tempi di attesa, sulla base di un Protocollo di Intesa sottoscritto nel maggio 2001, oltre che dalla nostra Azienda, dalla Regione Toscana, dal Comune di Firenze, dalle OO.SS. e dalle Aziende Ospedaliere Careggi e Meyer. Questi interventi realizzeranno un sistema più chiaro e trasparente di offerta, anche in riferimento alle prestazioni rese in regime libero professionale.

In particolare è previsto:

- Semplificazione dell'accesso attraverso la piena attuazione del CUP di area metropolitana: è prevista l'estensione del CUP aziendale, che già adesso permette di prenotare presso tutte le strutture dell'Azienda Sanitaria e, in un secondo momento permetterà di pre-

notare per tutte le strutture presenti nell'Area metropolitana; viene inoltre attivato, dal luglio 2001, il call center integrato che permette di prenotare e disdire gli appuntamenti anche per telefono.

- Contenimento dei tempi di attesa entro il limite di 30 giorni, dal giugno 2002. A tal fine:

- a) verranno individuati alcuni percorsi preferenziali per settori di interesse prioritario quali la maternità, l'oncologia, l'oculistica e la cardiologia.
- b) l'Azienda adotterà protocolli per la erogazione delle prestazioni che presentano, attualmente, maggiore criticità nei tempi di attesa, in modo da verificare l'appropriatezza della domanda e stabilire criteri di priorità per l'accesso.

### *Ricoveri ospedalieri*

Al fine di ridurre i tempi del ricovero ospedaliero verrà attuato un programma di riorganizzazione che vede l'utilizzo di forme di ricovero in regime di day hospital e day surgery; si tratta di ricoveri di uno-due giorni che consentono al cittadino di ritornare al proprio domicilio nei tempi utili e sicuri dopo l'intervento chirurgico o dopo analisi e terapie. L'ospedalizzazione tradizionale sarà sempre più riservata a casi acuti; saranno potenziati i servizi di assistenza sul territorio e al domicilio del malato. Per alcune situazioni di particolare impegno sono attivate convenzioni con Case di Cura che consentono ai pazienti in dimissione di proseguire le cure in strutture private accreditate. Sono inoltre attive le Unità di Cure Continue che trattano a domicilio i malati oncologici in fase terminale. La funzione del Medico di famiglia, in questo contesto, diviene ancor più centrale nel garantire la continuità assistenziale.

### **COOPERATIVE FRA MEDICI DI FAMIGLIA**

Nell'ambito dell'Azienda Sanitaria si sono costituite alcune cooperative fra medici di famiglia con l'obiettivo di fornire prestazioni migliori ai propri assistiti. In particolare, i medici che aderiscono alle cooperative si impegnano ad adottare protocolli diagnostico terapeutici concordati per le principali patologie. E' stato inoltre predisposto un progetto per la cura dei pazienti diabetici ed ipertesi, che prevede una gestione completa di tutti gli aspetti terapeutici e diagnostici.

### **RAPPORTO CON I CITTADINI**

L'Azienda è impegnata a migliorare il rapporto con i cittadini e a questo scopo mette in atto corsi di aggiornamento per migliorare la comunicazione del personale a contatto con il pubblico e cura la comunicazione, l'informazione, la partecipazione e la tutela attraverso l'UO Relazioni Pubbliche.

Verifica il gradimento dei servizi e la qualità percepita da parte degli Utenti attraverso un programma di Indagini sul gradimento, effettuate in maniera sistematica sia presso i presidi ospedalieri che presso i distretti.

### **EDUCAZIONE ALLA SALUTE**

L'Azienda Sanitaria intraprende, attraverso l'apposita struttura organizzativa, iniziative di educazione alla salute rivolte alla popolazione in generale e a gruppi particolari di cittadini, al fine di promuovere comportamenti orientati alla tutela del proprio stato di salute, anche attraverso la modifica di abitudini comportamentali e stili di vita.

## SEZIONE 2)

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE  
E SUI SERVIZI FORNITI

# IL DIPARTIMENTO DELLA PREVENZIONE

La prevenzione collettiva comprende le attività e le prestazioni volte alla promozione della salute della popolazione nel suo complesso e precisamente:

- Profilassi delle malattie infettive e diffuse
- Tutela della collettività dai rischi sanitari connessi all'inquinamento ambientale
- Tutela della collettività e dei singoli dai rischi sanitari connessi agli ambienti di vita e di lavoro
- Sanità pubblica veterinaria
- Igiene degli alimenti e della nutrizione
- Medicina legale

## SPORTELLO UNICO DELLA PREVENZIONE

Lo Sportello Unico della Prevenzione (S.U.P.) è un progetto della Regione Toscana che si articola su due livelli tra loro integrati: uno periferico, gestito dai Dipartimenti di Prevenzione delle Aziende Sanitarie Locali, l'altro regionale. Per ogni tipo di informazione sui servizi resi dal Dipartimento di Prevenzione attualmente sono aperti al pubblico i seguenti punti di accesso:

### ZONA FIRENZE

*Via S. Salvi, 12 - Firenze*

*tel. 055 6263658*

Dal lunedì al venerdì ore 9-12

### ZONA SUD EST

*Via G. da Verrazzano, 2 - Figline Valdarno*

*tel. 055 9508260*

Dal lunedì al venerdì ore 9-12

### ZONA NORD OVEST

*Via C. Salviati, 13 - Sesto Fiorentino*

*tel. 055 4498354*

Ogni lunedì e giovedì ore 9-12

### ZONA MUGELLO

*Via Garibaldi Franceschi, 18 - Borgo S. Lorenzo*

*tel. 055 8451618*

Dal lunedì al sabato ore 9-13

## IGIENE E SANITA' PUBBLICA

### ZONA FIRENZE

Responsabile: *Dr.ssa Maria Grazia Santini*

Sede: **Via di San Salvi, 12**

tel. 055 6263608/40 - fax 055 6263629/43

### ZONA NORD OVEST

Responsabile: *Dr. Pier Luigi De Angelis*

Sede: **Via Corsi Salviati, 13 - Sesto Fiorentino**

tel. 055 4498354/7 - fax 055 4498367

### ZONA SUD EST

Responsabile: *Dr. Stefano Cheloni*

Sede: **Via Poggio alla Pieve, 2 - Bagno a Ripoli**

tel. 055 2496495 - fax 055 2496499

Altro Presidio: **Via G. Da Verrazzano - Figline Valdarno**

tel. 055 9508260 - fax 055 9508329

### ZONA MUGELLO

Responsabile: *Dr.ssa Gianna Ciampi*

Sede: **Via Gorizia, 9 - Borgo San Lorenzo**

tel. 055 8457996 - fax 055 8456652

#### Prestazioni erogate

- Sorveglianza delle malattie infettive, vaccinazioni
- Espressione di pareri per il rilascio delle autorizzazioni da parte del Comune in campo edilizio, nel settore alimentare, per strutture recettive, per strutture collettive, per parrucchieri-estetisti, per strutture sanitarie
- Sorveglianza su produzione, manipolazione e vendita di sostanze alimentari
- Sorveglianza su istituti scolastici, strutture sanitarie, strutture residenziali per anziani, strutture recettive, istituti di pena
- Sorveglianza acque potabili e minerali, piscine altre strutture sportive
- Sorveglianza sull'igiene cimiteriale
- Accertamento e verifica dei requisiti per l'esercizio delle attività sanitarie

## IGIENE ALIMENTI E NUTRIZIONE

### ZONA FIRENZE

Responsabile: *Dr.ssa Barbara Niccoli*

Sede: **Via di San Salvi, 12**

tel. 055 6263756 - fax 055 6263629

#### Prestazioni erogate

- Espressione di pareri per il rilascio delle autorizzazioni da parte del Comune nel settore alimentare
- Sorveglianza su produzione, manipolazione e vendita di sostanze alimentari
- Sorveglianza acque potabili e minerali



## ISPETTORATO MICOLOGICO

### ZONA FIRENZE

Responsabile:

*Per. Agrario Andrea Santini*

Sede: **Via di San Salvi, 12**

**tel. 055 6263635 - fax 055 6263629**

### Prestazioni erogate

- Rilascio di certificazioni sanitarie obbligatorie su partite di funghi destinati al dettaglio
- Rilascio, su richiesta, di certificazioni di commestibilità a scopo commerciale
- Organizzazione di corsi ed esami per il conseguimento dell'Attestato di idoneità per il riconoscimento delle specie fungine
- Consulenza gratuita ai cittadini raccoglitori di funghi
- Progetti di formazione, di educazione sanitaria ed ambientale nel settore micologico
- Collaborazione con le strutture sanitarie pubbliche e private in caso di avvelenamento da funghi
- Vigilanza e controlli micologici nei mercati ortofrutticoli, negli esercizi alimentari di vendita, produzione e somministrazione

## PREVENZIONE, IGIENE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

### ZONA FIRENZE

Responsabile:

*Dr. Francesco Carnevale*

Sede: **Via della Cupola, 64**

**tel. 055 342331- fax 055 301293**

Altro presidio: **Via di San Salvi, 12**

**tel. 055 6263470- fax 055 660839**

### ZONA NORD OVEST

Responsabile:

*Dr. Aldo Tommassini*

Sede: **Via V. Monti, 62 - Sesto Fiorentino**

**tel. 055 4498401/9 - fax 055 4498397**

Altro presidio: **Via Rialdoli, 80 - Scandicci**

**tel. 055 7294291- fax 055 757056**

### ZONA SUD EST

Responsabile:

*Ing. Mauro Giannelli*

Sede: **Via Chiantigiana, 37 - Firenze**

**tel. 055 6530631/2- fax 055 6532383**

altro presidio: **Via G. Da Verrazzano - Figline Valdarno**

**tel. 055 9508260 - fax 055 9508329**

### ZONA MUGELLO

Responsabile:

*Dr. Roberto Bolognesi*

Sede: **V.le della Repubblica, 32 - Borgo San Lorenzo**

**tel. 055 8451602 - fax 055 8451628**

### Prestazioni erogate

- Accertamenti sanitari preventivi e periodici per minori ed apprendisti, per partecipazione di minori a spettacoli
- Accertamenti sanitari su lavoratori: audiometrie, prove di funzionalità respiratoria, esami di tossicologia occupazionale, test visivi
- Consulenze specialistiche in Medicina del Lavoro
- Accertamenti per ricorso dei lavoratori avverso giudizio su idoneità del medico competente
- Pareri su richiesta di astensione anticipata dal lavoro o assegnazione ad altra mansione da parte delle lavoratrici in stato di gravidanza
- Autorizzazioni per raddoppio di intervallo degli accertamenti sanitari periodici
- Interventi per controllo fattori di rischio in ambiente di lavoro su richiesta/segnalazione di lavoratori, sindacati, ecc.
- Esami piani di lavoro per rimozione amianto
- Indagini per infortuni sul lavoro e inchieste di malattie professionali
- Adempimenti D.L.vo 626/94 e 494/96 (notifiche preliminari, inizio lavori, piani di sicurezza, coordinatori lavori, responsabili sicurezza)
- Accertamento e verifica dei requisiti per l'esercizio delle attività sanitarie
- Vidimazione registri infortuni
- Adempimenti D.P.R. 447/98 (Sportelli Unici delle Imprese)
- Deroche locali di lavoro (altezze e seminterrati)
- Notifiche Nuovi Insediamenti Produttivi
- Verifiche periodiche di Impianti e Macchine

**NUMERO VERDE PER LA TUTELA DELLA SALUTE DEI LAVORATORI**  
**800.432.270**  
 attivo tutti i giorni feriali dalle 9 alle 13

un numero verde per:

**INFORMARSI SU** leggi e normative, procedure e prestazioni erogate, servizi erogati dove e da chi

**SEGNALARE** situazioni di pericolo, incidenti ed infortuni, sospette malattie correlate al lavoro

**UN NUMERO VERDE UTILE A** lavoratori, rappresentanti della sicurezza dei lavoratori, rappresentanze sindacali aziendali, organizzazioni sindacali, datori di lavoro, responsabili dei servizi di prevenzione e protezione, medici competenti, coordinatori previsti dal D.L.vo 494/96, committenti, associazioni datoriali, consulenti del lavoro, consulenti delle aziende, cittadini.



## VERIFICA IMPIANTI E MACCHINE

Responsabile:

*Ing. Luca Meucci*

Sede: **V.le Gramsci, 16**

**tel. 055 2758404 - fax 055 2758438**

### Prestazioni erogate

- Collaudi e verifiche su macchine ed apparecchi elettrici, su apparecchi di sollevamento, su ascensori e montacarichi, su impianti di messa a terra
- Collaudi e verifiche su impianti e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, su impianti di riscaldamento ad acqua calda sotto pressione, su impianti elettrici nei luoghi con pericolo di esplosione o incendio
- Tirocini e rilascio libretti per aspiranti conduttori di vapore

## INDIRIZZO E VIGILANZA STRUTTURE DI RICOVERO OSPEDALIERO E DI DIAGNOSTICA

Responsabile:

*Ing. Alessandro Matteucci*

Sede: **Via di San Salvi, 12 - Firenze**

**tel. 055 6263823 - fax 055 660839**

### Prestazioni erogate

- Cura l'autorizzazione delle Strutture di Ricovero Ospedaliero e di Diagnostica in base alla Legge R.T. 8/99
- Partecipa secondo le indicazioni della Direzione Aziendale ai processi di accreditamento
- Effettua vigilanza programmata sulle strutture di cui sopra

## TAV E GRANDI OPERE

Responsabile:

*Dr. Maurizio Baldacci*

Sede: **Via di San Salvi, 12 - Firenze**

**tel. 055 6263829 - fax 055 660839**

### Prestazioni erogate

- Opera nei settori della TAV, VAV e Grandi Opere svolgendo in tale ambito tutte le competenze del SPISLL

## SANITA' PUBBLICA VETERINARIA

### ZONA FIRENZE

Responsabile:

*Dr. Stefano Bonfigli*

Sede: **V.le Corsica, 10**

**tel. 055 367427/47 - fax 055 352359**

### ZONA NORD OVEST

Responsabile:

*Dr. Marco Boccetti*

Sede: **Via della Querciola, 59 - Sesto Fiorentino**

**tel. 055 4498513 - fax 055 4498512**

### ZONA SUD EST

Responsabile:

*Dr. Alvaro Tinti*

Sede: **V.le G. da Verrazzano - Figline Valdarno**

**tel. 055 9508272 - fax 055 9508352**

### ZONA MUGELLO

Responsabile:

*Dr. Benito Martelli*

Sede: **V.le IV Novembre, 93 - Borgo San Lorenzo**

**tel. 055 8451340 - fax 055 8451548**

### **Igiene Alimenti di Origine Animale**

- Espressioni pareri e controllo su stabilimenti autorizzati in base alla normativa CEE (Stabilimenti di macellazione e di sezionamento di carni fresche, carni di volatili, carni di conigli e selvaggina; Depositi; Laboratori di prodotti a base di carne, di carni macinate, di latte e prodotti caseari, di prodotti ittici; Centri di reimpaccaggio; Centri di riconfezionamento; Centri di spedizione e di depurazione molluschi bivalvi; Stabilimenti di produzione di ovoprodotti)
- Espressioni di pareri e vigilanza su Laboratori annessi a spacci di vendita, Depositi, Centri di imballaggio uova, Spacci di vendita al dettaglio (macellerie, pescherie e latterie), Trasporto alimenti, Macellazione a domicilio

### **Sanità Animale**

- Pareri sanitari e vigilanza su trasporto animali, su trasporto e stoccaggio di rifiuti di origine animale
- Pareri sanitari e vigilanza su strutture di allevamento, fiere, mercati, impianti e vendita di animali
- Pareri sanitari e vigilanza su mangimi e farmaci veterinari
- Certificazioni e vigilanza su movimentazione, importazione ed esportazione di animali
- Controllo sanitario ed anagrafico, eradicazione malattie infettive su allevamenti animali
- Controllo sanitario ed anagrafico su popolazioni animali di città, controllo randagismo



## IGIENE URBANA VETERINARIA

(Opera nelle Zone di Firenze e Nord-Ovest)

Responsabile:

*Dr. Enrico Loretto*

Sede: **Via dell'Antella - Firenze**

### Prestazioni erogate

- Autorizzazione e vigilanza canili pubblici e privati
- Prevenzione e controllo delle zoonosi degli animali sinantropi
- Igiene urbana veterinaria
- Lotta al randagismo e controllo della popolazione canina e felina
- Controllo delle popolazioni di animali sinantropi ai fini della tutela della salute umana e dell'equilibrio fra uomo, animale e ambiente

### Sedi anagrafe canina

**V.le Corsica, 4 - Firenze**

**tel. 055 367427/47**

**Via dei Rossi, 334 - Scandicci**

**tel. 055 750307**

**Via dell'Uccellatoio, 1 - Vaglia**

**tel. 055 40925**

**Via dell'Antella, 19 - Ponte A Ema**

**tel. 055 2496497**

**Via G. da Verrazzano, 2 - Figline Valdarno**

**tel. 055 9508272**

**V.le IV Novembre, 93 - Borgo S. Lorenzo**

**tel. 055 8451547**

## LABORATORIO DI SANITA' PUBBLICA

### BIOTOSSICOLOGIA

Responsabile modulo:

*Dr.ssa Raffaella La Morgia*

Sede: **Via della Cupola, 64**

**tel. 055 373033 - fax 055 301377**

### TOSSICOLOGIA OCCUPAZIONALE

Responsabile Unità Funzionale:

*Dr. Paolo Bavazzano*

Sede: **Via di San Salvi, 12**

**tel. 055 6263839 - fax 055 6263596**

### Igiene Industriale

Responsabile modulo:

*Dr.ssa Claudia Cassinelli*

Sede: **Via di San Salvi, 12**

**tel. 055 6263842 - fax 055 6263596**

### **Prestazioni erogate**

#### **Biotossicologia**

- Analisi su alimenti e su acque destinate al consumo umano
- Analisi su farmaci e cosmetici
- Ricerca di inquinanti biologici in ambienti di vita e di lavoro

#### **Tossicologia Occupazionale**

- Individuazione e determinazione di inquinanti in matrici biologiche per la prevenzione del rischio chimico nei luoghi di lavoro, per la diagnosi di malattie professionali e in caso di intossicazioni accidentali
- Determinazione di tossici e/o loro metaboliti in matrici biologiche nella popolazione generale
- Determinazione di oligoelementi e metaboliti di interesse clinico

#### **Igiene Industriale**

- Individuazione e determinazione di inquinanti chimici negli ambienti di lavoro
- Valutazione schede dati di sicurezza di sostanze e preparati
- Valutazione del rischio chimico negli ambienti di lavoro

### **MEDICINA LEGALE**

Responsabile:

*Dr.ssa Lucia Malavolti*

Sede: **Via di San Salvi, 12**

**tel. 055 6263423 - fax 055 6263871**

### **Prestazioni erogate**

- Accertamento invalidità civile
- Accertamento cecità civile
- Accertamento sordomutismo
- Accertamento handicap
- Accertamento per collocamento mirato dei disabili
- Accertamento permanenza stato invalidante
- Accertamento idoneità alla mansione/dispensa servizio
- Accertamento inabilità temporanea (visite fiscali)
- Accertamento necroscopico e trattamento antiputrefattivo
- Istruttoria ex L.210/92 (indennizzo danno vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni, somministrazione emoderivati)
- Accertamento idoneità guida (Commissione medica locale)
- Accertamento idoneità porto arma (ricorsi)
- Consulenza medico-legale



## PRESIDI PERIFERICI

### Zona Nord Ovest

*Via Gramsci, 561 - Sesto Fiorentino*

### Zona Nord Ovest

*Via Rialdoli, 80 - Scandicci*

*tel. 055 72941 - fax 055 757056*

- Accertamento invalidità civile
- Accertamento handicap
- Ufficio visite fiscali, Polizia mortuaria

### Zona Sud Est

*O.S.M.A. Via dell'Antella, 58 - Bagno a Ripoli*

*tel. 055 24961 - fax 055 2496518*

### Zona Sud Est

*Via G. da Verrazzano - Figline Valdarno*

*tel. 055 9508212 - fax 055 9508229*

### Zona Sud Est

*Via Bettini, 11 - Pelago*

*tel. 055 8368355 - fax 055 8367127*

- Accertamento invalidità civile
- Accertamento handicap
- Ufficio visite fiscali, Polizia mortuaria

### Zona Mugello

*V.le della Repubblica, 31 - Borgo San Lorenzo*

*tel. 055 8451609 - fax 055 8451608*

- Accertamento invalidità civile
- Accertamento handicap
- Ufficio visite fiscali, Polizia mortuaria

# I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI

## IL DISTRETTO

Il distretto assicura coordina e integra tutte le attività socio - sanitarie in un ambito territoriale. In particolare, il distretto - in quanto centro unificato di servizi e prestazioni - garantisce:

- L'assistenza medica e pediatrica attraverso l'assegnazione di un medico di fiducia dei cittadini
- La continuità assistenziale attraverso il servizio di Guardia Medica che copre le ore notturne e festive
- L'assistenza specialistica e diagnostica ambulatoriale
- I servizi per la prevenzione e cura delle dipendenze
- I servizi consultoriali per la tutela della salute della donna, dell'infanzia e della famiglia
- I servizi di riabilitazione fisica psichica e sensoriale
- I servizi di assistenza domiciliare integrata, compresa l'assistenza ai malati in fase terminale
- L'assistenza infermieristica
- Le vaccinazioni obbligatorie e facoltative in età evolutiva e in età adulta
- L'assistenza agli immigrati e agli stranieri temporaneamente presenti
- L'assistenza cura e riabilitazione delle malattie psichiatriche sia in età evolutiva che in età adulta
- L'attività di certificazione medico legale
- L'iscrizione al Servizio Sanitario nazionale, la scelta e revoca del medico di medicina generale e pediatra di libera scelta,
- Attività autorizzative, esenzione ticket, informazioni e accoglienza

## I DISTRETTI NELL'AZIENDA SANITARIA DI FIRENZE

I servizi distrettuali rappresentano la sede delle cure primarie: è sul territorio che iniziano i percorsi assistenziali, attraverso le prescrizioni del medico di medicina generale e del pediatra di libera scelta. Il distretto è la sede privilegiata per **l'integrazione delle attività sociosanitarie**, ovvero di tutte le attività in grado di soddisfare i bisogni di salute della persona; assicura la presa in carico del bisogno di tutti gli assistiti presenti sul proprio territorio; assicura l'integrazione fra servizi sanitari distrettuali e servizi ospedalieri; sviluppa iniziative di educazione alla salute. Sul territorio dell'Azienda Sanitaria di Firenze sono presenti **12 DISTRETTI** (vedi grafico).

## I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI II distretto



ZONA FIRENZE - v. le Michelangiolo, 41 - Firenze - Dr.ssa Valeria Giachetti							
UNITÀ FUNZIONALI MULTIPROFESSIONALI	RESPONSABILI		DISTRETTO N. 1 Firenze - Quartiere 1 (Centro Storico)	DISTRETTO N. 2 Firenze - Quartiere 2 (Campo di Marte)	DISTRETTO N. 3 Firenze - Quartiere 3 (Gaviniana, Galluzzo)	DISTRETTO N. 4 Firenze - Quartiere 4 (Isolotto, Legnaia)	DISTRETTO N. 5 Firenze - Quartiere 5 (Rifredi)
	Cure Primarie	Dr.ssa C. Bondi		Dr.ssa G. Bellagambi	Dr. E. Gori	Dr.ssa S. Gostinicchi	Dr. R. Bocchieri
Salute Mentale Adulti	Dr. P. Rossi Prodi	MOM*		Dr.ssa M. Bracco	Dr. A. Grazzini	Dr. A. Passigli	Dr. F. Ferretti
Salute Mentale Infanzia e Adolescenza	Dr.ssa M. Leoncini		Dr. G. Sarabò	Dr. D. Losco	Prof. M. Ferrara	Dr.ssa C. Chelazzi	Dr. P. Serra
Ser.T.			Dr. P. Costantino		Dr.ssa S. Falchini		Dr. F. Godi
Assistenza Sociale	A.S. A. Zilanti		A.S. S. Raugeri	A.S. Dr.ssa L. Frullini	A.S. Dr.ssa P. Castellucci	A.S. Dr. R. Sequi	A.S. Dr.ssa M. Cai
	U.O. Assistenza Infermieristica Territoriale				D.A.I. M. G. Monti		
	U.O. Farmaceutica Territoriale Integrativa						
	Modulo Operativo Strutture Complesse						Dr. M. Menabuoni
<b>UNITÀ FUNZIONALI MULTIPROFESSIONALI</b> garantiscono a livello di Zona l'erogazione delle prestazioni in modo globale ed integrato							
<b>*MOM - MODULI OPERATIVI MULTIPROFESSIONALI</b> sono le articolazioni delle unità funzionali a livello del Distretto							

ZONA NORD OVEST Via Gramsci, 561 - Sesto F.no Dr.ssa Rosa Maria Munizzi					
UNITÀ FUNZIONALI MULTIPROFESSIONALI	RESPONSABILI		DISTRETTO N. 6 Calenzano, Campi Bisenzio, Signa	DISTRETTO N. 7 Fiesole, Sesto F.no, Vaglia	DISTRETTO N. 8 Lastra a Signa, Scandicci
	Cure Primarie	Dr. P. Stefanini	MOM*	Dr. L. Gallerini	Dr. M. Grifoni
Salute Mentale Adulti	Dr. A. Ganeschi	Dr.ssa M.G. Sbraci		Dr.ssa E. Cocchi	Dr. R. Gaspari
Salute Mentale Infanzia e Adolescenza	Dr.ssa M.P. Teodori	Dr. P. Cioni		Dr. F. Sfrinani	Dr.ssa M.C. Pucci
Ser.T.			Dr.ssa A. Manna	Dr.ssa M.P. Teodori	Dr.ssa N. Mininni
Assistenza Sociale	A.S. C. De Stefano		Dr.ssa M.G. Brogi	Dr.ssa M.G. Brogi	Dr.ssa M.G. Brogi
			A.S. A. Billocchi	A.S. S. Bertini	A.S. F. Mori
			D.A.I.R. Baroni		
			Dr.ssa L. Casini		
<b>UNITÀ FUNZIONALI MULTIPROFESSIONALI</b> garantiscono a livello di Zona l'erogazione delle prestazioni in modo globale ed integrato <b>*MOM - MODULI OPERATIVI MULTIPROFESSIONALI</b> sono le articolazioni delle unità funzionali a livello del Distretto					

## I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI II distretto

## I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI II distretto



ZONA SUD EST Via Antella, 58 - Bagno a Ripoli Dr.ssa Laura Peracca				
DISTRETTO N. 9 Bagno a Ripoli, Pelago, Pontassieve, Rufina		DISTRETTO N. 10 Barberino V.E., Greve, Impruneta, S.Casciano P., Ivammelle VP.		DISTRETTO N. 11 Figline V.no, Incisa, Reggello, Rignano sull'Arno
UNITÀ FUNZIONALI MULTIPROFESSIONALI	RESPONSABILI		MOM*	
	Cure Primarie	Dr. L. Liverani		
Salute Mentale Adulti	Dr.ssa L. Zani	Dr. P. Sguazzini	Dr.ssa D. Frasconi	Dr. A. Tocchini
Salute Mentale Infanzia e Adolescenza	Dr.ssa I. Lapi	Dr. G. Archi	Dr. W. Ciardo	Dr.ssa A. Mengano
Ser.T.		Dr.ssa I. Lapi	Dr. R. Loparrino	Dr.ssa C. Benassi
Assistenza Sociale	Dr.ssa O. Santavenere	Dr.ssa P. Trotta	Dr.ssa P. Trotta	Dr.ssa P. Trotta
	U.O. Assistenza Infermieristica Territoriale	A.S. C. Giannotti	A.S. S. Brunetti	A.S. D. Mazzini
	U.O. Farmaceutica Territoriale Integrativa		D.A.I.M. Nembrini	
	Modulo Operativo Strutture Complesse		Dr.ssa S. Palandrani	
			Dr. A. Antelli	
<b>UNITÀ FUNZIONALI MULTIPROFESSIONALI</b> garantiscono a livello di Zona l'erogazione delle prestazioni in modo globale ed integrato				
<b>*MOM - MODULI OPERATIVI MULTIPROFESSIONALI</b> sono le articolazioni delle unità funzionali a livello del Distretto				

ZONA MUGELLO Via Togliatti, 29 - Borgo S.L. - Dr. Massimo Principe

RESPONSABILI		DIREZIONE	Sede
UNITÀ FUNZIONALI MULTIPROFESSIONALI	Dr. G. Barreca		
Cure Primarie	Dr. G. Barreca	DISTRETTO 12 Barberino M., Borgo S.L., Dicomano, Firenze, Londa, Marradi, Palazzuolo, S. Godenzo, S. Piero, Scarperia, Vicchio M.	
Salute Mentale Adulti	Dr. M. de Berardinis		
Salute Mentale Infanzia e Adolescenza	Dr. M. Marunti		
Ser. T.		Dr. D. Romeo	
Assistenza Sociale		Dr. G. Banchi	
		D.ssa A. Guidi	
		A.S. P. Irenei	
		D.A.I. A. De Paola	
		Dr. L. Mari	
		Dr. Timpanelli	

**UNITÀ FUNZIONALI MULTIPROFESSIONALI** garantiscono a livello di Zona l'erogazione delle prestazioni in modo globale ed integrato

**\*MOM - MODULI OPERATIVI MULTIPROFESSIONALI** sono le articolazioni delle unità funzionali a livello del Distretto

## I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI II distretto



## CURE PRIMARIE

**Coordinatore del Dipartimento:**

*Dr. Lorenzo Liverani*

Sede: **Via S. Salvi, 12 Firenze**

tel. 055 62631

### ISCRIZIONE AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE; SCELTA E REVOCA DEL MEDICO DI FAMIGLIA

- **Scelta del Medico di Medicina Generale o Pediatra di libera scelta**

Tutti i cittadini hanno diritto all'assistenza prestata da un Medico di Medicina Generale o da un Pediatra di libera scelta per i figli di età inferiore ai 14 anni purchè nel Comune di residenza esista un numero sufficiente di pediatri. All'età di sei anni è possibile optare sia per il Medico che per il Pediatra di famiglia.

Il Cittadino esercita il suo diritto di scelta tra i medici iscritti in un apposito elenco disponibile presso l'ufficio anagrafe sanitarie delle sedi distrettuali. La costituzione e lo svolgimento del rapporto fra medico e assistito sono fondati sul rapporto di fiducia, nell'ambito territoriale di residenza; sono possibili deroghe per la scelta di un medico di altro ambito territoriale, in casi particolari.

- **Revoca del Medico di Medicina Generale o Pediatra di libera scelta**

Nel caso in cui venga meno il rapporto di fiducia con il Medico, il paziente può revocare la scelta, recandosi presso l'ufficio anagrafe sanitarie delle sedi distrettuali, per effettuare una nuova scelta. Anche il Medico può ricusare l'assistito, dandone comunicazione motivata all'Azienda; la ricusazione ha effetto dal 16° giorno.

- **Assistenza ai cittadini italiani residenti in un'ASL diversa**

I cittadini che permangono, per più di tre mesi, in un'ASL diversa da quella di residenza, per motivi di lavoro, studio o salute, possono scegliere un medico di famiglia a tempo determinato.

- **Assistenza ai cittadini italiani per temporaneo soggiorno all'estero**

L'assistenza sanitaria nei Paesi dell'Unione Europea è assicurata previo rilascio del modello E 111, che parifica il beneficiario al cittadino dello Stato ospite per le cure urgenti e improrogabili.

- **Assistenza agli stranieri**

Possono iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale, oltre ai cittadini italiani i cittadini degli Stati appartenenti all'Unione Europea e residenti in Italia

### ISCRIZIONE AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE DEI CITTADINI NON COMUNITARI

- **Iscrizione obbligatoria**

Sono obbligati ad iscriversi i cittadini stranieri non comunitari regolarmente soggiornanti in possesso del permesso di soggiorno chiesto per uno dei seguenti motivi:

- regolare attività di lavoro subordinato
- sono iscritti nelle liste di collocamento al lavoro
- lavoro autonomo motivi familiari
- asilo politico
- asilo umanitario
- per richiesta di asilo politico

- per attesa adozione
- per attesa affidamento
- per attesa della cittadinanza

L'assistenza sanitaria in questi casi è garantita anche ai familiari regolarmente soggiornanti.

L'iscrizione al **Servizio Sanitario Nazionale** (S.S.N.) avviene presso il Distretto Socio Sanitario della ASL del Comune risultante dal permesso di soggiorno, presentando il permesso di soggiorno (se disoccupato anche il certificato di iscrizione nelle liste di collocamento).

#### ● **Iscrizione volontaria**

Gli altri cittadini stranieri non comunitari in possesso del permesso di soggiorno, tranne quelli per cura o per turismo, possono comunque iscriversi al S.S.N. dietro pagamento di un contributo annuo in rapporto al reddito dichiarato. L'iscrizione volontaria è valida anche per i familiari a carico, tranne che per i permessi per motivi di studio e il soggiornante collocato alla pari.

L'iscrizione al **Servizio Sanitario Nazionale** (S.S.N.) avviene presso il Distretto Socio Sanitario della ASL del Comune risultante dal permesso di soggiorno, presentando il permesso di soggiorno superiore a tre mesi e il versamento del contributo previsto.

#### ● **Altri cittadini stranieri in Italia**

I cittadini stranieri non in regola con le norme relative all'ingresso ed al soggiorno non possono iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale, ma hanno comunque diritto alle cure ospedaliere ed ambulatoriali

- urgenti (che non possono essere differite senza pericolo per la vita o danno per la salute della persona) o
- essenziali (prestazioni relative a patologie non pericolose nell'immediato che non curate potrebbero determinare danni alla salute o rischi per la vita).

In particolare vengono tutelate: la gravidanza e la maternità, la salute del minore, le vaccinazioni, gli interventi di profilassi internazionale, la profilassi, la diagnosi e la cura di malattie infettive.

Le competenti strutture dell'Azienda Sanitaria assegnano un documento sanitario con un codice regionale a sigla STP (Stranieri Temporaneamente Presenti) di validità semestrale, rinnovabile in caso di permanenza sul territorio nazionale.

Queste prestazioni non comportano alcun tipo di segnalazione all'autorità di Pubblica Sicurezza, salvo i casi legati a fatti criminosi.

Altre informazioni sono disponibili nelle guide appositamente predisposte in diverse lingue, che potete richiedere presso i nostri presidi.

Le sedi degli Uffici anagrafe e le sedi degli uffici per l'assistenza all'estero sono elencate nelle schede relative ai singoli distretti.

#### **Informazioni:**

**PRONTO SALUTE**

tel. 055 287272

sito Internet : [www.asf.toscana.it](http://www.asf.toscana.it)



## IL MEDICO DI MEDICINA GENERALE

Il medico di medicina generale detiene l'affidamento della responsabilità complessiva per la tutela della salute del proprio assistito, che si estrinseca in compiti diagnostici, terapeutici, riabilitativi, preventivi individuali e di educazione sanitaria, tramite interventi ambulatoriali e domiciliari.

### *Compiti.*

Visite ambulatoriali e domiciliari a scopo diagnostico e terapeutico; consulto con lo specialista; accesso presso gli ospedali in fase di accettazione, degenza e dimissioni del proprio assistito; tenuta e aggiornamento di una scheda sanitaria individuale; certificazioni obbligatorie per legge ai fini della riammissione alla scuola dell'obbligo, agli asili nido, alla scuola materna e alle scuole secondarie superiori; certificazione di idoneità allo svolgimento di attività sportive non agonistiche di cui al decreto del Ministero della Sanità del 2/8.02.1983, art. 1 (lettere a, c) nell'ambito scolastico a seguito di specifica richiesta dell'Autorità Scolastica territorialmente competente e su modulo concordato; certificazione per l'incapacità temporanea al lavoro (certificato di malattia); effettuazione della vaccinazione antinfluenzale nell'ambito di campagne vaccinali rivolte a tutta la popolazione a rischio, promosse e organizzate dalla ASL.

Il medico è tenuto a svolgere ulteriori compiti, anch'essi finalizzati al soddisfacimento di bisogni sanitari correlati ai livelli essenziali e uniformi di assistenza:

- a) assistenza programmata al domicilio dell'assistito anche in forma integrata con l'assistenza specialistica, infermieristica e riabilitativa, in collegamento se necessario con l'assistenza sociale,
- b) assistenza programmata nelle residenze protette e nelle collettività
- c) prestazioni aggiuntive (medicazioni, suture ferite superficiali, rimozione punti sutura, fleboclisi, iniezioni endovenose, iniezione sottocutanea desensibilizzante ecc.)

E' garantita l'assistenza medico generica ai cittadini italiani che si trovano al di fuori del proprio comune di residenza.

L'onorario è a carico dell'assistito secondo tariffe onnicomprensive pari a lire 30.000 per la visita in ambulatorio e lire 50.000 per la visita domiciliare. Per i cittadini stranieri in temporaneo soggiorno in Italia che, in visita ambulatoriale o domiciliare, esibiscono il prescritto documento comprovante il diritto all'assistenza sanitaria a carico del SSN, è attribuito lo stesso compenso, ma in tal caso il medico notula all'azienda in appositi moduli.

### *Visite ambulatoriali e domiciliari.*

L'attività medica viene prestata nello studio del medico e a domicilio, avuto riguardo alla non trasferibilità dell'ammalato.

La visita domiciliare deve essere eseguita di norma nel corso della stessa giornata, ove la richiesta pervenga entro le ore dieci; ove invece la richiesta venga recepita dopo le ore dieci la visita dovrà essere effettuata entro le ore dodici del giorno successivo.

La chiamata urgente recepita deve essere soddisfatta entro il più breve tempo possibile. Nelle giornate di sabato il medico non è tenuto a svolgere attività ambulatoriale nè effettuare visite domiciliari.

### **Associazione medico.**

I medici di medicina generale possono svolgere la loro attività in forma associata. Le varie forme di associazionismo (medicina in associazione, medicina in rete, medicina di gruppo) prevedono integrazioni “diverse” che vanno dall’apertura pomeridiana di almeno uno studio fino alle ore 19.00, all’adozione di linee guida diagnostiche terapeutiche, alla revisione della qualità dell’attività, al collegamento reciproco con sistemi informatici, ad una sede unica e all’utilizzo comune di supporti tecnologici e strumentali e di eventuale personale infermieristico e di segreteria.

## **IL PEDIATRA DI FAMIGLIA**

Il Pediatra di Famiglia assiste i bambini dalla nascita fino al compimento dei 14 anni, in particolari situazioni fino al compimento dei 16 anni.

### **Modalità di scelta e revoca del pediatra di famiglia**

La scelta del Pediatra si effettua negli Uffici Anagrafe dei vari Distretti della ASL, è sufficiente l’autocertificazione di residenza di uno dei genitori. Per scegliere un Pediatra convenzionato in un Comune diverso da quello di residenza è necessaria una richiesta alla ASL e l’assenso scritto del Pediatra.

Il diritto all’assistenza decorre dal momento della scelta.

Per mantenere l’assistenza pediatrica oltre i 14 anni, va fatta una richiesta scritta in apposito modulo, riempito anche dal pediatra, all’Ufficio Anagrafe della ASL, almeno 30 giorni prima della data del compimento dei 14 anni.

Il rapporto tra l’assistito ed il pediatra è fondato sulla fiducia e può essere interrotto in qualsiasi momento sia da parte del paziente che da parte del medico.

### **Attività del pediatra di famiglia**

Il Pediatra di Famiglia rappresenta il principale interlocutore della famiglia per la salute dei figli. I suoi compiti, oltre alla diagnosi e alla cura delle malattie, sono anche la prevenzione e l’educazione sanitaria (quest’ultima riguardante tutta la sfera di comportamenti familiari che si riflettono sul benessere psico-fisico del bambino).

Per questo, il Pediatra di Famiglia:

- a) effettua visite ambulatoriali e domiciliari, a scopo preventivo, diagnostico, e terapeutico;
- b) effettua bilanci di salute a varie età, per controllare lo sviluppo fisico, psichico e sensoriale;
- c) effettua assistenza ai soggetti con patologie croniche, secondo programmi concordati;
- d) partecipa all’esecuzione di screening per il riconoscimento precoce di alcune malattie;
- e) prescrive accertamenti, esami e cure termali;
- f) può effettuare prestazioni diagnostiche e terapeutiche;
- g) può effettuare le vaccinazioni concordate con la ASL
- h) dispone visite o ricoveri e tiene i contatti con gli altri specialisti;
- i) coordina la terapia ed i controlli in caso di ricovero o consulto con specialisti;
- j) effettua gratuitamente le seguenti certificazioni:
  - certificato di ammissione e riammissione all’asilo nido
  - certificato di riammissione scolastico;



- certificato di malattia del bambino, per l'astensione dal lavoro del genitore;
- certificato di idoneità allo svolgimento di attività sportiva non agonistica nell'ambito scolastico (solo per la partecipazione alle fasi comunali, provinciali e regionali dei Giochi Sportivi Studenteschi e alle attività parascolastiche non previste dal POF dell'Istituto);
- k)** tiene e aggiorna una scheda sanitaria pediatrica individuale;
- l)** compila e tiene aggiornato il libretto sanitario del singolo bambino;
- m)** effettua assistenza programmata a domicilio o in ambulatorio, in caso di alcune malattie croniche, secondo un programma concordato con l'Azienda.

### **Associazione**

Il Pediatra di Famiglia può concordare con altri colleghi varie forme di lavoro associativo (pediatria di gruppo e pediatria in associazione), dandone adeguata informazione organizzativa ai propri assistiti.

### **Libera professione**

Il Pediatra di Famiglia può svolgere attività di libera professione anche nei confronti dei propri assistiti per compiti non previsti dagli Accordi Nazionali, Regionali e Aziendali.

Sono rilasciati a pagamento:

- 1) certificato per lo svolgimento di attività ludico motoria e ricreativa;
- 2) certificato di idoneità allo svolgimento di attività sportiva non agonistica, al di fuori dell'ambito scolastico.
- 3) certificato ad uso assicurativo;
- 4) certificato anamnestico per campi scuola o case di vacanze
- 5) certificato per uso privato

### **Visite occasionali**

È garantita l'assistenza pediatrica ai cittadini iscritti al SSN, presenti eccezionalmente in ASL diversa da quella di residenza. L'onorario è a carico dell'assistito secondo tariffe, prefissate dall'accordo collettivo: £. 50.000 (€ 25,82) per le visite in ambulatorio; £. 70.000 (€ 36,15) per le visite domiciliari.

### **Orari e organizzazione di lavoro del pediatra di famiglia**

Il Pediatra di Famiglia esercita la propria attività dal Lunedì al Venerdì, secondo un orario ripartito, congruamente e autonomamente, durante l'arco della giornata, fra attività in ambulatorio, visite domiciliari, disponibilità telefonica, aggiornamento e consulto con gli specialisti e l'ospedale.

### **Visite ambulatoriali: modalità di accesso e fruizione**

Lo studio del medico deve essere aperto per 5 giorni alla settimana secondo un orario esposto all'ingresso.

Nei giorni prefestivi, dopo le ore 10 il Pediatra di Famiglia non è tenuto ad effettuare attività ambulatoriale.

Se il Pediatra di Famiglia partecipa ad una Pediatria di Gruppo o di Associazione, svolge la propria attività ambulatoriale anche per gli assistiti dei colleghi partecipanti alla forma associativa per prestazioni diagnostico-terapeutiche non programmabili dal proprio Pediatra. Allo scopo di evitare eccessive attese, l'attività ambulatoriale viene di norma espletata per prenotazione. Le visite non prenotate sono garantite solamente se possono essere eseguite durante l'orario di apertura dell'ambulatorio.

### Visite domiciliari: modalità di accesso e fruizione

Le visite domiciliari vengono effettuate quando il Pediatra di Famiglia ritiene che, per la patologia in atto o per altre circostanze, non sia possibile o opportuno trasportare il bambino in ambulatorio.

Le visite domiciliari sono svolte di norma in giornata se recepite entro le ore 10; se invece la richiesta perviene dopo le ore 10, la visita sarà effettuata entro le ore 12 del giorno successivo. Le chiamate urgenti recepite saranno soddisfatte entro il più breve tempo possibile, in ambulatorio o a domicilio, secondo la valutazione del pediatra.

## CONTINUITA' ASSISTENZIALE - GUARDIA MEDICA

Il servizio di Guardia medica entra in funzione dalle **20 alle 8 di tutti i giorni feriali**.

Il servizio di Guardia medica **festiva** inizia dalle ore **20 del venerdì** per terminare alle ore **8 del lunedì**.

Nelle **festività infrasettimanali**, il servizio di Guardia medica inizia dalle ore **10** del giorno prefestivo fino alle ore **8** del primo giorno feriale.

Il servizio è **gratuito** ed **esente ticket**.

Il medico di Guardia medica può prescrivere farmaci solo per terapia di urgenza, può rilasciare certificati di malattia solo in caso di necessità, può proporre il ricovero ospedaliero.

## GUARDIA MEDICA

### ZONA FIRENZE

- Quartiere 1  
Cascine, San Iacopino, Fortezza da Basso, Santa Maria Novella, Duomo, L.no Vespucci  
*tel. 055 287788*
- Quartiere 1  
Via Proconsolo, Via Cavour, Viali fino a P.zza della Libertà, L.no Diaz, L.no della Zecca  
*tel. 055 2339456*
- Quartiere 1  
San Niccolò, Santo Spirito, San Frediano fino a Porta Romana, P.zza Ferrucci  
*tel. 055 215616*
- Quartiere 2  
Campo Marte, Cure, Trespiano, Bellariva, Coverciano, Rovezzano, Varlungo, Settignano  
*tel. 055 679293*
- Quartiere 3  
Galluzzo  
*tel. 055 2320082*
- Quartiere 3  
Gavinana, Sorgane, Ricorboli, Badia a Ripoli  
*tel. 055 6530333*
- Quartiere 4  
Isolotto, Soffiano, Argingrosso, S. Bartolo a Cintoia, Ponte a Greve, Mantignano, Ugnano  
*tel. 055 700536*

- Quartiere 5  
Rifredi, Careggi, Romito, Vittoria, Le Panche, Tre Pietre, Castello  
tel. 055 42691
- Quartiere 5  
Ponte di Mezzo, Firenze Nova, Olmatello, V.le Guidoni  
tel. 055 419779
- Quartiere 5  
Novoli, Peretola, Brozzi, Osmannoro  
tel. 055 315225

#### ZONA NORD OVEST

- Fiesole  
tel. 055 5001664
- Scandicci  
tel. 055 7301333
- Sesto Fiorentino  
tel. 055 4200050
- Vaglia  
tel. 055 409093
- Calenzano  
tel. 055 8878223
- Campi Bisenzio  
tel. 055 890480
- Lastra a Signa  
tel. 055 876500
- Signa  
tel. 055 876500

#### ZONA SUD-EST

- Bagno a Ripoli, Impruneta  
tel. 118
- Figline Valdarno, Barberino Val d'Elsa, Greve in Chianti, Incisa Valdarno, Reggello, Rignano sull'Arno  
tel. 118
- Pelago, Pontassieve, Rufina  
tel. 055 8316868
- San Casciano V. P., Tavarnelle V. P.  
tel. 118

#### ZONA MUGELLO

- Borgo San Lorenzo, Barberino di Mugello, San Piero a Sieve, Scarperia, Vicchio  
tel. 055 8495959
- Dicomano, Londa, San Godenzo  
tel. 055 8316868
- Firenzuola  
tel. 055 819467
- Marradi  
tel. 055 8045447
- Palazzuolo sul Senio  
tel 055 8046236

## ASSISTENZA SPECIALISTICA E DIAGNOSTICA

L'assistenza specialistica e diagnostica viene garantita nelle sedi distrettuali e ospedaliere.

### *I Poliambulatori*

I poliambulatori sono i presidi dell'Azienda presso i quali sono maggiormente concentrati gli ambulatori specialisti territoriali. L'elenco dei Poliambulatori è riportato nelle schede relative ai rispettivi Distretti di appartenenza.

Nella maggior parte dei Poliambulatori aziendali sono presenti:

- il punto di prenotazione CUP, collegato sia agli ambulatori interni che esterni alla struttura;
- lo sportello dell'Anagrafe Sanitaria dove si effettuano la scelta del medico ed è possibile richiedere l'esenzione dal ticket;
- il "Punto Giallo" per la riscossione del ticket;
- il centro prelievi per l'esecuzione degli accertamenti ematici.

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali e diagnostiche eseguite nei Poliambulatori avviene su prenotazione. Per alcune specialità è possibile richiedere che la visita venga effettuata a domicilio agli utenti non autosufficienti impossibilitati a recarsi presso l'ambulatorio; in questo caso è necessario che la richiesta redatta dal curante specifichi la necessità di visita domiciliare e sia preventivamente autorizzata dal Presidio.

### *Prelievi*

In alcuni Poliambulatori, Distretti e presso tutti i Presidi ospedalieri gli esami emato-chimici sono effettuati senza necessità di prenotazione. L'elenco dei centri prelievo è riportato nelle schede relative ai rispettivi Distretti di appartenenza. Dove l'accesso al centro prelievi avviene senza prenotazione, per eseguire un prelievo è sufficiente recarsi negli orari stabiliti presso uno dei centri prelievo muniti di richiesta del medico curante. Vengono inoltre effettuati prelievi domiciliari esclusivamente per gli utenti non deambulanti su richiesta motivata del medico curante.

### *Pagamento del ticket*

- **presso sportelli automatici di riscossione ticket (Punto giallo)**
- **tramite versamento in ccp n° 22567507** intestato a:  
Azienda Sanitaria Firenze - p.zza S.M.Nuova, 1 - 50122 Firenze
- **presso gli sportelli di qualunque agenzia o filiale dei seguenti istituti bancari:**  
Cassa di Risparmio di Firenze - Banca Toscana - Monte dei Paschi

### *Esenzione dal ticket*

Esenti dal pagamento del ticket **per ogni tipo di prestazione diagnostica o di visita specialistica:**

- bambini fino a 6 anni e anziani oltre i 65 anni con reddito complessivo del nucleo familiare inferiore a 70 milioni, € 36151,98
- titolari di pensioni al minimo maggiori di 60 anni con reddito del nucleo familiare lordo inferiore a 16 milioni, € 8263,31, (fino a 22 milioni, € 11362,05, con coniuge, incrementato di 1 milione, € 516,46, per ogni figlio a carico)
- disoccupati e familiari a carico (per disoccupati si intende coloro che sono iscritti alle liste di collocamento e che hanno perso una precedente occupazione alle dipendenze o che abbiano svolto attività lavorativa autonoma, per un periodo non inferiore ai 3 anni) con reddito del nucleo familiare lordo inferiore a 16 milioni



€ 8263,31, (fino a 22 mil con coniuge, incrementato di 1 milione, € 516,46, per ogni figlio a carico), titolari di pensione sociale e familiari a carico, invalidi civili con riduzione della capacità lavorativa uguale o superiore al 67 per cento

Esenti dal pagamento del ticket **solo per determinate prestazioni:**

- persone affette da malattie croniche e invalidanti (D.M. 28 maggio 1999, n. 329)
- persone che si trovano in particolari situazioni (es. gravidanza ecc.)
- persone facenti parti di altre categorie (es. invalidi del lavoro, di servizio, ecc)

**Le sedi dei Poliambulatori e dei Punti prelievo sono elencate nelle schede relative ai singoli distretti.**

**Informazioni:**

**PRONTO SALUTE**

tel. 055 287272

Sito internet: [www.asf.toscana.it](http://www.asf.toscana.it)

### CONSULTORI FAMILIARI

I consultori familiari attuano, all'interno del distretto, gli interventi a tutela della salute della donna, dell'età evolutiva e adolescenza, delle relazioni di coppia e familiari. Si avvale di diverse figure professionali: ginecologo, ostetrica, pediatra, assistente sanitario, psicologo.

Nei consultori per Immigrati operano anche i mediatori culturali per favorire la comunicazione con le donne straniere.

L'accesso ai consultori è gratuito, esente ticket e non è necessaria la richiesta del medico curante. Le attività dei consultori sono:

- controllo della fertilità e procreazione responsabile: informazione sui metodi contraccettivi; prescrizione e somministrazione dei mezzi anticoncezionali; prevenzione dell'aborto
  - assistenza in gravidanza: visite, informazioni, prestazioni previste dal protocollo regionale; corsi di preparazione alla nascita; sostegno e presa in carico delle minorenni .
  - assistenza alla puerpera e al neonato
  - prevenzione dell'interruzione volontaria della gravidanza:
  - colloqui e visite, consulenza; sostegno psicologico e assistenza alla donna in caso di IVG.
  - Prevenzione dei tumori femminili: screening per il tumore del collo dell'utero (pap test)
  - Interventi per la menopausa: visite, consulenza, informazione; prescrizione di terapia
  - Vaccinazioni
  - Visite pediatriche a bambini sprovvisti di pediatra di libera scelta
- Sono inoltre presenti Consultori per particolari fasce di età (Centri consulenza giovani) e per immigrati.

#### Centri consulenza giovani

Sono consultori specificamente ideati per rispondere alle esigenze di giovani e adolescenti, in una fascia di età indicata dai 14 ai 25 anni. E' possibile accedervi in tutta riservatezza, senza richiesta del medico o autorizzazione dei genitori; sono totalmente gratuiti.

I giovani interessati possono rivolgersi a qualsiasi centro consulenza, anche collocato in un distretto diverso dal proprio.

Il personale è qualificato per affrontare le tematiche specifiche dell'età: psicologi, assistenti sociali, ginecologi, ostetriche, educatori.

### **Consultori per immigrati**

Garantiscono l'assistenza a donne e bambini immigrati, con particolare attenzione alla gravidanza, all'interruzione della gravidanza, alla copertura vaccinale della popolazione infantile. Assicurano un'adeguata accoglienza linguistico culturale attraverso l'opera dei mediatori culturali. E' presente anche il Centro di medicina tradizionale cinese "Fior di Prugna" in Via Pistoiese 165 (S. Donnino) tel. 055 8963784.

**Le sedi dei Consultori sono elencate nelle schede relative ai singoli distretti.**

#### **Informazioni:**

**PRONTO SALUTE**

**tel. 055 287272**

**Sito internet: [www.asf.toscana.it](http://www.asf.toscana.it)**

## **RIABILITAZIONE**

Le prestazioni di riabilitazione sono rivolte a tutti i cittadini in età evolutiva, adulti e anziani con affezioni funzionali a carico prevalentemente degli apparati muscolare e scheletrico, nervoso, cardiocircolatorio, respiratorio, uditivo, foniatico, e dei quadri psichici. Interessano soggetti con disabilità transitorie o permanenti. Le seguenti diverse attività di riabilitazione si svolgono in ospedale e sul territorio, negli ambulatori o al domicilio del paziente.

- Assistenza protesica, con l'assegnazione permanente, in comodato d'uso o in prestito temporaneo a cittadini aventi diritto ai presidi sanitari tipo protesi, ausili e ortesi.
- Chinesiterapia delle articolazioni e della colonna
- Interventi educativo riabilitativi
- Riabilitazione cardiologica
- Riabilitazione audiofonologica
- Rieducazione funzionale
- Rieducazione del linguaggio
- Rieducazione neuromotoria e psicomotoria
- Rieducazione neuropsicologica
- Rieducazione ortottica
- Rieducazione respiratoria
- Terapia fisica e massaggio
- Terapia occupazionale

L'accesso alle prestazioni avviene con l'inserimento del paziente in specifiche liste di attesa che hanno modalità di scorrimento diverso: **priorità** - in caso di dimissioni ospedaliere, post acuzie di traumatologia e chirurgia ortopedica, pazienti in età evolutiva con disabilità non stabilizzate.

**routine** - in caso di problematiche riabilitative a carattere sub acuto  
**mantenimento** - in caso di problematiche a carattere cronico o stabilizzate e per la prevenzione delle conseguenze invalidanti.

Per le prestazioni di terapia fisica, kinesiterapia osteoarticolare segmentaria non si identificano criteri di priorità e la lista di attesa



viene scorsa in base alla data di inserimento, eccetto quelle prestazioni prescritte per pazienti in fase di post-acuzie traumatologiche e infortuni del lavoro, che rientrano nel criterio di priorità.

**Le sedi distrettuali dove vengono erogate attività di riabilitazione sono elencate nelle schede relative ai singoli distretti.**

**Informazioni:**

**PRONTO SALUTE**

**tel. 055 287272**

**sito internet: [www.asf.toscana.it](http://www.asf.toscana.it)**

*L'Azienda è impegnata a definire una Carta dei Servizi della Riabilitazione entro 2002.*

### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico territoriale collocato nei Distretti eroga assistenza infermieristica sia in forma ambulatoriale che domiciliare.

In entrambi i casi il servizio è gratuito. Al servizio ambulatoriale si accede con richiesta del medico curante nella quale devono essere indicati la diagnosi, il tipo di prestazione richiesta, l'eventuale farmaco da somministrare, la posologia, la durata della terapia. Le prestazioni comprendono tutte le tecniche infermieristiche (medicazioni, terapia parentale, cateterismo vescicale, igiene delle stomie, ecc.) e gli interventi di tipo educativo indirizzati a risolvere i bisogni del caso. Questi servizi possono essere prestati anche a domicilio nei casi in cui il paziente sia non autosufficiente e impossibilitato a recarsi in ambulatorio.

### ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'Assistenza Domiciliare viene erogata ai pazienti con ridotta autonomia ed impossibilità a recarsi autonomamente presso i servizi dell'Azienda.

E' possibile ottenere a domicilio una serie di interventi i quali comprendono, a seconda dei bisogni:

- Assistenza infermieristica domiciliare
- Assistenza sociale
- Assistenza riabilitativa domiciliare
- Assistenza specialistica domiciliare  
(su richiesta motivata del medico curante).

Ai pazienti con bisogni complessi (quali i pazienti anziani con gravi patologie, i malati terminali, i portatori di handicap, etc.) è dedicata l'Assistenza Domiciliare Integrata, che ha lo scopo di mantenere il paziente nel proprio ambiente di vita, recuperandone il più possibile l'autonomia, evitando nel contempo il ricorso ingiustificato al ricovero e all'istituzionalizzazione. La caratteristica fondamentale di questa forma di assistenza è quella di mirare a realizzare interventi integrati, nei quali le diverse figure professionali interagiscono e collaborano. Il coinvolgimento dei diversi operatori è graduato in base ai bisogni specifici del destinatario; di volta in volta verranno attivate tutte le figure necessarie (infermiere, riabilitatore, specialista, assistente domiciliare). Il medico curante rappresenta una figura cardine in questo tipo di intervento poiché a lui è riservato il compito di attivare di volta in volta le professionalità necessarie e di coordinarne gli interventi sulla base di un piano assistenziale concordato con il Distretto.

## OSPEDALE DI COMUNITA'

L'ospedale di comunità, presso il presidio di Camerata, Via della Piazzola, Firenze, è l'ospedale del territorio: i pazienti vengono ricoverati su proposta del medico di famiglia e, durante tutto il ricovero, restano sotto la sua responsabilità clinica. La durata della degenza non può essere, di norma, superiore a trenta giorni. L'ospedale di comunità di Camerata, dotato di 20 posti letto, rappresenta un ulteriore servizio offerto per facilitare la permanenza del paziente al proprio domicilio, in una struttura sanitaria aperta al rapporto con i familiari, con orari flessibili e adeguati alle loro esigenze.

## CERTIFICAZIONI MEDICO LEGALI

Le certificazioni medico-legali comprendono la certificazione per patente guida, per porto d'armi, detenzione e trasporto di armi, per patente nautica, di idoneità al volo da diporto e sportivo, di sana e robusta costituzione, per la cessione del quinto dello stipendio, di interdizione anticipata dal lavoro per maternità, di esonero dalle cinture di sicurezza, per contrassegno ZTL, per adozioni, ad uso militare e scolastico. Tutte le certificazioni vengono eseguite presso specifici ambulatori, la cui collocazione è riportata nelle schede relative ai Distretti, previo appuntamento. E' consigliabile rivolgersi alla struttura per avere indicazioni circa la documentazione sanitaria o di altro genere da presentare per poter ottenere il certificato. Alcune certificazioni richiedono l'applicazione di una marca da bollo. L'importo relativo alla visita sarà versato attraverso appositi bollettini postali disponibili presso la struttura.

## TUTELA SALUTE MENTALE

### Coordinatore del Dipartimento:

*Dr. Cesare Micheli*

Sede: **Via S. Salvi, 12 - Firenze**

**tel. 055 62631**

Il complesso organizzato delle attività di salute mentale interviene nella prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione e reinserimento di ogni forma di disagio psichico sia nella infanzia ed adolescenza che in età adulta. Offre risposte specifiche ed individualizzate, a seconda del bisogno rilevato, intervenendo con équipes multiprofessionali, nel principio della continuità terapeutica (l'utente è seguito nella risposta ai suoi bisogni sia sul territorio che in ospedale sempre dagli stessi terapeuti). Partecipano ai servizi: psichiatri, psicologi, neuropsichiatri infantili, assistenti sociali, infermieri, OTA, educatori professionali, tecnici della riabilitazione. Intervengono inoltre operatori di Cooperative di servizi. Le attività di Salute mentale si organizzano e si realizzano nel territorio nei Moduli Operativi Multiprofessionali (M.O.M.), uno per adulti (M.O.M "A") e uno per infanzia e adolescenza (M.O.M "IA"), in ogni singolo Distretto in modo integrato con le altre attività territoriali. Nei presidi ospedalieri sono presenti specifici reparti per ricoveri (Servizi Psichiatrici di Diagnosi e Cura) e vengono attuate consulenze ed interventi in ogni altro reparto di degenza e presso il Dipartimento Emergenza e Accettazione.



## LA RETE DEI SERVIZI

### *Centro di salute mentale (CSM)*

Rappresenta il nucleo centrale dei servizi territoriali, la sede in cui si organizza il lavoro degli operatori e si coordinano gli interventi. Il CSM svolge attività ambulatoriale ( visite specialistiche, psicoterapia, gestione farmacologica della malattia ), attività domiciliare, attività socio assistenziale, attività di urgenza psichiatrica. E' attivo nei giorni feriali - da lunedì a venerdì o sabato - in un arco orario di 12 ore. Ad esso fanno riferimento anche ambulatori decentrati in singoli Comuni o frazioni.

## CENTRI DI SALUTE MENTALE - SEDI

### *ZONA FIRENZE*

*Resp. UFMA Dr. Paolo Rossi Prodi - Resp. UFMI Dr.ssa Mara Leoncini*

- **DISTRETTO 1 - Quartiere 1**  
*Via Borgognissanti, 22*  
*tel. e fax 055 2285505*  
Resp. MOM A. *Dr. Giacomo Tessari*  
Resp. MOM I.A. *Dr.ssa Marta Bigozzi*
- **DISTRETTO 2 - Quartiere 2**  
*Via Lorenzo il Magnifico, 100*  
*tel. 055 6264409 - fax 055 481435*  
Resp. MOM A. *Dr. Giuseppe Saraò*  
Resp. MOM I.A. *Dr. Daniele Losco*
- **DISTRETTO 3 - Quartiere 3**  
*V.le Michelangelo c/o I.O.T.*  
*tel. 055 6577460 - fax 055 6577729*  
resp. MOM A. *Prof. Maurizio Ferrara*  
resp. MOM I.A. *Dr.ssa Chiara Chelazzi*
- **DISTRETTO 4 - Quartiere 4**  
*L.no S.Rosa, 13*  
*tel. 055 2285643 - fax 055 2285705*  
resp. MOM A. *Dr. Paolo Serra*  
resp. MOM I.A. *Dr.ssa Marzenka Matas*
- **DISTRETTO 5 - Quartiere 5**  
*Via P.Fanfani, 17*  
*tel. 055 419992 - fax 055 412786*  
Resp. MOM A. *Dr. Sandro Domenichetti*  
Resp. MOM I.A. *Dr.ssa Lea Lucchesi*

### *ZONA NORD - OVEST*

*Resp. UFMA Dr. Andrea Caneschi - Resp. UFMI Dr.ssa Maria Pia Teodori*

- **DISTRETTO 6 - Calenzano, Campi B., Signa**  
*Via Rossini (angolo Via Buozzi) - Campi B.*  
*tel. e fax 055 8731461*  
Resp. MOM A. *Dr. Paolo Cioni*  
Resp. MOM I.A. *Dr.ssa Angela Manna*

● **DISTRETTO 7 - Fiesole, Sesto F., Vaglia**

*Via Monteverdi, 35 - Sesto Fiorentino  
tel. e fax 055 451231*

Resp. MOM A. *Dr. Franco Sirianni*

Resp. MOM I.A. *Dr.ssa Maria Pia Teodori*

● **DISTRETTO 8 - Lastra a Signa, Scandicci**

*Via Rialdoli, 80 - Scandicci*

*tel. e fax 055 7294260*

Resp. MOM A. *Dr.ssa Cristina Pucci*

Resp. MOM I.A. *Dr.ssa Nicoletta Mininni*

**ZONA SUD - EST**

*Resp. UFMA Dr.ssa Lucia Zani - Resp. UFMI Dr.ssa Isabella Lapi*

● **DISTRETTO 9 - Bagno a Ripoli, Pelago, Pontassieve, Rufina**

*Via Giusiani, 25 - Bagno a Ripoli*

*tel. e fax 055 2496304*

Resp. MOM A. *Dr.ssa Giuliana Archi*

Resp. MOM I.A. *Dr.ssa Isabella Lapi*

● **DISTRETTO 10 - Barberino V.E., Greve, Impruneta, S.Casciano V.P., Tavarnelle V.P.**

*Via Roma, 33 - S.Casciano V.P.*

*tel. e fax 055 820345*

Resp. MOM A. *Dr.ssa Walter Ciardo*

Resp. MOM I.A. *Dr. Riccardo Lo Parrino*

● **DISTRETTO 11 - Figline Valdarno, Incisa, Reggello, Rignano**

*Via G. da Verrazzano, 2 - Figline Valdarno*

*tel. e fax 055 9508405*

Resp. MOM A. *Dr.ssa Antonella Mengano*

Resp. MOM I.A. *Dr.ssa Cristina Benassai*

**ZONA MUGELLO**

*Resp. UFMA Dr. Massimo De Berardinis - Resp. UFMI Dr. Marino Marunti*

● **DISTRETTO 9 - Barberino M., Borgo S.Lorenzo, Dicomano,**

**Firenzuola, Londa, Marradi, Palazzuolo S.S., S.Godenzo,**

**S.Piero a Sieve, Scarperia, Vicchio**

*V.le IV Novembre, 93 - Borgo S.Lorenzo*

*tel. e fax 055 8451542*

Resp. MOM A. *Dr. Massimo de Berardinis*

Resp. MOM I.A. *Dr. Marino Marunti*

**Servizio psichiatrico diagnosi e cura (SPDC):**

è un servizio psichiatrico all'interno di un presidio ospedaliero, gestito direttamente dai servizi territoriali della Salute mentale, integrato con i servizi ospedalieri. Accoglie pazienti con disturbi acuti.

Il ricovero può avvenire in regime di ricovero volontario (TSV) o di trattamento sanitario obbligatorio (TSO).

Gli ospedali con Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura sono:

- Santa Maria Nuova
- Nuovo San Giovanni di Dio
- Pontenuovo - Careggi
- Santa Maria Annunziata - Bagno a Ripoli
- Serristori - Figline Valdarno
- Nuovo Ospedale del Mugello - Borgo San Lorenzo



## STRUTTURE INTERMEDIE

la risposta terapeutica e riabilitativa viene fornita attraverso le strutture ambulatoriali e le strutture intermedie residenziali e i centri diurni.

### Informazioni:

#### PRONTO SALUTE

tel. 055 287272

sito internet: [www.asf.toscana.it](http://www.asf.toscana.it)

*L'Azienda è impegnata a definire una Carta dei Servizi della Salute Mentale entro 2002.*

## TOSSICODIPENDENZE E ALCOLDIPENDENZE

### Coordinatore del Dipartimento:

*Dr. Mario Santi*

Sede: **Via S. Salvi, 12 - Firenze**

tel. 055 62631

L'Azienda assicura ai tossicodipendenti, agli alcolodipendenti e alle loro famiglie gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione della dipendenza, garantendo i trattamenti medico-farmacologici integrati con quelli di carattere psicologico, sociale e riabilitativo. Le attività di prevenzione cura e riabilitazione sono gestite dalle Unità Funzionali Multiprofessionali (UFM) che realizzano gli interventi per le tossicodipendenze attraverso i Sert (servizi per le tossicodipendenze) e quelli per le alcolodipendenze attraverso i SAT (servizi alcolologici territoriali). Tra i trattamenti terapeutici sono compresi gli inserimenti dei soggetti in carico nei Centri Diurni e nei programmi residenziali gestiti sia dai SERT sia dagli Enti Ausiliari convenzionati con le varie Aziende USL in Toscana e, se necessario, in altre regioni. Tutti i SERT garantiscono una pronta accoglienza delle richieste dei singoli utenti e delle loro famiglie, attuando nei tempi adeguati alle necessità di ogni singolo caso le procedure previste di norma per la predisposizione dei diversi programmi terapeutici. L'accesso ai servizi è diretto. L'orario garantito per tutti i SERT dell'Azienda è **8.00-14.00** dal lunedì al venerdì mentre in orario pomeridiano vengono programmati anche su appuntamento specifici interventi di carattere terapeutico riabilitativo e di prevenzione. Inoltre il sabato e tutti i giorni festivi vengono erogati trattamenti farmacologici sostitutivi per gli utenti in carico. Presso ogni servizio è comunque disponibile una segreteria per lo smistamento delle richieste che non possono essere immediatamente esaudite.

## SEDI DEI SERVIZI PER LE TOSSICODIPENDENZE (Ser.T.) E ALCOLDIPENDENZE (SAT)

### ZONA FIRENZE

#### ● DISTRETTO 1 - Quartiere 1

**Borgo Pinti 68/r**

tel. 055 2758320

*(attualmente trasferito in Via del Salviatino, 3 - tel. 055 600840)*

Resp. UFM *Dr. P. Costantino*

● **DISTRETTO 2 - Quartiere 2**

*Via del Salviatino, 3*

*tel. 055 6540351*

Resp. UFM *Dr. P. Costantino*

● **DISTRETTO 3 - Quartiere 3**

*P.zza del Carmine, 17*

*tel. 055 287299*

Resp. UFM *Dr.ssa S. Falchini*

● **DISTRETTO 4 - Quartiere 4**

*L.no S. Rosa, 13*

*tel. 055 2285667*

Resp. UFM *Dr.ssa S. Falchini*

● **DISTRETTO 5 - Quartiere 5**

*Via Puccinotti, 36*

*tel. 055 483010*

Resp. UFM *Dr. F. Godi*

**ZONA FIRENZE NORD-OVEST**

● **DISTRETTO 6 - Calenzano, Campi B., Signa**

*Via Bruni - Campi Bisenzio*

*tel. 055 8960218*

Resp. UFM *Dr.ssa M.G. Brogi*

● **DISTRETTO 7 - Fiesole, Sesto F., Vaglia**

*Via Gramsci, 161 - Sesto Fiorentino*

*tel. 055 4498323*

Resp. UFM *Dr.ssa M.G. Brogi*

● **DISTRETTO 8 - Lastra a Signa, Scandicci**

*Via Rialdoli, 80 - Scandicci*

*tel. 055 7294240*

Resp. UFM *Dr.ssa M.G. Brogi*

**ZONA SUD-EST**

● **DISTRETTO 9 - Bagno a Ripoli**

*Via dell'Antella, 58 - Bagno a Ripoli*

*tel. 055 2496210 - 255*

*(presso Ospedale S. Maria Annunziata)*

**Pelago, Pontassieve, Rufina**

*Via G. da Verrazzano, 2/6 - Figline V.*

*tel. 055 9508356*

Resp. UFM *Dr.ssa P. Trotta*

● **DISTRETTO 10 - Barberino V.E., Greve, Impruneta, S.Casciano V.P., Tavarnelle V.P.**

*Via dell'Antella, 58 - Bagno a Ripoli*

*tel. 055 2496210 - 255*

*(presso Ospedale S. Maria Annunziata)*

Resp. UFM *Dr.ssa P. Trotta*

● **DISTRETTO 11 - Figline Valdarno, Incisa, Reggello, Rignano**

*Via G. da Verrazzano 2/6 - Figline V.*

*tel. 055 9508356 - 403*

Resp. UFM *Dr.ssa P. Trotta*

### ZONA MUGELLO

- **DISTRETTO 12 - Barberino M., Borgo S.Lorenzo, Dicomano, Firenzuola, Londa, Marradi, Palazzuolo S.S., S.Godenzo, S.Piero a Sieve, Scarperia, Vicchio**  
**Via Niccolai, 23 - Borgo S.Lorenzo**  
**tel. 055 8495143**  
**Via Bandini, 12 - Borgo S.Lorenzo**  
**tel. 055 8457802**  
 Resp. UFM *Dr.ssa A.Guidi*

Sono inoltre attivi:

- **CENTRO ALCOLOGICO INTEGRATO**  
**Villa Basilewsky**  
**Via Lorenzo il Magnifico, 104 - Firenze**  
**tel. 055 6264436**  
**Email: [alcologico@asf.toscana.it](mailto:alcologico@asf.toscana.it)**

Nel Dipartimento sono presenti anche:

- **CENTRO STUDI RICERCA E DOCUMENTAZIONE SULLE DIPENDENZE E AIDS:**  
**Via S.Salvi, 12 a - Firenze**  
**tel. e fax 055 6263306**  
**Email: [cesda@asf.toscana.it](mailto:cesda@asf.toscana.it)**
- **OSSERVATORIO SOCIO EPIDEMIOLOGICO SULLE DIPENDENZE E ALCOLISMO:**  
**Via G. d'Annunzio, 29 - Firenze**  
**tel. 055 605639 - fax 055 605683**  
**Email : [dipdipen.gda@asf.toscana.it](mailto:dipdipen.gda@asf.toscana.it)**  
*(in prossimo trasferimento presso la sede di Via S.Salvi, 12 - Firenze tel. 055 62631)*

### SEDI DELLE STRUTTURE A GESTIONE DIRETTA (SEMI-RESIDENZIALI E RESIDENZIALI) DEL DIPARTIMENTO DELLE DIPENDENZE

#### ZONA FIRENZE

Centro *Il Guarlone - Centro residenziale e semiresidenziale*

**Via del Guarlone, 25 - Firenze**  
**tel. 055 672240**

UFM.A *Dr.ssa Posarelli*

Centro *Caos - Centro semiresidenziale*

**Borgo Pinti, 41 - Firenze**  
**tel. 055 2758389**  
**Email : [CAOS@asf.toscana.it](mailto:CAOS@asf.toscana.it)**

UFM.A *Dr.ssa Sinnati*

#### ZONA NORD-OVEST

Centro *Luzzi - Centro residenziale*

**Via dell'Uccellatoio - Pratolino**  
**tel. 055 409287 / 409536**

Responsabile UFM Nord Ovest *Dr.ssa Brogi*

Centro *Il Cannocchiale - Centro semiresidenziale*

**Via Puccini - Sesto Fiorentino**  
**tel. 055 4487953**

Responsabile UFM Nord Ovest *Dr.ssa Brogi*

### ZONA SUD-EST

Comunità Poggio Ascianto - Centro residenziale e semiresidenziale  
**Via di Gaville - Figline Valdarno**  
**tel. 055 961517**  
*Dr. Costantino*

#### Informazioni:

**PRONTO SALUTE**

**tel. 055287272**

**sito internet: [www.asf.toscana.it](http://www.asf.toscana.it)**

## ASSISTENZA SOCIALE

#### Coordinatore:

*A.S. Saverio Fontanelli*

Sede: **V.le Michelangelo, 41 - Firenze**

**tel. 055 65771**

Gli interventi di assistenza sociale sono rivolti ai singoli e al nucleo familiare attraverso servizi integrativi di consulenza e sostegno. L'accesso ai servizi socio sanitari avviene tramite domanda del cittadino o di un suo familiare o delegato al servizio sociale del Distretto di residenza. L'effettiva erogazione delle prestazioni è soggetta ad una valutazione delle condizioni socioeconomiche ed a specifiche valutazioni professionali. Gli interventi socio assistenziali sono riferiti alla tutela della salute degli anziani, della salute mentale, dell'handicap, dei minori e nelle dipendenze attraverso interventi di sostegno economico, prestazioni di assistenza domiciliare e di assistenza socio-educativa, interventi di aiuto personale, interventi socio-terapeutici, inserimenti lavorativi, servizi semiresidenziali e i servizi residenziali. Gli interventi assistenziali e socio assistenziali sono di competenza delle amministrazioni comunali, tuttavia per quanto riguarda la Zona di Firenze e Zona Fiorentina Nord Ovest, viene indicato il distretto come sede integrata di accettazione delle domande dei cittadini. In particolare per il Comune di Firenze, si è costituito un nuovo presidio presso ciascun territorio indicato come distretto/quartiere dove sono inseriti i servizi sociali integrati territoriali (SIAST), presso i quali sono ricondotte tutte le competenze afferenti al Comune e all'Azienda Sanitaria.

Nella Zona fiorentina Sud Est e nella Zona Mugello gli interventi assistenziali e socio assistenziali sono attivati direttamente dagli uffici dei servizi sociali comunali, che ricevono anche le domande. Presso le sedi dei distretti sono comunque disponibili le informazioni.

Le sedi dei servizi di assistenza sociale sono indicate nelle schede di distretto.

*L'Azienda è impegnata a definire una guida dei Servizi Sociali integrati entro il 2002.*

#### Informazioni:

**PRONTO SALUTE**

**tel. 055 287272**

**sito internet: [www.asf.toscana.it](http://www.asf.toscana.it)**

## I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI Sedi e servizi



**DISTRETTO 1 - Borgognissanti, 20 - Firenze** - coincide con Quartiere 1 (Centro storico) - Firenze - Resp. Dr.ssa M.G. Bellagambi

Presidi	Redi	SS. Annunziata	Borgognissanti	Verdi	S. Monaca
	v.le Redi, 19	P.zza SS. Annunziata, 13	Borgognissanti 20/22	Via Verdi, 16	Via S. Monaca, 37
CUP	055 355822	055 2758340	055 2285500	055 244552	055 2645564
Poliambulatori	SI		SI	SI	
Odontoiatria			SI (1)		
Medicina dello sport			SI		
Radiodiagnostica					
Prelevi	SI (2)				SI (2)
Ass.za Infermieristica territoriale	SI		SI	SI	
Ass.za Farmaceutica Integrativa					
Att. Amm.va e anagrafe sanitaria			SI	SI (3)	
Autorizzazioni, certificati, vaccinazioni	SI		SI	SI	
Consultorio ostetrico	SI	SI			SI
Consultorio pediatrico	SI	SI			SI
Consultorio extracomunitari		SI			SI
Centri Consulenza Giovani		SI			
Corsi Preparazione Nascita		SI			
Centri Salute Mentale Adulti			SI (4)		
Centri Salute Mentale Infanzia e adoles.	SI	SI			
Assistenza protesica			SI		
Riabilitazione	SI	SI	SI		
Servizio Sociale altri servizi	SI		SI (5)	SI	

● 1) cardiologia, chirurgia, dermatologia, fisioterapia, ginecologia, ipnosi, neurologia, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria, urologia ● 2) ad accesso diretto (anche in Via S. Egidio, 38/r - SMN)  
● 3) scelta, revoca e variazione del medico ● 4) residenza aperta e day hospital ● 5) ufficio stranieri e ass.za italiani all'estero, dialisi

<b>DISTRETTO 2 - Via D'Annunzio, 29 - Firenze - coincide con Quartiere 2 (Campo Marte) - Firenze - Resp. Dr. E. Gori</b>						
<b>Presidi</b>	<b>D'Annunzio</b> Via D'Annunzio, 29	<b>Matteotti</b> V.le Matteotti, 48	<b>Camerata</b> Via della Piazzola, 68	<b>Basilewsky</b> Via L. il Magnifico, 104	<b>villino Borchi</b> Via L. il Magnifico, 100	<b>Area S. Salvi</b> Via S. Salvi, 12 (3)
CUP	055 6264901	055 6264800	055 577464	055 6264400	055 6264409	055 62631
Poliambulatori	SI	SI	SI			
Odontoiatria	SI (1)	SI (2)				
Medicina dello sport	SI					
Radiodiagnostica			SI			
Prelievi	SI (3)					
Ass.za Infermieristica territoriale	SI		SI			
Ass.za Farmaceutica Integrativa						SI
Att. Amm.va e anagrafe sanitaria		SI (4)				
Autorizzazioni, certificati, vaccinazioni	SI	SI		SI		SI (8)
Consultorio ostetrico	SI					
Consultorio pediatrico	SI					
Consultorio extracomunitari						
Centri Consulenza Giovani	SI					
Corsi Preparazione Nascita	SI					
Centri Salute Mentale Adulti				SI	SI	
Centri Salute Mentale Infanzia e adoles.				SI		
Assistenza protesica		SI		SI		
Riabilitazione				SI		
Servizio Sociale	SI (9)					
altri servizi		SI (5)	SI (6)	SI (7)		

● 1) cardiologia, dermatologia, ginecologia, ortopedia, oculistica, otorino/fisiatria, urologia, chirurgia ● 2) angiologia, cardiologia ● 3) ad accesso diretto ● 4) scelta, revoca e variazione del medico di famiglia  
 ● 5) ufficio invalidi ● 6) ospedale di comunità ● 7) dietetica professionale, Centro Antidiabetico ● 8) Tessere sanitarie ● 9) servizio presente anche in Via Leonardo da Vinci, 4/a Firenze ● 10) Area S. Salvi vedi p. 86

## I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI Sedi e servizi

## I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI Sedi e servizi



**DISTRETTO 3 - Via Senese, 208 - Firenze** - coincide con Quartiere 3 (Gavinana e Galluzzo) - Firenze - Resp. Dr.ssa S. Gostinicchi

Presidi	Ripoli Via di Ripoli, 96	Senese Via Senese, 208	Della Costa p.zza Della Costa	IOT v.le Michelangiolo, 41	CTR Via S. Felice a Ema, 15
CUP	055 6580546 SI	055 2321816	055 6580552	055 6577468 SI	055 2327202
Poliambulatori	SI (1)		SI (2)	SI (2)	
Odontoiatria					
Medicina dello sport					
Radiodiagnostica	SI				
Prelievi	SI (3)	SI			
Ass.za Infermieristica territoriale	SI	SI			
Ass.za Farmaceutica Integrativa				SI	
Att. Amm.va e anagrafe sanitaria	SI (4)				
Autorizzazioni, certificati, vaccinazioni	SI (5)	SI			
Consultorio ostetrico	SI				
Consultorio pediatrico	SI	SI			
Consultorio extracomunitari					
Centri Consulenza Giovani					
Corsi Preparazione Nascita			SI		
Centri Salute Mentale Adulti				SI	
Centri Salute Mentale Infanzia e adoles.	SI				SI
Assistenza protesica					
Riabilitazione			SI		SI
Servizio Sociale altri servizi		SI	SI	SI	SI (6)

● 1) cardiologia, dermatologia, oculistica, otorinolaringoiatria ● 2) fisioterapia ● 3) ad accesso diretto ● 4) scelta, revoca e variazione del medico di famiglia  
● 5) autorizzazioni per ventilatori meccanici ● 6) RSA per disabili gravissimi del Centro residenziale di Riabilitazione di S.Felice a Ema

**DISTRETTO 4 - Via Chiusi, 4/2 - Firenze** - coincide con Quartiere 4 (Isolotto e Legnaia) - Firenze - Resp. Dr. R. Bocchieri

Presidi	Canova	S. Rosa
	via Chiusi, 4/2	Lung.no S. Rosa, 13
CUP	055 2285406	055 2285649
	SI	SI
Poliambulatori	SI (1)	SI (2)
Odontoiatria		SI
Medicina dello sport		SI
Radiodiagnostica		SI
Prelievi	SI (3)	SI (3)
Ass.za Infermieristica territoriale	SI	
Ass.za Farmaceutica Integrativa		SI
Att. Amm.va e anagrafe sanitaria		SI (4)
Autorizzazioni, certificati, vaccinazioni	SI	SI
Consultorio ostetrico	SI	
Consultorio pediatrico	SI	
Consultorio extracomunitari	SI	
Centri Consulenza Giovani	SI	
Corsi Preparazione Nascita	SI	
Centri Salute Mentale Adulti		SI
Centri Salute Mentale Infanzia e adoles.	SI	
Assistenza protesica e esenzione ticket		SI
Riabilitazione	SI	SI

Servizio Sociale	SI (6)		SI
altri servizi			

● 1) geriatria, fisioterapia ● 2) ortopedia, oculistica, audiologia, otorinolaringoiatria, urologia, fisiopatologia resp, fisioterapia, odontoprotesi, dermatologia, neurologia, angiologia, infettivologia dietetica, cardiologia  
 ● 3) ad accesso diretto ● 4) scelta, revoca e variazione del medico di famiglia ● 5) Il servizio sociale attualmente in Via Assisi 20 e Via Modigliani 184 è in via di trasferimento presso le sedi di via Chiusi e L.no S.Rosa.

## I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI Sedi e servizi

## I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI Sedi e servizi



**DISTRETTO 5 - v.le Morgagni, 33 - Firenze - coincide con Quartiere 5 (Rifredi) - Firenze - Resp. Dr.ssa L. Granelli**

Presidi	Le Piagge	Poliambulatorio	Giuliani	La Pira	Bini	Morgagni
	Via Osteria, 8 055 32241 SI	V.le Morgagni, 33 055 2285300 SI	Via Giuliani, 250 055 451653 SI (2)	Via Fantani, 17 055 4220721	Via Bini, 5/a 055 4222521	V.le Morgagni, 46 055 410203
CUP	SI (1)	SI (2)				
Poliambulatori	SI	SI				
Odontoiatria	SI	SI				
Medicina dello sport		SI				
Radiodiagnostica	SI (3)	SI (3)		SI		
Prelievi	SI				SI	
Ass.za Infermieristica territoriale						
Ass.za Farmaceutica Integrativa	SI	SI (4)				SI
Att. Amm.va e anagrafe sanitaria	SI	SI (6)			SI	
Autorizzazioni, certificati, vaccinazioni	SI		SI			
Consultorio ostetrico	SI		SI			
Consultorio pediatrico	SI		SI			
Consultorio extracomunitari	SI		SI			
Centri Consulenza Giovani	SI					
Corsi Preparazione Nascita	SI					
Centri Salute Mentale Adulti	SI			SI		
Centri Salute Mentale Infanzia e adoles.	SI			SI		
Assistenza protesica		SI	SI (7)			
Riabilitazione		SI	SI	SI		
Servizio Sociale altri servizi	SI			SI	SI (5)	

● 1) oculistica, cardiologia, dermatologia, otorinolaringoiatria, ortopedia, ginecologia, oculistica, dermatologia, otorinolaringoiatria, cardiologia, endocrinologia, neurologia, allergologia  
 ● 2) ortopedia, ginecologia, oculistica, dermatologia, otorinolaringoiatria, cardiologia, endocrinologia, neurologia, allergologia  
 ● 3) ad accesso diretto ● 4) scelta, revoca e variazione del medico di famiglia ● 5) il servizio è presente anche in Viale Guidoni 178/b, Firenze ● 6) escluso le vaccinazioni ● 7) esclusivamente per deposito ausili

## DISTRETTO 6 - Via Rossini - Campi Bisenzio - coincide con Calenzano, Campi Bisenzio, Signa - Resp. Dr. L. Gallerini

Presidi	Campi B.	S. Donnino	Calenzano	Calenzano	Signa
	Via Rossini	Via Pistoiese, 165	Pizza Costituzione 2	Pizza Ghirlandalo, 7/9	Via Santelli, 9
CUP	055 873141	055 8997401	055 8877718	055 8879440	055 8793419
Poliambulatori	SI		SI		SI
Odontoiatria					SI (1)
Medicina dello sport					
Radiodiagnostica					
Prelievi	SI (2)		SI		SI (2)
Ass.za Infermieristica territoriale	SI		SI		SI
Ass.za Farmaceutica Integrativa	SI		SI		SI
Att. Amm.va e anagrafe sanitaria	SI (3)		SI (3)		SI (3)
Autorizzazioni, certificati, vaccinazioni	SI	SI	SI		SI
Consultorio ostetrico	SI		SI		SI
Consultorio pediatrico	SI		SI		SI
Consultorio extracomunitari		SI (4)			
Centri Consulenza Giovani	SI				
Corsi Preparazione Nascita	SI		SI		SI
Centri Salute Mentale Adulti	SI		SI	SI	SI
Centri Salute Mentale Infanzia e adoles.	SI		SI	SI	SI
Assistenza protesica	SI				
Riabilitazione	SI				
Servizio Sociale altri servizi	SI		SI	SI	SI

● 1) chirurgia, ortopedia ● 2) ad accesso diretto ● 3) scelta, revoca e variazione del medico di famiglia ● 4) centro medicina cinese "Fior di Prugna": nella sede è presente anche un consultorio ostetrico-ginecologico per extracomunitari, un ambulatorio per STP e un punto informativo per la popolazione cinese

## I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI Sedi e servizi

## I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI Sedi e servizi



**DISTRETTO 7** - coincide con Fiesole, Sesto Fiorentino, Vaglia - Resp. Dr. M. Grifoni

Presidi	Sesto Fiorentino Via Gramsci, 561 055 44981	Sesto Fiorentino Via Monteverdi, 35 055 451231	Sesto Fiorentino V.le della Repubblica 18 055 4498312	Sesto Fiorentino Via Querciola, 89 055 44981	Fiesole Via Vecchia Fiesolana 055 59814	Pratolino Via Fiorentina, 38 055 409401	Compiobbi Via Romana, 58 055 6593787
CUP	SI				SI	SI	
Poliambulatori	SI (1)				SI (2)	SI	
Odontoiatria	SI				SI		
Medicina dello sport	SI						
Radiodiagnostica	SI						
Prelievi	SI				SI	SI	SI
Ass.za Infermieristica territoriale	SI				SI	SI	
Ass.za Farmaceutica Integrativa			SI				
Att. Amm.va e anagrafe sanitaria	SI (3)				SI (3)	SI (3)	
Autorizzazioni, certificati, vaccinazioni	SI				SI	SI	
Consultorio ostetrico	SI				SI	SI	
Consultorio pediatrico	SI				SI	SI	
Consultorio extracomunitari							
Centri Consulenza Giovani	SI						
Corsi Preparazione Nascita				SI			
Centri Salute Mentale Adulti		SI	SI	SI	SI		
Centri Salute Mentale Infanzia e adoles.							
Assistenza protesica	SI						
Riabilitazione				SI	SI		
Servizio Sociale altri servizi	SI				SI	SI	SI

● 1) audiologia, cardiologia, chirurgia, dermatologia, dietologia, geriatria, neurologia, oculistica, odontoprotesi, ortodonzia infantile, ortopedia, otorinolaringoiatria, urologia  
● 2) dermatologia, fitoterapia, oculistica, otorinolaringoiatria, urologia ● 3) scelta, revoca e variazione del medico di famiglia

Presidi	DISTRETTO 8 - Via Riadoli, 80 - Scandicci - coincide con Scandicci - Lastra a Signa - Resp. Dr. M.Tilli						
	Scandicci Via Riadoli, 80	Scandicci Via Pantin, 1	Badia a Sett. Via del Botteghino, 344	Lastra a Signa Via Togliatti, 41	Lastra a Signa Via Puccini, 22	Lastra a Signa Via S. Francesco, 2	Ginestra F.na Via Maremmana, 87
CUP	055 72941	055 756524	055 790203	055 87931	055 8793300	055 878223	055 8713470
Poliambulatori	SI			SI			
Odontoiatria	SI (1)	SI (2)		SI (3)	SI (4)		
Medicina dello sport	SI						
Radiodiagnostica	SI				SI		
Prelievi	SI (5)			SI (5)			
Ass.za Infermieristica territoriale	SI		SI	SI			
Ass.za Farmaceutica Integrativa	SI			SI			
Att. Amm.va e anagrafe sanitaria	SI (6)			SI (6)			
Autorizzazioni, certificati, vaccinazioni	SI			SI			
Consultorio ostetrico	SI			SI			
Consultorio pediatrico	SI		SI	SI		SI	
Consultorio extracomunitari	SI						
Centri Consulenza Giovani	SI						
Corsi Preparazione Nascita	SI						
Centri Salute Mentale Adulti	SI	SI		SI	SI		
Centri Salute Mentale Infanzia e adoles.	SI	SI		SI			
Assistenza protesica	SI	SI		SI			
Riabilitazione	SI	SI		SI			
Servizio Sociale altri servizi	SI			SI			

● 1) cardiologia, chirurgia, dermatologia, geriatria, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria, ortopedia, otorino, urologia ● 2) fisioterapia, geriatria ● 3) cardiologia, geriatria, oculistica, ortopedia, otorino  
 ● 4) nefrologia, odontoiatria ● 5) ad accesso diretto ● 6) scelta, revoca e variazione del medico di famiglia

## I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI Sedi e servizi



**DISTRETTO 9 - Via Tanzini, 23 - Pontassieve** - coincide con Bagno a Ripoli, Pelago, Pontassieve, Rufina - Resp. Dr. D. Romeo

Presidi	Bagno a Ripoli Via Roma, 176	Bagno a Ripoli Via Giusani, 25	Grassina Via Alighieri, 36	Pelago Via Bettini, 11	Pelago P.zza Ghibaldi
	055 630220	055 633127	055 640642	055 8315231	055 8323068
CUP				SI	
Poliambulatori	SI (3)			SI (1)	
Odontoiatria					
Medicina dello sport				SI	
Radiodiagnostica					
Prelievi					
Ass.za Infermieristica territoriale			SI		SI
Ass.za Farmaceutica Integrativa			SI		
Att. Amm.va e anagrafe sanitaria			SI (4)	SI (4)	SI (4)
Autorizzazioni, certificati, vaccinazioni			SI	SI	
Consultorio ostetrico	SI		SI		SI
Consultorio pediatrico	SI		SI		SI
Consultorio extracomunitari					
Centri Consulenza Giovani			SI		
Corsi Preparazione Nascita					
Centri Salute Mentale Adulti	SI	SI	SI	SI	SI
Centri Salute Mentale Infanzia e adoles.					
Assistenza protesica			SI		
Riabilitazione				SI	
Servizio Sociale altri servizi			SI (5)	SI	SI
				SI (2)	

● 1) fisioterapia, neurologia, cardiologia, odontoiatria, angiologia, urologia, oculistica, dermatologia, chirurgia, dietetica, audiologia, otorino ● 2) centro diabetologico ● 3) Cardiologia ● 4) scelta, revoca e variazione del medico di famiglia ● 5) Il servizio è presente anche in Via F.lli Orsi, Bagno a Ripoli

**DISTRETTO 9 - Via Tanzini, 23 - Pontassieve** - coincide con Bagno a Ripoli, Pelago, Pontassieve, Rufina - Resp. Dr. D. Romeo

Presidi	Pontassieve	Pontassieve	Pontassieve	Rufina
	Via Palagi, 28	Via Tanzini, 33	Via del Prato, 41	Via Bonanni, 3
CUP	055 8368697	055 8315171	055 8367122	055 8397194
Poliambulatori	SI			
Odontoiatria				
Medicina dello sport				
Radiodiagnostica	SI			
Prelievi				SI
Ass.za Infermieristica territoriale		SI		SI
Ass.za Farmaceutica Integrativa		SI		SI
Att. Amm.va e anagrafe sanitaria				SI (4)
Autorizzazioni, certificati, vaccinazioni				SI
Consultorio ostetrico		SI		SI
Consultorio pediatrico		SI		SI
Consultorio extracomunitari				
Centri Consulenza Giovani		SI		
Corsi Preparazione Nascita		SI		
Centri Salute Mentale Adulti		SI	SI	SI
Centri Salute Mentale Infanzia e adoles.		SI		
Assistenza protesica				
Riabilitazione				
Servizio Sociale altri servizi		SI		SI

● 4) scelta, revoca e variazione del medico di famiglia

<b>DISTRETTO 10 - Via Roma, 33 - S. Casciano VP</b> - coincide con S. Casciano V.P., Tavarnelle, Greve in Chianti, Impruneta, Barberino Val d'Elsa - Resp. Dr. A. Valdrè							
<b>Presidi</b>	<b>Tavarnelle</b> Via Naldini, 28	<b>Impruneta</b> Via Giovanni XXIII	<b>Tavarnuzze</b> Via Rosselli, 6	<b>S. Casciano</b> Via Roma, 33	<b>Greve</b> Via Di Vittorio, 76	<b>Mercatale</b> p.zza V. Veneto, 10	<b>Cerbaia</b> Via Napoli
CUP	055 8077359	055 2011420	055 2020411	055 820345	055 854336	055 821048	055 825310
Poliambulatori	SI (1)	SI (2)		SI (3)	SI (4)		
Odontoiatria							
Medicina dello sport							
Radiodiagnostica	SI						
Prelievi	SI		SI	SI	SI	SI	SI
Ass.za Infermieristica territoriale	SI	SI	SI	SI	SI		
Ass.za Farmaceutica Integrativa							
Att. Amm.va e anagrafe sanitaria	SI (5)	SI (5)	SI (5)	SI (5)	SI (5)		
Autorizzazioni, certificati, vaccinazioni	SI	SI		SI	SI		
Consultorio ostetrico		SI					
Consultorio pediatrico	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Consultorio extracomunitari							
Centri Consulenza Giovani			SI				
Corsi Preparazione Nascita					SI		
Centri Salute Mentale Adulti	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Centri Salute Mentale Infanzia e adoles.			SI	SI	SI		
Assistenza protesica							
Riabilitazione	SI	SI					
Servizio Sociale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
altri servizi		SI (6)					

● 1) ginecologia, oculistica, ortopedia, otorino, cardiologia, dermatologia, fisioterapia ● 2) fisioterapia, cardiologia ● 3) ginecologia, oculistica, ortopedia, otorino, cardiologia, dermatologia ● 4) fisioterapia, ginecologia, oculistica, otorino, cardiologia, dermatologia ● 5) scelta, revoca e variazione del medico di famiglia ● 6) anagrafe carina

**DISTRETTO 11 - Via Da Verrazzano - Figline V.no** - coincide con Figline Valdarno, Incisa, Reggello, Rignano sull'Arno - Resp. Dr.ssa S. Rogjalli

Presidi	Figline V.no	Incisa V.no	Reggello	Rignano s/A
	Via da Verrazzano	Via Roma, 12/a	p.zza IV Novembre	Via Garibaldi 11a
CUP	SI 055 9508233	SI 055 8335926	SI 055 868460	SI 055 8348801
Poliambulatori	SI (1)		SI (2)	SI (3)
Odontoiatria	SI			
Medicina dello sport				
Radiodiagnostica			SI (8)	
Prelievi	SI (4)	SI (4)	SI	SI (4)
Ass.za Infermieristica territoriale	SI	SI	SI	SI
Ass.za Farmaceutica Integrativa	SI			
Alt. Amm.va e anagrafe sanitaria	SI (5)	SI (5)	SI (5)	SI (5)
Autorizzazioni, certificati, vaccinazioni	SI	SI	SI	SI
Consultorio ostetrico	SI	SI	SI	SI
Consultorio pediatrico	SI	SI	SI	SI
Consultorio extracomunitari				
Centri Consulenza Giovani				
Corsi Preparazione Nascita	SI (7)			
Centri Salute Mentale Adulti	SI	SI	SI	SI
Centri Salute Mentale Infanzia e adoles.	SI	SI	SI	SI
Assistenza protesica	SI (6)			
Riabilitazione	SI	SI		SI
Servizio Sociale altri servizi	SI	SI	SI	SI

● 1) Neurologia, audiologia, dermatologia, otorino, oculistica, fisiatria ● 2) oculistica, fisiatria, cardiologia ● 3) fisiatria  
● 4) ad accesso diretto ● 5) scelta, revoca e variazione del medico di famiglia ● 6) Autorizzazioni amministrative e protesi ● 7) Corsi presso presidio Ospedaliero Serristori ● 8) Ecografie per gravidanza e ginecologia

I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI Sedi e servizi

## I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI Sedi e servizi



Presidi	Barberino Via 1° maggio, 26		Borgo S.L. v.le Repubblica, 32		Borgo S.L. Via La Pira		Borgo S.L. v.le IV Novembre, 93		Borgo S.L. v.le Giraldi, 25		Dicomano p.zza Repubblica, 1		Firenze p.zza S. Antonio, 3	
	055 8417862	055 84511	055 8459176	055 8451542	055 8451343	055 838302	055 819057							
CUP	SI					SI								SI
Poliambulatori		SI (1)												
Odontoiatria		SI												
Medicina dello sport		SI												
Radiodiagnostica														
Prelievi	SI										SI			SI
Ass.za Infermieristica territoriale	SI	SI									SI			SI
Ass.za Farmaceutica Integrativa	SI	SI									SI			SI
Att. Amm.va e anagrafe sanitaria	SI (2)	SI (2)									SI (2)			SI (2)
Autorizzazioni, certificati, vaccinazioni	SI	SI									SI			SI
Consultorio ostetrico	SI		SI								SI			SI
Consultorio pediatrico	SI	SI									SI			SI
Consultorio extracomunitari														
Centri Consulenza Giovani			SI											
Corsi Preparazione Nascita	SI		SI								SI			
Centri Salute Mentale Adulti	SI			SI							SI			SI
Centri Salute Mentale Infanzia e adoles.				SI							SI			SI
Assistenza protesica	SI													SI
Riabilitazione	SI										SI			SI
Servizio Sociale (3)				SI										
altri servizi														

● 1) audiologia, dermatologia, neurologia, oculistica, odontoprotesi, ortopedia, otorinolaringoiatria, ortopedia, otorinolaringoiatria, ortopedia, otorinolaringoiatria ● 2) scelta, revoca e variazione del medico di famiglia ● 3) presente presso le sedi dei singoli Comuni

**DISTRETTO 12 - Via Togliatti, 29 - Borgo SL.** - coincide con Barberino di Mugello, Borgo S. Lorenzo, Dicomano, Firenzezola, Londa, Marradi, Palazzuolo sul Senio, S. Godenzo, S. Piero a Sieve, Scarperia, Vicchio di Mugello - Resp. Dr. G. Banchi

<b>Presidi</b>	<b>Londa</b> Via Roma, 63	<b>Marradi</b> Via Campana, 1	<b>Palazzuolo</b> Via dell'abete, 2	<b>San Godenzo</b> p.zza Municipio, 1	<b>S. Piero a Sieve</b> Via antica porta, 2	<b>Scarperia</b> Via Lippi, 3/a	<b>Vicchio</b> p.zza VI marzo
CUP	SI 055 8351566	SI 055 8045015	SI 055 8046236	SI 055 8374197	SI 055 8486650	SI 055 846779	SI 055 8449988
Poliambulatori	SI	SI					
Odontoiatria							
Medicina dello sport							
Radiodiagnostica							
Prelievi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Ass.za Infermieristica territoriale		SI	SI				SI
Ass.za Farmaceutica Integrativa		SI	SI				SI
Att. Amm.va e anagrafe sanitaria	SI (2)	SI (2)	SI	SI	SI	SI	SI
Autorizzazioni, certificati, vaccinazioni		SI	SI	SI	SI	SI	SI
Consultorio ostetrico		SI	SI		SI	SI	SI
Consultorio pediatrico	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Consultorio extracomunitari							
Centri Consulenza Giovani							
Corsi Preparazione Nascita		SI				SI	
Centri Salute Mentale Adulti		SI			SI	SI	
Centri Salute Mentale Infanzia e adoles.					SI	SI	
Assistenza protesica		SI					
Riabilitazione		SI					
Servizio Sociale (3)							
altri servizi							

● 2) scelta, revoca e variazione del medico di famiglia ● 3) presente presso le sedi dei singoli Comuni

## I SERVIZI SOCIO SANITARI TERRITORIALI Sedi e servizi

# DIPARTIMENTO EMERGENZA E URGENZA (DEU)

**Coordinatore:**

*Prof. Massimo Bertini*

La risposta all'emergenza e urgenza sanitaria è assicurata dal Dipartimento Emergenza e Urgenza, cui partecipano l'Azienda Sanitaria di Firenze e le Aziende Ospedaliere Careggi e Meyer, attraverso la centrale operativa Firenze Soccorso -118, i Dipartimenti Accettazione e Urgenza dei presidi ospedalieri e le strutture di terapia intensiva e rianimazione in collaborazione con le associazioni di volontariato.



**FIRENZE SOCCORSO: 118**  
**IL 118 E' IL NUMERO UNICO DELL'EMERGENZA SANITARIA OPERATIVO 24 ORE SU 24**

**Chiamare in caso di:**

- incidente stradale
- avvelenamento
- dolore improvviso al torace
- perdita di coscienza
- infortunio di qualunque tipo

In caso di richiesta urgente di soccorso:

**comporre il numero telefonico 118**

(è gratuito e si può fare da qualsiasi cabina telefonica senza gettone e dai cellulari anche senza credito o linea);

**dire da dove si chiama**

(Via, numero civico, comune, numero di telefono e dati anagrafici)

**dire cosa è accaduto,**

se il paziente è cosciente e se respira.

In caso di trauma è importante poter fornire le modalità dell'incidente ed il numero delle persone coinvolte.

**Rispondere in maniera più tranquilla possibile alle domande dell'operatore, poiché queste non sono un'inutile perdita di tempo, ma permettono di valutare la qualità e le modalità del soccorso che deve essere attivato.**

---

L'operatore utilizza una metodica che consente di valutare il livello di gravità e attivare il soccorso adeguato al caso specifico.

Il bacino di utenza di Firenze Soccorso è costituito dal territorio dell'Azienda Sanitaria di Firenze con prefisso telefonico "055": si tratta di un'area di circa 3.000 Km<sup>2</sup> con una popolazione residente di quasi un milione di abitanti.

L'area è attualmente servita da 32 ambulanze medicalizzate durante il giorno e 26 durante la notte oltre alle unità ordinarie, il cui numero varia in base a quelle che sono le disponibilità sul territorio.

Nell'area si trovano inoltre 31 punti del servizio di Guardia Medica notturna e festiva.

I tempi mediani di risposta sono di 7-8 minuti per l'area urbana e di 20 minuti per l'area extra urbana.

I tempi sono riferiti alle emergenze di massima criticità (codice rosso).

# I SERVIZI OSPEDALIERI



I presidi ospedalieri dell'Azienda Sanitaria di Firenze rispondono, in via prioritaria, ai bisogni assistenziali di base della popolazione residente. All'interno dell'Azienda sono presenti quattro presidi ospedalieri:

## **PRESIDIO OSPEDALIERO FIRENZE CENTRO**

OSPEDALE SANTA MARIA NUOVA

*P.zza S. Maria Nuova, 1 - Firenze*

*tel. 055 27581*

PALAGI, EX IOT

*V.le Michelangiolo, 41 - Firenze*

*tel. 055 65771*

## **PRESIDIO OSPEDALIERO FIRENZE NORD OVEST**

NUOVO SAN GIOVANNI DI DIO

*Via di Torregalli, 1 - Firenze*

*tel. 055 71921*

## **PRESIDIO OSPEDALIERO FIRENZE SUD EST**

SANTA MARIA ANNUNZIATA

*Via dell'Antella, 58 - Bagno a Ripoli*

*tel. 055 24961*

SERRISTORI

*P.zza XXV Aprile, 10 - Figline Valdarno*

*tel. 055 95081*

## **PRESIDIO OSPEDALIERO DEL MUGELLO**

NUOVO OSPEDALE DEL MUGELLO

*V.le della Resistenza - Borgo San Lorenzo*

*tel. 055 84511*

I presidi ospedalieri dell'Azienda Sanitaria di Firenze sono organizzati secondo una logica di funzionamento di "rete", integrata con le Aziende Ospedaliere presenti sul territorio - Azienda Ospedaliera Careggi e Azienda Ospedaliera Meyer - assicurando il pieno utilizzo delle potenzialità di ogni singolo ospedale.

Essi garantiscono la fase dell'urgenza e dell'emergenza, risolvendo i casi al proprio interno o, se necessario, utilizzando la rete ospedaliera aziendale ed interaziendale in area metropolitana.

All'interno di ogni presidio ospedaliero è attivato un Dipartimento di Emergenza e Accettazione (DEA).

Viene sempre più utilizzato il ricovero medico e chirurgico di un solo giorno (day hospital e day surgery), per alcune patologie, diminuendo in tal modo i disagi ai cittadini.

Nell'ottica di rendere più sicura la dimissione dall'ospedale viene garantita la continuità assistenziale fra ospedale e territorio; in particolare sono attivati alcuni progetti per pazienti affetti da particolari patologie (ad esempio: frattura del femore negli anziani, esiti di ictus, patologie oncologiche, ecc.) nei quali è prevista la continuità dell'assistenza presso istituti di cura privati accreditati convenzionati con l'Azienda.

Ciò permette di restituire a pieno all'ospedale la sua funzione primaria di diagnosi e cura dei casi acuti, coinvolgendo nella fase assistenziale di minor impegno terapeutico anche altri soggetti.

E' istituito il Comitato Direttivo dei Presidi Ospedalieri, sotto la diretta responsabilità del Direttore Sanitario aziendale, composto dai Direttori Sanitari dei presidi ospedalieri, dai coordinatori aziendali delle Aree funzionali, dai coordinatori dei Servizi Infermieristici e dei servizi tecnico-sanitari, dal referente aziendale delle strutture DEA.

## IL RICOVERO IN OSPEDALE

L'Azienda garantisce il ricovero in ospedale per la diagnosi e cura delle malattie che richiedono interventi di urgenza o emergenza e delle malattie acute che non possono essere affrontate in ambulatorio o al domicilio.

Il ricovero può avvenire come:

- **ricovero urgente**, attivabile chiamando il 118, oppure tramite richiesta del medico curante o della guardia medica.
- **ricovero ordinario**, programmato per particolari patologie non urgenti. Presso ogni Unità operativa o reparto è conservato un registro delle prenotazioni, dove vengono inseriti i nominativi dei pazienti in attesa di ricovero.
- **Ricovero a ciclo diurno (day hospital/day surgery)**, programmato per prestazioni che non richiedono la permanenza notturna. Vi si accede su indicazione del medico specialista.
- **Ricovero in camere con comfort alberghiero**, soggette al pagamento di particolari tariffe, portate a conoscenza prima del ricovero. E' anche possibile richiedere prestazioni di sanitari dell'Azienda in regime libero professionale. Informazioni specifiche sono disponibili presso le Accettazioni ospedaliere.

### ASSISTENZA OSPEDALIERA PRESSO ALTRE STRUTTURE

Il ricovero può essere effettuato presso altre strutture pubbliche e private convenzionate, anche fuori dal territorio di competenza dell'Azienda, dietro presentazione di richiesta medica.



### **Aziende ospedaliere**

Nel territorio dell'Azienda sono presenti due Aziende ospedaliere:

- AZIENDA OSPEDALIERA CAREGGI  
**V.le Morgagni, 8**  
**tel. 055 4277111**
- AZIENDA OSPEDALIERA MEYER (pediatrica)  
**Via Luca Giordano, 13**  
**tel. 055 5662111**

### **Case di Cura private accreditate convenzionate con l'Azienda.**

E' prevista la possibilità di ricovero presso Case di Cura private accreditate convenzionate con l'Azienda: l'accesso può essere diretto, su richiesta del medico di famiglia oppure tramite l'invio da parte dei servizi dell'Azienda Sanitaria.

Per particolari patologie il ricovero può essere effettuato presso centri pubblici di alta specializzazione situati nei Paesi della Comunità Europea. La pratica per l'avvio dell'autorizzazione (modello E112) inizia presso il distretto di appartenenza, dietro presentazione di richiesta medica specialistica documentata (per la Zona di Firenze è competente l'ufficio amministrativo di Via Borgognissanti 20).

L'autorizzazione è prevista quando le prestazioni non siano ottenibili in strutture pubbliche o accreditate italiane, in misura adeguata e tempestiva, tenendo presenti appositi elenchi di patologie e terapie autorizzabili.

### **ASSISTENZA OSPEDALIERA IN FORMA INDIRECTA**

E' prevista la possibilità di assistenza ospedaliera in forma indiretta presso Centri privati italiani non accreditati; Centri privati non convenzionati di Paesi dell'UE; Centri di altissima specializzazione all'estero. Il rimborso è previsto quando le prestazioni non siano ottenibili in strutture pubbliche o accreditate in misura adeguata e tempestiva, tenendo presenti appositi elenchi di patologie e terapie autorizzabili e dietro presentazione, al distretto di appartenenza, di richiesta di autorizzazione con proposta motivata da medico specialista.

#### **Informazioni Azienda Sanitaria di Firenze:**

**PRONTO SALUTE**

**tel. 055 287272**

#### **Informazioni Azienda Ospedaliera di Careggi:**

**tel. 055 4277790**

#### **Informazioni Azienda Ospedaliera Meyer:**

**tel. 055 5662111**

#### **Informazioni sui Presidi Ospedalieri**

*L'Azienda è impegnata a stampare guide sui singoli presidi ospedalieri, che saranno disponibili entro dicembre 2001*

#### **Informazioni su Istituti privati accreditati e convenzionati con l'Azienda Sanitaria di Firenze:**

*L'Azienda è impegnata a definire una Guida su Istituti Privati Accreditati; Case di Cura; Istituti di Riabilitazione entro 2002.*

## IL DIPARTIMENTO DI EMERGENZA E ACCETTAZIONE

Il dipartimento emergenza e accettazione (DEA) rappresenta l'evoluzione del Pronto soccorso in un'area di prima accoglienza del malato dove si effettuano i trattamenti di emergenza o urgenza e il primo inquadramento diagnostico.

Il DEA è una zona di diagnosi e terapia, attiva nelle 24 ore, nella quale ogni giorno giungono numerosi pazienti, talvolta nello stesso momento. Pertanto l'organizzazione del lavoro deve procedere secondo priorità, dando cioè la precedenza ai pazienti in condizioni cliniche più gravi. Attraverso la metodologia del triage si definiscono le priorità assistenziali, dando così la precedenza ai pazienti in condizioni più gravi.

### I CODICI DEL DEA

#### **Codice rosso : EMERGENZA**

È il codice assegnato ai pazienti in imminente pericolo di vita, che sono introdotti immediatamente all'interno del DEA.

#### **Codice giallo: URGENZA**

È il codice assegnato ai pazienti che presentano problemi clinici urgenti: i tempi saranno ridotti al minimo.

#### **Codice verde**

È il codice assegnato ai pazienti che presentano problemi clinici meno gravi e possono essere valutati dopo i casi precedenti

#### **Codice azzurro**

È il codice assegnato ai casi meno gravi, che spesso potrebbero essere trattati dal medico di famiglia. I pazienti saranno comunque valutati ma solo dopo aver assistito tutti i casi precedenti.

### OSPEDALI

#### **Sedi di Dipartimento emergenza e Accettazione 24 ore su 24**

- |                                       |                       |
|---------------------------------------|-----------------------|
| ● SANTA MARIA NUOVA                   | <i>tel. 055 27581</i> |
| ● NUOVO SAN GIOVANNI DI DIO           | <i>tel. 055 71921</i> |
| ● SANTA MARIA ANNUNZIATA              | <i>tel. 055 24961</i> |
| ● NUOVO OSPEDALE DEL MUGELLO          | <i>tel. 055 84511</i> |
| ● SERRISTORI                          |                       |
| Figline V.no (Pronto Soccorso 24 ore) | <i>tel. 055 95081</i> |

Sono presenti Dipartimento di Emergenza e Accettazione presso

- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| ● AZIENDA OSPEDALIERA CAREGGI | <i>tel. 055 4277111</i> |
| ● AZIENDA OSPEDALIERA MEYER   |                         |
| solo pediatrico               | <i>tel. 055 5662111</i> |

## **I DIRITTI DEL RICOVERATO**

### **CONSENSO INFORMATO**

E' diritto della persona assistita avere informazioni sul proprio stato di salute e adeguate indicazioni su eventuali malattie, le relative cure, i rimedi terapeutici.

E' diritto della persona, opportunamente informata, dare o negare il proprio consenso per le analisi e le terapie proposte. Il medico non può intervenire senza il consenso della persona assistita, tranne che nelle situazioni di emergenza in cui il cittadino si trovi in pericolo di vita e nell'incapacità di esprimere la propria volontà. Ai pazienti è chiesto di collaborare fornendo indicazioni chiare e complete su tutto quanto possa essere utile per una migliore assistenza sanitaria.

### **TUTELA DELLA PRIVACY**

La persona ricoverata ha il diritto di non rendere noto il suo soggiorno in ospedale: in tal caso dovrà firmare un apposito modulo al momento dell'accettazione in ospedale.

Le notizie sullo stato di salute potranno essere date, oltre che all'interessato, esclusivamente alle persone espressamente indicate al momento del ricovero.

### **RELAZIONE DI DEGENZA**

Al termine del ricovero verrà consegnata una relazione di degenza per il medico di famiglia, che potrà assicurare la prosecuzione delle cure al domicilio del paziente.

### **CARTELLA CLINICA**

E' possibile richiedere copia della cartella clinica presso l'archivio delle cartelle cliniche presso ogni presidio ospedaliero. La cartella clinica viene consegnata esclusivamente all'interessato o a persona fornita di delega per il ritiro.

**PRESIDIO OSPEDALIERO ZONA FIRENZE CENTRO Ospedale S. Maria Nuova - P.zza S.Maria Nuova, 1 - 50122 Firenze - tel. 055 27581**  
 Direttore Sanitario Dr. M. Geddes da Filicaia - Vice Direttore Dr.ssa M. Leoni

Area Funzionale	Area Funzionale	Area Funzionale	Area Funzionale	Area Funzionale	Area Funzionale
Medica	Chirurgica	Terapie Intensive	Attività di Laboratorio	Diagnostica per immagini	Funzioni Operative
Dr. A. Lagi	Dr. S. Cardini	Prof. F. Marchi	Dr. G. Billiotti	Dr. I. Menchi	Comuni
Serv. psichiatrico diagnosi e cura	Chirurgia Generale Dr. S. Cardini	Anestesia e Rian. Dr. F. Tozzi	Analisi chimico cliniche Dr. G. Billiotti	Radiologia Dr. I. Menchi	DEA Pronto Soccorso SMA Dr. A. Lagi
Dermatologia I Università Firenze Prof. B. Giannotti	Ortopedia e Traumatologia Dr. F. Di Prima	UTIC cardiologia Prof. F. Marchi			Assistenza Infermeristica D.A.I. Dr. M. Pelliccia
Dermatologia II Università Firenze Prof. P. Fabbri					Ass. Farmaceutica osp. Dr.ssa D. Dupuis
Fisioterapia derm. Università Firenze Prof. P. Cappugi					Igiene e org. Servizi ospedalieri Dr. M. Geddes da F.
Neurologia Dr. G. Zaccara					

Attività sanitarie ambulatoriali	Cardiologia	Unità Cure Continue
	Endoscopia	Day Hospital Oncologico
	Neurofisiopatologia	Poliambulatorio
	Oncologia	

**SERVIZI OSPEDALIERI Sedi e servizi**





**PRESIDIO OSPEDALIERO ZONA FIRENZE CENTRO Palagi (ex I.O.T.) - V.le Michelangelo, 41 - 50125 Firenze - tel. 055 65771**  
 Direttore Sanitario Dr. M. Geddes da Filiccia - Vice Direttore Dr.ssa M. Leoni

Area Funzionale Medica	Area Funzionale Chirurgica	Area Funzionale Attività di Laboratorio	Area Funzionale Diagnostica per immagini	Funzioni Operative Comuni
Dr. A. Lagi	Dr. S. Cardini	Dr. G. Billiotti	Dr. I. Menchi	Assistenza infermieristica D.A.I., Dr. M. Pelliccia
Fisiopatologia Resp. Dr. A. Lagi	Oculistica Dr. P. Santoro	S.A. Analisi chimico-cliniche Dr. S. Dolenti	S.A. Radiologia Dr. A. Scalia	Ass. Farmaceutica osp. Dr. P. Matteini
Reumatologia	S.A. Chirurgia della mano Dr. A. Vitali			Igiene e org. Servizi ospedalieri Dr. M. Geddes da F.
S.A. Riabilitazione Cardiovascolare Dr. S. Gimel	Day Surgery Chirurgico Dr. S. Cardini			S.A. Anestesiologia Dr. D. Matera

N.B. : presso il P. O. Palagi è presente l'I.N.R.C.A., Istituto Nazionale di Riposo e Cura per Anziani, ente pubblico che si occupa di ricerca sull'invecchiamento, di assistenza e cura degli anziani. Strutturato in reparti di degenza, ospedale diurno, ambulatori, servizi e laboratori scientifici, eroga prestazioni di Medicina Geriatrica e Riabilitazione Geriatrica.

Attività sanitarie ambulatoriali	Algologia
	Riabilitazione funzionale ortopedica Pollambulatorio

**PRESIDIO OSPEDALIERO ZONA FIRENZE NORD OVEST Nuovo Ospedale S.Giovanni di Dio - Via di Torregalli, 3 Firenze - tel. 055 71921**

Direttore Sanitario Dr. Alberto Appicciaifuoco - Vice Direttore Dr.ssa A.Alessandri

	Area Funzionale Medica	Area Funzionale Chirurgica	Area Funzionale Terapie Intensive	Area Funzionale Attività di Laboratorio	Area Funzionale Diagnostica per Immagini	Area Funzionale Materno Infantile	Funzioni Operative Comuni
	Dr. C. Cappelletti	Dr. M. Cecchi	Dr. G. Tulli	Dr.ssa Aristodemo	Dr. P. Maranghi	Dr. L. Berti	Dr. A. Appicciaifuoco
Serv. psichiatrico diagnostici e cura	Medicina Generale Dr. C. Cappelletti	Chirurgia Generale Dr. P. Cappelletti	Anestesia e Rian. Dr. G. Tulli	Analisi chimico cliniche Dr. A. Biddau	Radiologia Dr. P. Maranghi	Ginecologia Dr. L. Berti	DEA Pronto Soccorso SMA Dr. C. Cappelletti
	Nefrologia e dialisi Dr. P. L. Tosi	Chirurgia Vascolare Dr. M. Cecchi	UTC cardiologia Dr. N. Picchione	Anatomia e istologia patologica Dr.ssa F. Zolfanelli	Pediatria Prof. L. Duvina	Igiene e org. Servizi ospedalieri Dr. A. Appicciaifuoco	Assistenza infermieristica D.A.I. E. Rodolao
	S. A. Endoscopia digestiva Dr. L. Manneschi	Ortopedia e traumatologia Dr. A. Petritini		Immunematologia e trasfusione sangue Dr. S. Aristodemo			Ass. Farmaceutica osp. Dr. A. Sirna
	S. A. Diabetologia Dr.ssa C. Baggione	Urologia Prof. C. Fiorelli		S. A. Immunologia e allergologia Dr.ssa M. Manfredi			
	S. A. Allergologia e Immunol. Dr. P. Campi	Odontostomatologia Dr. F. Favelli					

Attività sanitarie ambulatoriali	Allergologia	Algologia	Oculistica
	Diabetologia	Ambulatorio Iperensione	
	Endoscopia	Fisiopatologia respiratoria	
	Poliambulatorio	Neurofisiopatologia	

**SERVIZI OSPEDALIERI Sedi e servizi**





## PRESIDIO OSPEDALIERO ZONA FIRENZE SUD EST Ospedale S. Maria Annunziata - Via dell'Antella, 58 Bagno a Ripoli - tel. 055 24961

Direttore Sanitario Dr. A. Vannucci - Vice Direttore Dr.ssa A. Marsiglia

Area Funzionale Medica	Area Funzionale Chirurgica	Area Funzionale Terapie Intensive	Area Funzionale Attività di Laboratorio	Area Funzionale Diagnostica per Immagini	Area Funzionale Materno Infantile	Funzioni Operative Comuni
Prof. A. Ghetti	Dr. P. Fabbrucci	Dr. U. Buoncrisitano	Dr. F. Truschi	Dr. A. Stiatti		
Medicina I Dr. A. Rosselli	Chirurgia Generale Dr. P. Fabbrucci	Anestesia e Rian. Dr. U. Buoncrisitano	Analisi chimico cliniche Dr. G. A. Galli	Radiologia Dr. A. Stiatti	Ostetricia e ginecologia Dr. G. Gacci	DEA Pronto Soccorso SMA Dr. A. Rosselli
Medicina II Prof. A. Ghetti	Chirurgia plastica Prof. U. M. Reali	UTIC cardiologia	Anatomia e istologia patologica Dr. E. Zini		Pediatria Dr. G. Assenza	Igiene e org. Servizi Dr. A. Vannucci
Malattie infettive Dr. F. Mazzotta	Urologia Prof. M. Carini		Immunematologia e trasfusione sangue Dr. F. Truschi			Assistenza infermieristica D.A.I.R. Solari
Nefrologia e dialisi Dr. F. Pizzarelli	Ortop. e Traumat. Dr. M. Bardelli					Ass. Farmaceutica osp. Dr.ssa C. Martini
S. A. Diabetologia Dr. A. Francesconi	S. A. Endoscopia digestiva					
S. A. Oncologia Medica Dr.ssa L. Fioretto						
Attività sanitarie ambulatoriali	Cardiologia	Unità Cure Continue				
	Endoscopia	Day Hospital Oncologico				
	Neurofisiopatologia	Pollambulatorio				
	Oncologia					

**PRESIDIO OSPEDALIERO ZONA FIRENZE SUD EST Ospedale Serristori - P.zza XXV Aprile, 10 - Figline Valdarno - tel.055 95081**

Direttore Sanitario Dr. A. Vannucci - Vice Direttore Dr.ssa A. Marsiglia

Area Funzionale Medica	Area Funzionale Chirurgica	Area Funzionale Attività di Laboratorio	Area Funzionale Diagnostica per immagini	Area Funzionale Materno Infantile	Area Funzionale Comuni
Prof. A. Ghetti	Dr. P. Fabbrucci	Dr. F. Truschi	Dr. A. Stiatti		
Medicina generale Dr. G. Fabrizi De Biani	Chirurgia Generale Dr. P. Mancini	S.A. Analisi chimico cliniche Dr.ssa L. Righi	S.A. Radiologia Dr. P. Renai	Ostetricia e ginecologia Dr. G. Gacci	DEA Serristori Dr. G. Fabrizi de Biani
S.A. Cardiologia Dr. D. Falagiani	S.A. Ortop. e Traumat. Dr. G. Margiacchi	S.A. Immoemat. e trasfus.sangue Dr. F. Truschi		S.A. Pediatria Dr. F. Chieffallo	Igiene e org. Servizi ospedalieri Dr. A. Vannucci
					Assistenza infermieristica D.A.I. R. Solari
					Anestesia e Rianimazione Dr. G. F. Dore
					Ass. Farmaceutica osp. Dr.ssa D. Deho

Attività sanitarie ambulatoriali	Diabetologia	Poliambulatorio
	Dialisi	
	Endoscopia	
	Fisiopatologia Respiratoria	

**SERVIZI OSPEDALIERI sedi e servizi**





PRESIDIO OSPEDALIERO ZONA MUGELLO Nuovo Ospedale del Mugello - Vie della Resistenza, Borgo San Lorenzo - tel. 055 8451,1 Direttore Sanitario Dr. R. Gastaldi - Vice Direttore Dr.ssa T. Faraoni					
Area Funzionale	Area Funzionale	Area Funzionale	Area Funzionale	Area Funzionale	Funzioni Operative
Medica	Chirurgica	Terapie Intensive	Attività di Laboratorio	Diagnostica per Immagini	Comuni
Dr. L. Cecchi	Dr. V. Lucchetti	Dr. A. Del Mese	Dr. A. Biddau	Dr. M. Consalvo	Dr. R. Gastaldi
Medicina	Chirurgia Generale	Anestesia e Rian.	Analisi chimico cliniche	Radiologia	DEA Pronto Soccorso
Dr. L. Cecchi	Dr. V. Lucchetti	Dr. A. Del Mese	Dr. A. Biddau	Dr. M. Consalvo	Dr. L. Cecchi
S.A. Endoscopia digestiva Dr. P. Falorni	S.A. Ortopedia e Traumatologia		S.A. Immunoem. e trasfusione sangue Dr. M. Mancini		Igiene e org. Servizi Dr. R. Gastaldi
S.A. Cardiologia Dr. N. Consoli				Pediatria Dr. R. Martini	Assistenza infermieristica D.A.I. P. Zoppi
					Ass. Farmaceutica osp. Dr. R. Banfi

Attività sanitarie ambulatoriali	Diabetologia	Urologia
	Endoscopia digestiva	
	Poliambulatorio	
	Day Hospital Oncologico	

# DIPARTIMENTO ONCOLOGICO

## **Coordinatore del Dipartimento:**

*Dr. ssa Luisa Fioretto*

Sede: *c/o Ospedale S. Maria Annunziata Firenze*

*tel. 055 2496583*

Per la diagnosi e la cura dei tumori è necessario offrire ai pazienti percorsi nei quali, in modo continuativo, venga garantito l'intervento di specialisti con competenze diverse, evitando attese prolungate. A tal fine la Regione Toscana ha organizzato in ogni Azienda Sanitaria una rete di servizi collegati fra di loro. Questi servizi corrispondono a criteri di qualità e a meccanismi di verifica e di tutela. Nell'ambito del Dipartimento Oncologico dell'Azienda Sanitaria di Firenze sono offerti al cittadino due servizi per la diagnosi e la cura dei tumori: il CORD (Centro Oncologico di Riferimento Dipartimentale) e il CORAT (Centro Oncologico di Riferimento per l'Assistenza Territoriale) con le Unità di Cure Palliative per la cura domiciliare dei malati in fase avanzata.

## IL CORD

Nel CORD sono a disposizione:

- informazione sui servizi e prenotazioni per visite ed esami
- visite multidisciplinari (con la presenza di più specialisti contemporaneamente)
- programmazione di esami e terapie, con accesso diretto
- controlli periodici

Presso l'Ospedale S.M. Annunziata c'è un punto centrale CORD dove sono attivati Ambulatori Multidisciplinari specialistici e consulti collegiali. Il CORD centrale rappresenta il momento di raccordo delle attività oncologiche svolte nei singoli Presidi Ospedalieri ed è in collegamento con il CORD dell'Azienda Ospedaliera di Careggi e con gli altri CORD della Regione. In ognuno dei singoli Presidi Ospedalieri dell'Azienda è presente un servizio CORD di accesso/filtro che rappresenta il punto iniziale del percorso diagnostico terapeutico del paziente:

- ZONA FIRENZE CENTRO  
**Ospedale S.M. Nuova**  
*Dr. P. Seniori Costantini*
- ZONA FIRENZE SUD-EST  
**Ospedale S.M. Annunziata e Serristori**  
*Dr. I. Meucci, V. Martini*



- ZONA FIRENZE NORD-OVEST  
**Ospedale S. Giovanni di Dio**  
*Dr. L. Maggi*

- ZONA MUGELLO  
**Ospedale Borgo S. Lorenzo**  
*Dr. E. Bartalucci*

L'accesso avviene su richiesta medica.  
Per informazioni e prenotazioni prime visite:  
telefonare al numero **055 2496583**  
dal lunedì al venerdì dalla ore 9 alle ore 13.

## IL CORAT

Il CORAT ha il compito di pianificare le attività di assistenza sul territorio (Distretti Socio-sanitari, Medici di Medicina Generale). Nell'intento di fornire la più adeguata assistenza al paziente ed alla sua famiglia, il Medico di Medicina Generale può attivare le risorse del Distretto socio-sanitario (Assistenza Domiciliare Integrata) e può avvalersi della collaborazione delle Unità di Cure Palliative .

## UNITA' CURE PALLIATIVE

Nell'Azienda è presente una Unità Multiprofessionale di Cure Palliative (medici, infermieri, psicologi, volontari). Tale personale ,operando sia con il CORD all'interno dei Presidi Ospedalieri che sui distretti con i Medici di Medicina Generale, facilita il collegamento tra l'ospedale ed il domicilio del paziente. Operativamente l'Unità di Cure Palliative è presente in ciascuna delle 4 zone dell'Azienda.

- ZONA FIRENZE CENTRO  
**Ospedale S. M. Nuova**  
*Dr. P. Morino*  
**tel. 055 2758473**
- ZONA FIRENZE SUD-EST  
**Ospedale S.M. Annunziata e Serristori**  
*Dr. M. Piazza*  
**tel. 055 2496469**
- ZONA NORD-OVEST  
**Camerata**  
*Dr. M. Fallai*  
**tel.055 561342**
- ZONA MUGELLO  
**Ospedale Mugello**  
*Dr. L. Remorini*  
**tel. 055 8451308**

# L'ACCESSO AI SERVIZI

## CUP: CENTRO UNIFICATO DI PRENOTAZIONE

Il Centro Unificato di Prenotazione (CUP) è un sistema che consente, attraverso una rete informatica, di prenotare visite specialistiche ed esami diagnostici erogati dalle strutture dell'Azienda Sanitaria. Il CUP è costituito da una rete di punti di prenotazione collegati agli ambulatori e servizi nei quali si effettuano le prestazioni.

Presso uno qualsiasi di questi punti è possibile prenotare visite ed esami in qualsiasi ospedale o sede distrettuale dell'Azienda ed anche presso Istituti privati convenzionati.

Questa modalità di prenotazione è già attiva per la maggior parte dei servizi ed è in fase di ampliamento.

La prenotazione può essere eseguita presentandosi presso uno dei punti CUP dislocato presso i nostri presidi distrettuali ed ospedalieri, e presso alcune farmacie pubbliche e private.

## IL CALL CENTER

Dal luglio 2001, è possibile prenotare per telefono.

Allo stesso numero è possibile rivolgersi per cancellare una prenotazione nell'eventualità di una sopravvenuta impossibilità a recarsi all'appuntamento.

In questo caso, si raccomanda vivamente di disdire la prenotazione almeno prima di 48 ore per rendere disponibile il posto per altri utenti. Il sistema CUP è in continuo miglioramento: in un prossimo futuro, già nel 2002, sarà attivato un CUP interaziendale con le Aziende ospedaliere Careggi e Meyer e con il C.S.P.O.

Ciò consentirà di effettuare prenotazioni anche per gli ambulatori di queste Aziende.

PRENOTAZIONI E DISDETTE TELEFONICHE:

**numero 840003003**

PER PRESTAZIONI IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE

**numero 848800048**

## REFERTI A DOMICILIO: UN NUOVO SERVIZIO DEL SISTEMA SANITARIO REGIONALE

I cittadini che effettuano analisi radiografiche o di laboratorio nelle strutture sanitarie pubbliche possono utilizzare un nuovo servizio organizzato in collaborazione con Poste Italiane.

Coloro che lo desiderano potranno farsi recapitare a domicilio i risultati delle analisi, evitando i disagi di ritirarli direttamente allo sportello. Il servizio è gratuito.

Per utilizzarlo basta compilare un semplice modulo al momento della prenotazione delle analisi.

Il servizio sarà attivo nei principali presidi dell'Azienda Sanitaria di Firenze dal 30 Novembre 2001 ed esteso con gradualità nel corso del prossimo anno.



## SEDI CUP: OSPEDALI, DISTRETTI, FARMACIE

### DISTRETTO N. 1

- DISTR. REDI  
*v.le Redi, 19*
- DISTR. BORGOGNISSANTI  
*Borgognissanti, 20*
- DISTR. VERDI  
*Via Verdi, 16*
- P.O. S. MARIA NUOVA  
*P.zza S. Maria Nuova*
- FARM. TRAMONTI  
*Via il Prato, 43/r*
- FARM. MERCATO  
*Via dell'Ariente, 87/r*
- PIA C. MONTEDOMINI  
*Via de Malcontenti, 1*

### DISTRETTO N. 2

- DISTR. MATTEOTTI  
*V.le Matteotti, 48*
- P. O. CAMERATA  
*Via della Piazzola, 68*
- FARM. CALATAFIMI  
*Via Calatafimi*
- FARM. NINCI  
*Via Gioberti, 117/r*

### DISTRETTO N. 3

- DISTR. RIPOLI  
*Via di Ripoli, 96*

- P.O. IOT  
*V.le Michelangiolo, 41*
- FARM. SORGANE  
*Via Tagliamento, 7*
- FARM. CERTOSA  
*Via Silvani, 84*
- FARM. GALLUZZO  
*Via Senese, 206/r*

#### **DISTRETTO N. 4**

- DISTR. CANOVA  
*Via Chiusi, 4/2*
- DISTR. S. ROSA  
*Lung.no S. Rosa, 13*
- P.O. N.S. GIOVANNI DIO  
*Via Torregalli, 1*
- FARM. ETRURIA  
*v.le Talenti, 149*
- FARM. UGNANO  
*P.zza della Crezia, 11*

#### **DISTRETTO N. 5**

- DISTR. LE PIAGGE  
*Via Osteria, 8*
- DISTR. MORGAGNI  
*V.le Morgagni, 33*
- FARM. NOVOLI  
*V.le Guidoni, 89*
- FARM. S. IACOPINO  
*P.zza S. Iacopino, 15/r*
- FARM. DELLE PANCHE  
*Via Locchi, 100*

#### **DISTRETTO N. 6**

- DISTR. CAMPI B.  
*Via Rossini*
- FARM. CAMPI B.  
*Via Botticelli, 50*
- DISTR. CALENZANO  
*P.zza Costituzione 2*
- DISTR. SIGNA  
*Via Santelli 9*

#### **DISTRETTO N. 7**

- DISTR. SESTO F.NO  
*Via Gramsci, 561*
- DISTR. FIESOLE  
*Via Vecchia Fiesolana*
- FARM. S. BERNARDINO  
*Via Colzi, 8 - Fiesole*
- DISTR. VAGLIA  
*Via Fiorentina, 38*

#### **DISTRETTO N. 8**

- DISTR. SCANDICCI  
**Via Rialdoli, 80**
- DISTR. LASTRA A SIGNA  
**Via Togliatti, 41**

#### **DISTRETTO N. 9**

- DISTR. PELAGO  
**Via Bettini, 11**
- P.O. S.MARIA ANNUNZIATA  
**Via dell'Antella, 54**

#### **DISTRETTO N. 10**

- DISTR. S. CASCIANO  
**Via Roma, 33**

#### **DISTRETTO N. 11**

- DISTR. FIGLINE V.NO  
**Via da Verrazzano**
- P.O. SERRISTORI  
**P.zza 25 Aprile, 10**
- DISTR. INCISA V.NO  
**Via Roma, 12/a**
- DISTR. REGELLO  
**P.zza IV Novembre**

#### **DISTRETTO N. 12**

- DISTR. BARBERINO  
**Via 1° maggio**
- DISTR. DICOMANO  
**P.zza Repubblica, 1**
- DISTR. FIRENZUOLA  
**P.zza S. Antonio, 13**
- DISTR. MARRADI  
**Via Campana, 1**
- DISTR. BORGO S.L.  
**V.le Repubblica, 32**
- P.O. N. OSPEDALE  
**V.le Resistenza**
- DISTR. PALAZZUOLO  
**Via dell'abete, 2**
- DISTR. SAN GODENZO  
**P.zza Municipio, 1**
- FARM. S. GODENZO  
**Via Matteotti, 1**
- DISTR. S. PIERO A/S.  
**Via antica posta, 2**
- DISTR. SCARPERIA  
**Via Lippi, 3/a**
- DISTR. VICCHIO  
**P.zza VI marzo**

# ASSISTENZA FARMACEUTICA

## ASSISTENZA FARMACEUTICA CONVENZIONATA

L'Azienda Sanitaria di Firenze assicura, su richiesta medica e con le modalità di partecipazione dell'utente alla spesa prevista dalla legge, l'erogazione di farmaci, del materiale di medicazione, dei diagnostici, dei prodotti dietetici e dei presidi medico-chirurgici attraverso la rete delle **farmacie convenzionate** o attraverso la distribuzione diretta agli assistiti.

Presso la sede di Via di S. Salvi, 12 a Firenze sono presenti:

- il Servizio di riferimento regionale per la Farmacovigilanza, a cui devono rivolgersi medici, farmacisti e operatori sanitari. Al Servizio possono rivolgersi anche tutti i cittadini per segnalare eventuali problemi. I numeri telefonici sono: **055 6263902 e 055 6263905**

- Il Centro di Informazione e documentazione farmaceutica

## ASSISTENZA FARMACEUTICA INTEGRATIVA

L'Azienda assicura l'assistenza integrativa tramite la dispensazione agli assistiti affetti dalle seguenti patologie: diabete mellito, morbo celiaco, incontinenza, para-tetraplegia, morbo di Cooley, colo-ileo-urostomia, di ausili/presidi previsti da disposizioni regionali e dal Nomenclatore Tariffario di cui al D.M. 28.12.92.

### **Modalità' di attivazione per la fornitura**

- **Presidi per diabetici**  
*modalità d'accesso:* richiesta dei Centri di Diabetologia o del medico curante con esenzione ticket per patologia (cod. 250)  
*concessione:* piano terapeutico valido fino a variazione
- **Alimenti per celiaci**  
*modalità di accesso:* prescrizione da parte di centri specialistici previsti dalla normativa vigente  
*concessione:* piano terapeutico con dieta personalizzata
- **Colo-ileo-uro stomatizzati**  
*modalità di accesso:* per la prima erogazione necessaria la richiesta

di reparto ospedaliero o centro specializzato anche ai soggetti in attesa di accertamento di invalidità

*concessione:* piano terapeutico.

Per le forniture successive alla prima è sufficiente anche la richiesta dello specialista ambulatoriale.

- **Medicazione**

*Modalità d'accesso:* piano terapeutico redatto dal medico curante su ricettario regionale da cui risulti che "il soggetto è affetto da patologie di particolare rilevanza per le quali ricorre la continuità del bisogno" (legge Regione Toscana n° 56/84)

*Concessione:* piano terapeutico

- **Pannoloni e cateteri**

*Modalità d'accesso:* è riservata ai seguenti aventi diritto, che abbiano necessità di intervento di prevenzione, cura e riabilitazione di una invalidità permanente:

1. invalidi riconosciuti per patologie per le quali si richiede il presidio ai sensi art. 4 D.M. 28/12/92
2. istanti in attesa del riconoscimento di invalidità civile dietro presentazione di copia del verbale di visita
3. istanti in attesa dell'accertamento di invalidità civile che rientrano nelle condizioni previste dall'art. 1 legge 18/80
4. minori di anni 18, anche se non in possesso di provvedimento di riconoscimento di invalidità.

*Concessione:* piano terapeutico su proposta del medico di medicina generale.

Durata del piano al massimo annuale: il piano si intende automaticamente rinnovato se il medico prescrittore indica che trattasi di piano a validità permanente (fanno eccezione i casi con significative variazioni sia qualitative che quantitative per i quali dovrà essere redatto un nuovo piano terapeutico).

- **Para-tetraplegici**

*Modalità di accesso:* è riservata agli invalidi civili riconosciuti para-tetra plegici

*Concessione:* piano terapeutico su proposta del medico di medicina generale.

- **Morbo di Cooley**

*Modalità di accesso:* prescrizione reparto ospedaliero

*Concessione:* piano terapeutico con l'indicazione dei presidi

- **Prodotti per alimentazione enterale**

*Modalità di accesso:* prescrizione medica di norma proveniente da strutture ospedaliere e di relativo piano dietetico

- **Alimenti aproteici (per gravi nefropatie)**

*Modalità di accesso:* certificazione da cui risulti la diagnosi di "grave insufficienza renale cronica" e dieta prescritte da apposito servizio di struttura ospedaliera

L'Azienda svolge direttamente attività di distribuzione degli ausili e presidi, senza prenotazione, (integrata dall'attività di informazione ed educazione sanitaria rivolta agli utenti sul loro corretto impiego), presso le seguenti sedi Farmaceutiche Territoriali:

INDIRIZZO	TELEFONO	NOTE
<i>V.le Michelangelo c/o I.O.T Firenze</i>	<i>055 6577225</i>	
<i>Lung.no Santarosa, 13 Firenze</i>	<i>055 2285718</i>	
<i>V.le Morgagni 46 Firenze</i>	<i>055 410203</i>	
<i>Via di San Salvi 12 Firenze</i>	<i>055 6263545</i>	
<i>Via di Rialdoli 80 Scandicci</i>	<i>055 7294206</i>	
<i>V.le della Repubblica 18 Sesto Fiorentino</i>	<i>055 4498312</i>	
<i>Via dell'Antella 58 Bagno a Ripoli</i>	<i>055 2496537</i>	Distretti: Tavarnelle, Greve, San Casciano, Tavarnuzze, Bagno a Ripoli, Impruneta, Grassina, Pontassieve, Rufina
<i>Via Togliatti 11 Borgo San Lorenzo</i>	<i>055 8451254</i>	
<i>Via 25 Aprile 2 Figline Valdarno</i>	<i>055 9508241</i>	

La farmaceutica territoriale assicura inoltre le seguenti attività di rilevanza per gli utenti esterni:

- Registro USL: ricezione delle schede di segnalazione per i farmaci che richiedono l'attivazione del Registro USL con successivo controllo ed elaborazione.
- Farmacovigilanza: raccolta delle informazioni degli effetti indesiderati e/o inattesi conseguenti o comunque correlabili all'impiego dei farmaci. Tali segnalazioni devono essere effettuate dai medici e dai cittadini
- Informazione, documentazione e consulenza sul corretto uso, conservazione ed effetti indesiderati dei farmaci: a disposizione di medici e cittadini
- Consegna farmaci ad alto costo ex Nota 37:  
Tutte le farmacie ospedaliere  
Tutti i centri di Assistenza Integrativa:  
***Lung.no Santarosa 13, Firenze***  
***Via San Salvi 12, Firenze***  
***V.le Morgagni 46, Firenze***  
***Via Rialdoli 80, Scandicci***



## **FARMACEUTICA OSPEDALIERA**

### ***Galenica:***

Preparazioni galeniche di farmaci non reperibili in commercio (farmaci orfani).

### ***Galenica clinica***

Allestimento di preparazioni per alimentazione artificiale (enterale e parentale) nell'ambito della ospedalizzazione domiciliare e dell'assistenza domiciliare integrata.

Allestimento di preparazioni personalizzate per la terapia del dolore in pazienti seguiti dai centri per le cure palliative.

### ***Logistica***

Erogazione di farmaci a pazienti esterni per il trattamento di patologie ad elevata complessità clinica e di farmaci innovativi non ancora autorizzati (legge 648/96).

Dispensazione all'utenza esterna di farmaci per i quali è possibile la distribuzione da parte delle strutture pubbliche (ex nota Cuf 37).

Fornitura di miscele nutrizionali per il trattamento e la prevenzione della malnutrizione correlata a gravi patologie.

Erogazione a pazienti esterni di farmaci antitumorali per i quali è possibile la terapia domiciliare

### ***Farmaco sorveglianza***

Servizio di informazione sul farmaco ai pazienti esterni e in dimissione.

## **SEDI DELLE FARMACIE OSPEDALIERE**

FARMACIA OSPEDALE S.M. NUOVA

**tel. 055 2758804/641**

FARMACIA NUOVO OSPEDALE S.GIOVANNI DI DIO

**tel. 055 7192523/529**

FARMACIA OSPEDALE S.MARIA ANNUNZIATA

**tel. 055 2496391/455**

FARMACIA NUOVO OSPEDALE DEL MUGELLO

**tel. 055 8451281/282**

FARMACIA OSPEDALE SERRISTORI

**tel. 055 9508241/242**

FARMACIA OSPEDALE I.O.T.

**tel. 055 6577310/319**

# PER UNA SANITÀ SOLIDALE

## IL DONO DEL SANGUE

L'Azienda Sanitaria di Firenze persegue in stretta collaborazione con le Associazioni dei donatori di sangue e in linea con le indicazioni regionali, una politica tesa a raggiungere l'autosufficienza regionale e nazionale per il sangue e gli emoderivati. Donare il sangue o il plasma rappresenta un atto del tutto privo di rischi per il donatore che, in occasione del prelievo, viene sottoposto a una batteria di esami a tutela della salute sua e dei potenziali destinatari del sangue. La necessità di sangue è quotidiana, dal momento che si tratta di un "materiale" che non può essere prodotto in laboratorio e che può solo essere ottenuto tramite il dono volontario. Donare il sangue, dunque, è un piccolo gesto che può salvare la vita di molte persone e migliorare la qualità di vita di tante altre. Nell'Azienda Sanitaria sono presenti quattro strutture trasfusionali presso i principali presidi ospedalieri.

- NUOVO S. GIOVANNI DI DIO  
**Responsabile:** *Dr.ssa S. Aristodemo*
- S. MARIA ANNUNZIATA  
**Responsabile:** *Dr. F. Truschi*
- NUOVO OSP. DEL MUGELLO  
**Responsabile:** *Dr. M. Mancini*
- OSP. SERRISTORI  
**Responsabile:** *Dr. F. Truschi*

A questi centri possono rivolgersi tutti i Donatori, sia aderendo ad Associazioni di Volontariato che individualmente.

## DONAZIONE E TRAPIANTO DI ORGANI

### UNA SCELTA CONSAPEVOLE

La possibilità di trapiantare organi e tessuti prelevati da una persona deceduta ad un'altra che ha necessità di essere curata rappresenta una grande opportunità: attraverso il trapianto è possibile salvare e migliorare la qualità della vita di molti pazienti. I pazienti trapiantati riprendono a lavorare, viaggiare, fare sport, dopo essere stati gravemente malati e talvolta vicini alla morte. La donazione avviene in piena sicurezza, solo dopo che è stata accertata la morte da una commissione di tre medici (medico legale, rianimatore e neurologo) con una prassi molto complessa che consente di escludere con totale certezza che uno stato di coma possa essere scambiato per morte. La donazione è una libera scelta di ogni cittadino che può manifestare la propria volontà, sia positiva che negativa, andando presso il proprio **distretto socio sanitario** e compilando un modulo che verrà registrato in un elenco nazionale.

# AREA SAN SALVI

Nell'area di San Salvi (Via S.Salvi, 12 - Firenze tel. 05562631) sono presenti servizi amministrativi e tecnici aziendali, dipartimenti operativi aziendali e dipartimenti di coordinamento tecnico, servizi sanitari rivolti agli utenti, strutture residenziali e semiresidenziali.

- **unita' operative amministrative e tecniche aziendali**

Acquisizione beni e servizi, Gestione magazzini e attività economiche, Gestioni economiche e finanziarie, Tecnologie e procedure informatiche, Risorse umane, relazioni sindacali e formazione, Organizzazione e metodi, Nuove opere, Manutenzione immobili, Tecnologie sanitarie.

- **dipartimenti**

Dipartimento della Prevenzione, Dipartimento di Salute Mentale, Dipartimento di Cure Primarie, Dipartimento delle Dipendenze, Educazione alla Salute.

- **unita' operative sanitarie**

Igiene e Sanità Pubblica della Zona di Firenze; Ispettorato micologico; Prevenzione, Igiene e Sicurezza nei Luoghi di lavoro della Zona Firenze (Quartieri 2, 3 e 4); Medicina Legale (attività rivolte a cittadini della Zona di Firenze: invalidità civile, visite fiscali, polizia mortuaria; attività diriferimento per cittadini di tutta l'Azienda Sanitaria: commissione patenti speciali, indennizzo ex L.210/92, ciechi civili e sordomuti civili); Politiche del Farmaco, Farmaceutica Territoriale (distribuzione ausilli e materiali protesici); Educazione alla Salute e Centro di documentazione alla salute, Tossicologia Occupazionale, Igiene industriale.

- **strutture residenziali e semiresidenziali**

R.S.A. "Le Civette", R.S.A. "I Girasoli", Residenza Protetta "Il Giardino delle Rose", Centro Diurno "L'Airone", Laboratorio "La Tinaia"

- **altro**

Vigilandia, Centro di Mobilità Fiat Auto, Centro Culturale "P. Paoli"



# SEZIONE 3 )

## IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

# IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

L'Azienda Sanitaria di Firenze assume per gli anni 2001-2002 i seguenti IMPEGNI che potranno essere sottoposti a verifica da parte dei Cittadini e delle Organizzazioni di Volontariato e Tutela.

L'Azienda ha individuato per ogni impegno la struttura responsabile, concertandone l'attuabilità.

A ASPETTI RELAZIONALI			
Impegni	Standard	Tempi di realizzazione*	Verifica
<b>A1</b> L'Azienda si impegna a garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 100% del personale al pubblico con elementi di riconoscimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In corso di realizzazione entro 2002</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Regolamento specifico</li> <li>● Controlli periodici della struttura organizzativa</li> <li>● Verifica di segnalazioni e reclami</li> </ul>
<b>A2</b> L'Azienda si impegna a garantire la disponibilità di mediatori culturali per le diverse lingue	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Disponibilità in Azienda di mediatori culturali e linguistici.</li> <li>● Presenza di guide informative per stranieri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato, attivabile da tutti i servizi con reperibilità telefonica; presenza in giorni definiti nei consultori per immigrati.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controlli periodici della struttura organizzativa</li> <li>● Verifica di segnalazioni e reclami</li> </ul>
<b>A3</b> L'Azienda si impegna al miglioramento dell'attività rivolta al pubblico con iniziative di formazione del personale addetto: accettazione/accolgenza/informazioni/prenotazioni/autorizzazioni ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Iniziative di aggiornamento periodico del personale addetto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aggiornamento periodico, già iniziato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Corsi effettuati</li> <li>● Verifica di segnalazioni e reclami</li> </ul>

\* Gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi hanno validità per gli anni 2001/2002

B UMANIZZAZIONE			
Impegni	Standard	Tempi di realizzazione	Verifica
<b>B1</b> L'Azienda si impegna a consentire la permanenza dei familiari nelle strutture di degenza ordinaria, oltre l'orario stabilito, in determinate circostanze (non autosufficienza, post intervento,...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presenza in tutte le strutture di degenza non intensiva di fogli informativi, disponibili ai ricoverati e familiari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro giugno 2002</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controlli periodici della struttura organizzativa</li> <li>● Verifica di segnalazioni e reclami</li> </ul>
<b>B2</b> L'Azienda si impegna a consentire la presenza continuativa di un familiare per i pazienti in età pediatrica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presenza in tutte le strutture di degenza pediatrica di fogli informativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> <li>● Entro giugno 2002 presenza di di fogli informativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controlli periodici della struttura organizzativa</li> <li>● Verifica di segnalazioni e reclami</li> </ul>
<b>B3</b> L'Azienda si impegna a effettuare il monitoraggio della soddisfazione dei pazienti rispetto alla qualità del vitto	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Monitoraggio effettuato in tutti i presidi ospedalieri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Effettuazione di indagini sul gradimento della qualità del vitto</li> </ul>
<b>B4</b> L'Azienda si impegna a garantire in tutti i presidi ospedalieri la possibilità di scelta del menù giornaliero da parte dei ricoverati, salvo particolari prescrizioni di carattere medico	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Esistenza di procedura specifica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controlli periodici della struttura organizzativa</li> <li>● Verifica di segnalazioni e reclami</li> </ul>
<b>B5</b> L'Azienda si impegna a garantire informazioni sulla modalità di consegna della copia della cartella clinica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presenza in tutte le strutture dell'opuscolo informativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro dicembre 2001: presenza degli opuscoli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controlli periodici della struttura organizzativa</li> <li>● Verifica di segnalazioni e reclami</li> </ul>

B UMANIZZAZIONE			
Impegni	Standard	Tempi di realizzazione	Verifica
<b>B6</b> L'Azienda si impegna a consegnare la relazione Sanitaria ai dimessi per il Medico di famiglia o pediatra di libera scelta	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Consegna della relazione a tutti i pazienti dimessi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controlli periodici della struttura organizzativa</li> <li>● Verifica di segnalazioni e reclami</li> </ul>
<b>B7</b> L'Azienda si impegna ad attuare procedure per le dimissioni protette che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Adozione di procedure per le dimissioni protette in particolari patologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controllo dell'impegno assunto</li> </ul>
<b>B8</b> L'Azienda si impegna a istituire un pronto soccorso odontoiatrico nel mese di agosto, aperto anche nei giorni festivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Attivazione di un pronto soccorso odontoiatrico nel mese di agosto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controllo dell'impegno assunto</li> </ul>

C INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE			
Impegni	Standard	Tempi di realizzazione	Verifica
<b>C1</b> L'Azienda si impegna a garantire l'informazione sull'applicazione del triage in tutti i DEA- Pronto Soccorso dell'Azienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Manifesti informativi esposti nelle sale attese dei DEA e/o altro materiale informativo da distribuire agli utenti (volantini, opuscoli, ecc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In corso di realizzazione entro 2002</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controlli periodici della struttura organizzativa</li> <li>● Presenza dei manifesti</li> </ul>

C INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE			
Impegni	Standard	Tempi di realizzazione	Verifica
<p><b>C2</b> L'Azienda si impegna a rendere disponibile al momento del ricovero una scheda informativa relativa alla struttura di degenza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Consegna della scheda informativa sulla struttura di degenza al momento dell'accesso nel reparto, ai pazienti o loro parenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro giugno 2002</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controlli periodici della struttura organizzativa</li> <li>● Presenza della scheda nei presidi</li> </ul>
<p><b>C3</b> L'Azienda si impegna a rendere disponibile al momento del ricovero un opuscolo informativo sul presidio ospedaliero e sui regolamenti che interessano il paziente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Consegna dell'opuscolo informativo sull'ospedale al momento dell'accettazione ospedaliera, ai pazienti o loro parenti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In corso di realizzazione entro 2001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controlli periodici della struttura organizzativa</li> <li>● Presenza degli opuscoli nei presidi</li> </ul>
<p><b>C4</b> L'Azienda si impegna a garantire l'applicazione della normativa sul consenso informato</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Consegna della modulistica al 100% dei pazienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In corso di realizzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Segnalazioni e reclami</li> <li>● Numero corsi di formazione effettuati</li> </ul>
<p><b>C5</b> L'Azienda si impegna a rendere disponibili opuscoli informativi dei servizi distrettuali</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizzazione di opuscoli informativi per ogni distretto, disponibili presso i punti informativi e portinerie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In corso di realizzazione entro 2001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presenza degli opuscoli nei presidi</li> </ul>
<p><b>C6</b> L'Azienda si impegna a rendere disponibili carte dei servizi tematiche, costruite con la collaborazione delle associazioni di volontariato e tutela</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizzazione carte dei servizi tematiche su: salute mentale, riabilitazione, dialisi, oncologia (CORD, CORAT, UCC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro 2002</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Carte disponibili nelle sedi dei servizi interessati</li> </ul>

C INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE			
Impegni	Standard	Tempi di realizzazione	Verifica
<p><b>C7</b> L'Azienda si impegna a realizzare Guide informative su Istituti di analisi, Case di Cura e R.S.A privati convenzionati .</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizzazione guide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro 2002</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Guide disponibili nei punti informativi.</li> </ul>
<p><b>C8</b> L'Azienda si impegna a garantire l'informazione relativa alle modalità per richiedere notizie cliniche da parte del ricoverato o dei familiari</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presenza in tutti i presidi di cartelli informativi con orario e sede</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro giugno 2002</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controlli periodici della struttura organizzativa</li> </ul>
<p><b>C9</b> L'Azienda si impegna a garantire la piena funzionalità dell'URP e a darne visibilità attraverso una costante azione di comunicazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presenza di collegamenti con le reti civiche</li> <li>● Pubblicizzazione dell'URP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Verifica di segnalazioni e reclami</li> <li>● Pubblicizzazione dell'URP su: elenco telefonico; locandine; sito internet;TV, biglietti visita.</li> </ul>
<p><b>C10</b> L'Azienda si impegna a garantire un punto dedicato all'informazione telefonica e a darne visibilità attraverso una costante azione di comunicazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Linee telefoniche dedicate: Servizio Pronto Salute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Verifica di segnalazioni e reclami</li> <li>● Pubblicizzazione del servizio su : elenco telefonico; locandine; sito internet; TV, biglietti visita.</li> </ul>
<p><b>C11</b> L'Azienda si impegna a garantire informazioni aggiornate su sito internet aziendale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presenza del sito internet <a href="http://www.asf.toscana.it">www.asf.toscana.it</a> con le informazioni aggiornate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Verifica della conformità delle informazioni</li> </ul>

C INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE			
Impegni	Standard	Tempi di realizzazione	Verifica
<b>C12</b> L'Azienda si impegna ad attivare punti informativi collegati all'URP nei presidi ospedalieri	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presenza punti informativi negli ospedali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro giugno 2002: apertura punti informativi negli ospedali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Esistenza e funzionalità di punti informativi collegati all'URP</li> </ul>
<b>C13</b> L'Azienda si impegna ad attivare punti informativi collegati all'URP nelle sedi distrettuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Almeno un punto informativo in ogni distretto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro giugno 2002 : apertura di almeno un punto informativo in ogni distretto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Esistenza e funzionalità di punti informativi collegati all'URP</li> </ul>
<b>C14</b> L'Azienda si impegna a garantire la piena funzionalità del SUP (SPORTELLO UNICO PER LA PREVENZIONE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● SUP zona Firenze</li> <li>● SUP Zona SE</li> <li>● SUP Zona NO</li> <li>● SUP Zona Mugello</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Esistenza e funzionalità di punti informativi SUP</li> </ul>
<b>C15</b> L'Azienda si impegna a garantire la piena funzionalità del NUMERO VERDE PER LA PREVENZIONE DEGLI INCIDENTI SUL LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> <li>● NUMERO VERDE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Esistenza e funzionalità del numero verde.</li> </ul>

D TEMPI/ ACCESSIBILITÀ			
Impegni	Standard	Tempi di realizzazione	Verifica
<p><b>D1</b> L'Azienda si impegna ad approvare protocolli e linee guida condivisi per definire le priorità nell'accesso alle prestazioni, secondo criteri di "appropriatezza" ed "urgenza" della richiesta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Protocolli e linee guida adottati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro giugno 2002</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (vedi progetto)</li> </ul>
<p><b>D2</b> L'Azienda si impegna a mettere in atto una serie di provvedimenti tali da ridurre progressivamente i tempi di attesa delle attività specialistiche e diagnostiche ambulatoriali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Attesa inferiore o uguale a 30 giorni per le prestazioni individuate come "prioritarie" secondo criteri di "urgenza" ed "appropriatezza" dagli appositi Protocolli e Linee Guida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro giugno 2002</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Monitoraggio mensile dei tempi di attesa</li> </ul>
<p><b>D3</b> L'Azienda si impegna a estendere i punti di prenotazione tramite CUP, sia all'interno delle proprie sedi, sia nelle farmacie convenzionate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● N. 90 Punti di prenotazione attivati</li> <li>● N. 15 Punti di prenotazione nelle farmacie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro dicembre 2001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aumento del numero di punti di prenotazione CUP rispetto al periodo precedente (I semestre 2001)</li> </ul>
<p><b>D4</b> L'Azienda si impegna a estendere progressivamente l'attivazione del CUP per tutte le prestazioni specialistiche, salvo particolari necessità tecniche</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ampliamento numero liste prenotabili del 10%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro dicembre 2001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Numero 610 liste inserite nel sistema CUP sul totale di 716 liste.</li> </ul>
<p><b>D5</b> L'Azienda si impegna ad aumentare gradualmente il numero di presidi aziendali collegati al CUP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 75% dei presidi collegati al CUP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro dicembre 2001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● N. presidi collegati al CUP/ N. presidi</li> </ul>

D TEMPI/ ACCESSIBILITÀ			
Impegni	Standard	Tempi di realizzazione	Verifica
<b>D6</b> L'Azienda si impegna a garantire la consegna dei referti entro 5 giorni, salvo indagini che richiedono tempi tecnici superiori	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 5 giorni di attesa per la consegna dei referti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro dicembre 2001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● N. dei referti consegnati con tempi di attesa inferiore o uguale a 5 giorni sul totale dei referti consegnati</li> </ul>
<b>D7</b> L'Azienda si impegna a eliminare le liste chiuse per l'accesso alle prestazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Assenza di liste chiuse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro dicembre 2001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controlli a campione</li> </ul>
<b>D8</b> L'Azienda si impegna a fornire le informazioni sui tempi di attesa	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Informazioni sui tempi di attesa, tramite il call center, i CUP, il servizio Pronto Salute</li> <li>● Pubblicizzazione dei tempi di attesa sul sito internet aziendale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> <li>● Pubblicizzazione sul sito internet entro giugno 2002</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controlli sul sito Internet dell'Azienda sanitaria di Firenze</li> </ul>
<b>D9</b> L'Azienda si impegna a garantire la prenotazione telefonica e la disdetta delle prestazioni specialistiche, ad eccezione di particolari esami diagnostici.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Attivazione del call center integrato, unico a livello aziendale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● N. prenotazioni telefoniche sul totale delle prenotazioni per gli esami previsti</li> </ul>
<b>D10</b> L'Azienda si impegna a garantire l'accesso diretto degli utenti ai punti prelievo (senza prenotazione)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Accesso diretto (senza prenotazione) in almeno il 70% dei punti di prelievo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Attività già in essere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● N. di punti prelievo con accesso diretto (senza prenotazione) sul totale dei punti di prelievo</li> </ul>

D TEMPI/ ACCESSIBILITÀ			
Impegni	Standard	Tempi di realizzazione	Verifica
<b>D11</b> Garantire il rimborso del bonus in caso di mancata prestazione, regolarmente prenotata	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 100% di effettuazione del rimborso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● N° richieste rimborso/N° bonus erogati</li> </ul>

E TUTELA E PARTECIPAZIONE			
Impegni	Standard	Tempi di realizzazione	Verifica
<b>E1</b> Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Procedura e regolamento adottati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Esistenza e funzionalità della procedura di tutela</li> </ul>
<b>E2</b> Garantire che la risposta definitiva contenga sempre l'indicazione della possibilità di riesame da parte della Commissione Mista Conciliativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Procedura e regolamento adottati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Verifica a campione</li> </ul>
<b>E3</b> Garantire la piena funzionalità della Commissione Mista Conciliativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>● CMC funzionante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impegno già realizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 100% riesame dei casi inviati alla CMC</li> </ul>

E TUTELA E PARTECIPAZIONE			
Impegni	Standard	Tempi di realizzazione	Verifica
<b>E4</b> Garantire la partecipazione delle associazioni dei cittadini, del volontariato e degli organismi di tutela, attraverso la piena funzionalità del comitato di partecipazione	● Regolamento del Comitato	● Impegno già realizzato	● Verbali del comitato di partecipazione
<b>E5</b> Garantire alle associazioni facenti parte del comitato di partecipazione una sede per riunioni, attività di consultazione con i cittadini	● Predisposizione e consegna della sede al Comitato	● Entro marzo 2002	● Consegna sede
<b>E6</b> Garantire la disponibilità della Carta dei Diritti presso tutti i presidi; presso le sedi delle Associazioni di Volontariato e tutela, presso gli studi dei medici di famiglia.	● Disponibile presso tutti i presidi ospedalieri e territoriali	● Entro dicembre 2001	● Presenza della carta dei diritti nelle sedi
<b>E7</b> Effettuare in modo sistematico rilevazioni sulla soddisfazione ed il gradimento degli utenti dei servizi ospedalieri.	● Indagini effettuate in tutti i presidi ospedalieri	● Entro dicembre 2001	● N. indagini effettuate nei presidi
<b>E8</b> Effettuare in modo sistematico rilevazioni sulla soddisfazione ed il gradimento degli utenti sui servizi territoriali	● Avvio indagini sperimentali presso i servizi	● Entro dicembre 2001	● N. indagini attivate

E TUTELA E PARTECIPAZIONE			
Impegni	Standard	Tempi di realizzazione	Verifica
<b>E9</b> L'Azienda si impegna a convocare una Conferenza dei servizi annuale	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Convocazione della Conferenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entro dicembre 2001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizzazione della Conferenza</li> </ul>

# SEZIONE 4 )

## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

# MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

## IL RAPPORTO CON I CITTADINI

L'Azienda Sanitaria è impegnata a migliorare il rapporto con i cittadini e a questo scopo:

- Cura la formazione del personale attraverso corsi di aggiornamento per migliorare la comunicazione degli operatori a contatto con il pubblico;
- Garantisce l'informazione sui servizi, attraverso l'Ufficio Rapporti con il Pubblico (URP), il servizio di informazione telefonico Pronto Salute, il sito Internet, guide ed opuscoli, televideo su Italia 7; informazioni specifiche relative alla Prevenzione sono fornite attraverso gli Sportelli unici per la Prevenzione e il numero verde per la Prevenzione degli infortuni sul lavoro.
- Cura la comunicazione interna - attraverso il notiziario USLinforma e il sito Intranet - e la comunicazione esterna attraverso gli strumenti di comunicazione di massa: quotidiani, giornali dei Comuni e dei Quartieri, televisioni e radio. Partecipa al progetto regionale INFORMASALUTE, che prevede la realizzazione di trasmissioni settimanali su tematiche di educazione alla salute.
- Assicura la tutela degli utenti in caso di disservizi, attraverso l'attuazione del Regolamento di Pubblica Tutela e la Commissione Mista Conciliativa;
- Promuove la partecipazione dei cittadini con l'attuazione del Protocollo di Intesa. Organizzazioni di Volontariato e di Tutela sono presenti in maniera attiva nell'ambito dell'Azienda Sanitaria: con la loro collaborazione è stata definita la Carta dei Diritti e dei doveri degli Utenti, approvata nel 1998. Il Comitato di Partecipazione, istituito dal 1999, conta oltre 20 associazioni che collaborano con l'Azienda; ha fra i suoi compiti quello di verificare la rispondenza agli impegni presi.
- Organizza ogni anno la Conferenza dei Servizi, come momento di incontro e confronto sull'andamento delle proprie attività, con la partecipazione di cittadini, forze sociali, istituzioni.
- Attua l'informazione sanitaria, secondo il Decalogo dei diritti e dei doveri proposto dalla Regione Toscana; ha istituito il Comitato Etico Locale e il Comitato Etico per la sperimentazione del Farmaco.
- Cura il miglioramento del clima interno e a tale proposito, su proposta dei Comitati aziendali per le pari Opportunità ha adottato due codici rivolti al personale : il Codice contro le molestie sessuali e il Codice contro le violenze morali (mobbing).
- Verifica il gradimento dei servizi e la qualità percepita dagli utenti attraverso la realizzazione di indagini di gradimento riferite ai servizi ospedalieri e territoriali.

## U.O. RELAZIONI PUBBLICHE

All'UO Relazioni Pubbliche è assegnato il compito di curare la comunicazione esterna e, in parte, la comunicazione interna; l'informazione; la tutela; la partecipazione; la verifica del gradimento dei servizi e la qualità percepita.

- E' possibile contattare l'URP per segnalazioni, reclami, suggerimenti presso la sede in:  
**P.zza Brunelleschi, 1 - Firenze,**  
**055 2758200**  
**tutti i giorni feriali dalle 8:30 alle 17:00;**  
**sabato, prefestivi e mesi luglio agosto 8:30-13:00.**  
 E' possibile inviare un fax al numero **055 2758210**  
 o un e-mail: **urp@asf.toscana.it**

### PRONTO SALUTE

**tel. 055 287272**

**attivo tutti i giorni feriali dalle 8 alle 12, il giovedì dalle 8 alle 17.**

Il Pronto Salute dispone di una banca dati continuamente aggiornata attraverso la quale si possono ottenere informazioni su sedi, orari, modalità di accesso alle prestazioni e relativi tempi di attesa, oltre alle indicazioni su normative ed iter burocratici.

### COMUNICATORE PER SORDOMUTI

I sordomuti possono chiedere informazioni sui servizi chiamando il numero **055 210331 (DTS)** negli stessi orari di apertura di PRONTOSALUTE.

- Presso gli ospedali e le principali sedi dei distretti si stanno approntando PUNTI INFORMATIVI qualificati e collegati in rete alla sede dell'URP.
- Una sintetica informazione sui servizi è disponibile anche su TELEVIDEO della **Rete televisiva ITALIA 7** da pagina 230.
- Il **sito Internet aziendale [www.asf.toscana.it](http://www.asf.toscana.it)** contiene una presentazione esaustiva di tutte le attività presenti nell'Azienda, consultabili facilmente in oltre 2000 pagine già inserite e continuamente aggiornate. La presente Carta dei Servizi sarà integralmente inserita nel sito internet.
- Ogni anno viene curato uno **spazio sugli elenchi telefonici Telecom** di Firenze e della Provincia, con l'indicazione dei principali servizi.
- Sono curati opuscoli e guide sui servizi ospedalieri e territoriali.
- Sono curate trasmissioni su **Reti Televisive locali**, in particolare è in corso il programma INFORMASALUTE, in collaborazione con la Regione Toscana, che va in onda sull'emittente TELE 37 in diretta tutti i mercoledì dalle ore 18,45 alle 19,30. Le trasmissioni sono replicate da altre emittenti locali.
- Sono curati i rapporti con la Stampa.

## LA TUTELA DEGLI UTENTI

L'Azienda Sanitaria di Firenze ha adottato un **REGOLAMENTO DI TUTELA** dei cittadini utenti del servizio sanitario nel quale è prevista la possibilità di presentare esposti o segnalazioni quando è stata negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.

La tutela può essere richiesta da qualsiasi utente dei servizi erogati dall'Azienda Sanitaria e dalle strutture private accreditate, direttamente o tramite parenti, affini o organismi di tutela o associazioni di volontariato.

La presentazione di esposti non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ed amministrativa.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve gli esposti, provvede al protocollo ed all'archivio degli stessi nel rispetto del diritto di riservatezza degli utenti e predispone l'attività istruttoria al termine della quale (di norma entro i trenta giorni) invia la risposta al cittadino.

Nel caso di motivate necessità di ulteriori accertamenti il termine per la risposta non sarà comunque superiore ai 90 giorni.

Le segnalazioni dei cittadini vengono comunicate ai responsabili del servizio interessato affinché adottino le misure necessarie per evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e per fornire all'URP gli elementi occorrenti per un'appropriata risposta all'utente.

Nella risposta viene indicata la possibilità di chiedere il riesame alla **COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**, composta di sette membri (il Presidente, tre rappresentanti degli organismi di volontariato e tutela, tre dipendenti dell'Azienda), che acquisisce tutta l'istruttoria svolta, procede ad una eventuale ulteriore istruttoria e si pronuncia (di norma entro 60 giorni).

Qualora la Commissione non sia riuscita nella conciliazione ed abbia individuato presunte responsabilità da parte di operatori dell'Azienda, gli organi competenti valutano l'opportunità di iniziare un procedimento disciplinare.

E' possibile consultare il Regolamento di Tutela presso il sito internet [www.asf.toscana.it](http://www.asf.toscana.it) o presso gli uffici di **P.zza Brunelleschi, 1 Firenze**

**Per SEGNALARE UN DISSERVIZIO o AVANZARE UNA PROTESTA** rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

TELEFONANDO al numero **055 2758.200**

SCRIVENDO a:

**Azienda Sanitaria di Firenze, Ufficio Relazioni con il Pubblico,  
P.zza Brunelleschi, 1 50123 - Firenze**

INVIANDO UN FAX al numero **055 2758.210**

INVIANDO UNA E-MAIL A [tutela@asf.toscana.it](mailto:tutela@asf.toscana.it)

RECANDOVI DI PERSONA nella sede URP

**P.zza Brunelleschi, 1 - Firenze**

## PARTECIPAZIONE

L'Azienda Sanitaria ha sottoscritto un **PROTOCOLLO DI INTESA** con associazioni di volontariato e organismi di tutela. Il Protocollo di Intesa deliberato nel maggio 1996, è composto di nove articoli nei quali si richiamano i principi ispiratori del Decreto legislativo 502/1992, si stabiliscono regole per le organizzazioni e per l'Azienda. Nel protocollo di Intesa vengono gettate le basi per la collaborazione futura, tracciandone in linea di massima i percorsi. In particolare, gli ambiti di collaborazione si sostanziano nella

- **Tutela**, riconoscendo il ruolo degli organismi di volontariato e tutela di sostegno al cittadino anche ai fini dell'eventuale presentazione di esposti e nella partecipazione di propri rappresentanti alla Commissione Mista Conciliativa.
- **Analisi partecipata della qualità**, prevedendo la collaborazione nella rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini utenti e prevedendo iniziative autonome delle organizzazioni di volontariato e tutela.
- **Rappresentanza**, impegnando l'Azienda a convocare periodicamente i rappresentanti delle Associazioni firmatarie per garantire il costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini, anche attraverso la loro partecipazione al controllo della qualità.
- **Accoglienza e umanizzazione**, attivando iniziative tese a instaurare una relazione con l'utente (accoglienza, facilitazione nella fruizione dei servizi).
- **Carta dei diritti e dei doveri**, di cui si prefigura l'elaborazione al fine di interpretare il diritto alla salute previsto dall'articolo 32 della Costituzione.

Il Protocollo venne concepito "aperto" ad altre organizzazioni che potranno aderirvi anche in futuro, sottoscrivendolo. Attualmente hanno sottoscritto il protocollo di intesa le seguenti associazioni ed organizzazioni:

- ASSOCIAZIONE ALCOLISTI ANONIMI - Area Toscana  
*P.zza S.Salvi, 4 - Firenze - tel. 055 671269*
- ASSOCIAZIONE ITALIANA DIFESA CONSUMATORI E AMBIENTE  
*Via Ricasoli, 28 - Firenze - tel. e fax 055 216180*
- ASSOCIAZIONE ITALIANA MALATTIE DI ALZHEIMER  
*Via Pancaldo, 21 - Firenze - tel. 055 433187*
- ASSOCIAZIONE ITALIANA PARKINSONIANI  
Sez. Territoriale Firenze  
*Via Monti, 18/D - Scandicci - tel. e fax 055 254624*
- ASSOCIAZIONE MINORATI GRAVI  
*Via del Poggolino, 12 - Firenze - tel. 055 400763*
- ASSOCIAZIONE NAZIONALI EMODIALIZZATI  
*Via Assisi, 20 - Firenze - tel. 055 780955*



- ASSOCIAZIONE NAZIONALE MUTILATI E INVALIDI CIVILI  
*Via Pratese, 33 - Firenze - tel. 055 308169*
- ASSOCIAZIONE NAZIONALE PUBBLICHE ASSISTENZE  
*Via Baracca, 209 - Firenze - tel. 055 308280 - fax 055 308004*
- ASSOCIAZIONE S.GIOVANNI DI DIO  
*c/o Renzo Recchia Via Biagi, 6 - Firenze - tel. e fax 055 218839*
- ASSOCIAZIONE VOLONTARI OSPEDALIERI  
*Via Carducci, 4 - Firenze - tel. 055 2344567*
- COMITATO AUTONOMO LOTTA CONTRO I TUMORI - CALCIT  
*Via Dante Alighieri, 25 - Grassina (Fi) - tel. e fax 055 642511*
- COMITATO DIFESA DIRITTI DEI MALATI  
c/o Ass. Culturale "Il Cenacolo del Magnifico"  
*Via del Giglio, 13 - Firenze fax 055 229321*
- CONFEDERAZIONE NAZIONALE MISERICORDIE D'ITALIA  
*Viale Matteotti, 60 - Firenze - tel. 055 503701 - fax 055 503737*
- CONSULTA COMUNALE HANDICAP  
c/o Carlo Nesi Via Bellini, 45 - Firenze - tel. 055 3215145
- CONSULTA PROVINCIALE DEL VOLONTARIATO  
c/o Provincia di Firenze Assessorato Politiche Sociali  
*Via Cavour, 37 - Firenze - tel. 055 2760523 - fax 055 2760522*
- COORDINAMENTO DIRITTI DEI CITTADINI  
*Via Michelazzi, 22 - Firenze - tel. 055 4277727 fax 055 435459*
- FEDERCONSUMATORI  
*Via Nazionale, 17 - Firenze - tel. 055 217195 / 212777*
- GRUPPO AREA FIORENTINA ASSOCIAZIONI DEI FAMILIARI PER LA TUTELA DELLA SALUTE MENTALE C/o DIA.PSI.GRA.  
*Via Moreni, 54 Firenze - tel. 055 6540258*
- IDRA - COMITATI CONTRO L'ALTA VELOCITA'  
c/o Circolo "Il Progresso"  
*Via V.Emanuele, 135 - Firenze - tel. e fax 055 2337665*
- LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO L'AIDS  
*Via delle Casine, 13 - Firenze - tel. e fax 055 2479013*
- TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO - CITTADINANZA ATTIVA  
*tel. 055 21799*
- UNIONE ITALIANA LOTTA ALLA DISTROFIA MUSCOLARE  
c/o Centro Civico n°3 Quinto Basso  
*Via Gramsci, 560 - Sesto Fiorentino - tel. e fax 055 451337*

## CARTA DEI DIRITTI

La predisposizione della Carta dei Diritti è frutto di un lavoro a cui hanno preso parte rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e delle Organizzazioni di Tutela, insieme a rappresentanti dell'Azienda Sanitaria.

Al primo articolo si afferma che *“L'Azienda pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino”*.

Da questo principio derivano tutti gli altri e, in particolare, il diritto alla trasparenza; all'informazione; alla tutela; al rispetto della persona, anche in considerazione delle differenze culturali, religiose, sessuali e di età; alla riservatezza. Sono poi enunciati una serie di diritti che tendono a garantire al cittadino-utente la professionalità degli operatori e l'adeguatezza delle strutture.

Seguono alcuni principi riferiti a persone in stato di particolare necessità, riservando una maggiore attenzione nei confronti di momenti della vita che possono comportare una situazione di debolezza, transitoria o permanente.

Gli ultimi articoli precisano i meccanismi di tutela in caso di disservizio, nonché la possibilità di risarcimento in caso di mancata prestazione (bonus). E' stato costituito un Comitato di Partecipazione che vigila sull'attuazione della Carta dei Diritti.

Per finire, sono ricordate alcune regole che gli utenti devono seguire, come il rispetto degli operatori e il divieto di fumare negli ambienti sanitari.

E' possibile consultare la Carta dei Diritti al sito internet [www.asf.toscana.it](http://www.asf.toscana.it) o presso gli uffici di **P.zza Brunelleschi, 1 - Firenze**.

## COMITATO DI PARTECIPAZIONE

L'articolo 26 della Carta dei Diritti istituisce un Comitato di Partecipazione " formato dai rappresentanti delle associazioni di volontariato e organismi di tutela che hanno aderito al Protocollo di Intesa. Il Comitato ha il compito di verificare periodicamente lo stato di attuazione della Carta e degli impegni assunti nella Conferenza dei Servizi, nonché di proporre modifiche e integrazioni alla Carta”.

Il Comitato di Partecipazione si è insediato il 12 maggio 1999 e comprende 19 rappresentanti delle associazioni di volontariato e di tutela e 11 rappresentanti dell'Azienda.

Il Comitato di partecipazione si riunisce di norma a cadenza mensile. Partecipa alla fase preparatoria della Carta dei Servizi con dirigenti e operatori aziendali, portando la voce dei cittadini. Discute gli impegni adottati nella Carta dei Servizi.

E' parte attiva nella progettazione ed esecuzione della ricerca sul gradimento. Partecipa attivamente alla preparazione e svolgimento delle Conferenze dei Servizi.



## CONFERENZA DEI SERVIZI

La Conferenza dei Servizi prevista dalla normativa, viene convocata con cadenza annuale. Rappresenta il principale strumento di valutazione e confronto pubblico sui risultati conseguiti, il momento di comunicazione che si attua con il coinvolgimento del personale, delle associazioni di volontariato e tutela e altri soggetti pubblici e privati. L'Azienda ha convocato quattro Conferenze dei Servizi.

## VERIFICA DEL GRADIMENTO

L'Azienda ha avviato la prima indagine di gradimento rivolta ai degenti in dimissione nei presidi ospedalieri.

Le Associazioni di volontariato partecipano alla condivisione del progetto di ricerca, i volontari sono presenti nella fase di consegna del questionario ai degenti ed assistono i pazienti nella compilazione del questionario.

Sono dunque parte attiva e testimoni della validità della ricerca che, partendo nel giugno 2001, prosegue in maniera sistematica, investendo dapprima tutti gli ospedali dell'Azienda, quindi le strutture territoriali.

## COMITATO ETICO LOCALE

Il Comitato Etico Locale è un organismo consultivo, a carattere multidisciplinare, previsto dalla normativa nazionale e regionale.

L'Azienda Sanitaria di Firenze ha costituito, nel 1999, il Comitato Etico Locale e il Comitato Etico per la Sperimentazione clinica dei medicinali.

Il Comitato Etico Locale ha due funzioni principali:

- La formazione e sensibilizzazione dei medici e operatori sanitari sulle problematiche etiche.
- La formulazione di pareri su aspetti etici e giuridici delle attività assistenziali a operatori e cittadini.

Il Comitato Etico per la Sperimentazione dei medicinali si caratterizza per la specifica funzione di esame e valutazione dei protocolli di studio sotto il profilo etico-scientifico-metodologico.

Ai due comitati partecipano competenze professionali interdisciplinari, anche esterne all'Azienda e rappresentanti delle Associazioni di volontariato e tutela.

Segreteria:

**tel. 055 6577458**

## DECALOGO DEI DIRITTI

Il presente Decalogo dei Diritti è stato approvato dal Consiglio Regionale della Toscana con deliberazione n.223 del 26 luglio 1999.

- 1) Un'informazione reciproca, leale, corretta e completa fra i medici, gli altri operatori sanitari e la persona assistita, è condizione indispensabile per soddisfare i diritti di salute dei cittadini.
- 2) La persona assistita ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza. I medici e gli altri operatori sanitari devono garantire la massima attenzione nel rispetto delle norme sul segreto professionale e sulla riservatezza nel trattamento dei dati personali.
- 3) E' diritto della persona assistita chiedere ed ottenere dal medico informazioni su tutto ciò che riguarda il proprio stato di salute e, nel caso essa risulti affetta da una malattia, di ricevere adeguate indicazioni :
  - sulla natura, durata ed evoluzione della medesima,
  - sulle cure necessarie,
  - sulle alternative di cura, ove esistano,
  - sulla presumibile durata di un eventuale ricovero ospedaliero,
  - sui riflessi della malattia e delle cure sullo stato e sulla qualità della propria vita,
  - su tutti i rimedi terapeutici ed assistenziali esistenti atti ad evitare o sedare gli eventuali stati di sofferenza e di dolore derivanti dalla malattia stessa e/o dalle relative attività diagnostiche e curative.
 Ottenuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto della persona assistita dare o negare il proprio consenso per le analisi e le terapie proposte. Il medico, senza il consenso della persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge e nelle situazioni di necessità ed urgenza, quando il cittadino, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.
- 4) La persona assistita ha diritto ad un'informazione onesta e serena, attraverso un linguaggio chiaro ed essenziale, adeguato alle sue possibilità di comprensione, in relazione anche al livello di cultura posseduto.
- 5) La persona assistita ha diritto sempre ad un'informazione tramite colloquio con il medico curante, anche se si ricorre all'aiuto di opuscoli informativi o strumenti audiovisivi. Il personale infermieristico e tecnico sanitario è tenuto a fornire chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati.
- 6) La persona assistita ha il diritto di leggere la propria cartella clinica, inserirvi, mediante il medico, delle osservazioni personali ed ottenerne una copia.

- 7) L'informazione è riservata esclusivamente alla persona assistita. Ai familiari ed a terzi è ammessa solo se il cittadino lo consente e nei casi previsti dalla legge.
- 8) In caso di malati minori o infermi di mente, il diritto all'informazione e ad esprimere consenso spetta ai genitori o al tutore. Il personale sanitario è tenuto comunque a ricercare sempre la massima partecipazione ottenibile di tali soggetti, garantendo in ogni caso ad essi un'adeguata informazione.
- 9) Il cittadino ha sempre il diritto di chiedere il parere di un altro medico di sua fiducia, nel rispetto delle competenze del medico curante.
- 10) Il cittadino a cui si propone la partecipazione ad eventuali sperimentazioni cliniche ha diritto ad essere adeguatamente informato sugli scopi, sui benefici, sui disagi e sui rischi delle stesse. La partecipazione alla sperimentazione è sempre libera ed è comunque vincolata ad un consenso esplicito e documentato del soggetto coinvolto.

