



**Costruiamo insieme la nostra salute**

## L'ALFABETO DELLA SANITÀ

*L'arte medica ha la sua grande bellezza nella sua insita imperfezione, ne è il seme delle sfide impari di ogni giorno, è il fascino della Natura che sfida la logica della Scienza e l'esito ne è o no, la meraviglia.*

*Un medico conosce i confini della malattia ma prova tutti i giorni andare anche oltre e, quando vince, ne ha meraviglia, ha vinto la Scienza, e, quando perde, non ne ha meraviglia, ha vinto la Natura.*

*L'atto diagnostico non è mai una facile somma algebrica, due sintomi più due segni possono significare un risultato diverso da quello perfetto perché la morte non è un evento innaturale, un'infezione non può essere prevenuta.*

*Il mondo dell'arte è pieno di opere che hanno, per un loro tratto imperfetto, l'onore della meraviglia e la memoria imperitura tra gli altari del merito.*

*Conosciamo meglio l'arte medica, impariamo a raccontare con meraviglia la bellezza della sua imperfezione e riconosciamo la forza della natura, un medico è solo un uomo, impariamo a non averne mai più meraviglia, la sfida è impari, la Medicina non è una scienza esatta.*

## **A**PPROPRIATEZZA:

è fare “la cosa giusta al soggetto giusto, al momento giusto da parte dell’operatore giusto nella struttura giusta”. Un esame non è appropriato se non è in grado di rilevare il problema che si sta studiando, ad esempio un ecografia non è appropriata per vedere una frattura, bisogna fare una radiografia; oppure non è appropriato se non è fatto nel momento necessario, ad esempio i marcatori tumorali sono utili per evidenziare una recidiva in un paziente curato per il cancro ma non per fare diagnosi di cancro. Dal momento che ogni esame si associa ad un rischio, eseguire un esame inappropriato vuol dire esporsi ad un rischio non giustificato . Pertanto evitiamo di auto-prescriverci gli esami e rivolgiamoci al nostro medico.

## **A**TTIVITÀ FISICA ADATTATA (AFA)

consiste in programmi di esercizi fisici destinati a persone adulte e anziane, finalizzati a migliorare il livello di attività fisica, la socializzazione e gli stili di vita.

Le attività AFA sono consigliate dal medico di medicina generale (MMG) o dallo specialista e sono svolte in gruppo sotto la supervisione di istruttori adeguatamente formati.

Rivolgersi all’Ufficio Relazioni con il Pubblico di ASL 5 per conoscere le palestre aderenti all’iniziativa e i costi di partecipazione.

## **B**ON TON DELL’UTENTE

Quando andiamo in ospedale o in ambulatori è bene seguire alcune semplici regole nell’interesse nostro, di tutti i pazienti e per far lavorare meglio gli operatori sanitari.

1. igienizziamo spesso le mani, in particolare prima di entrare e di uscire da un ambiente sanitario
2. utilizziamo la mascherina chirurgica, soprattutto nei reparti ospedalieri
3. non andiamo a trovare parenti/amici ricoverati, se abbiamo sintomi simil-influenzali (ad es. febbre, tosse, raffreddore, mal di gola)
4. rispettiamo gli orari di visita e le indicazioni del personale sanitario:
  - a. evitiamo di sederci sui letti di degenza
  - b. parliamo a bassa voce
  - c. silenziamo i telefoni cellulari
  - d. non interrompiamo durante la somministrazione delle terapie
  - e. usciamo dalla stanza se ci viene chiesto
  - f. rispettiamo gli altri e rivolgiamoci con gentilezza

## **C**ARTA NAZIONALE SERVIZI (CNS)

E’ uno strumento di accesso ai servizi in rete della pubblica amministrazione, un “dispositivo intelligente o smart card” con elevato livello di sicurezza, in grado di memorizzare dati . Per l’attivazione è necessario rivolgersi all’anagrafe sanitaria ed essere in possesso di un indirizzo mail valido. Per l’utilizzo, è necessario avere un lettore smart card collegato ad un pc e scaricare i programmi necessari.

La Tessera Sanitaria può funzionare come Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS), previa attivazione.

Per saperne di più:



## **C**ENTRALE OPERATIVA TERRITORIALE (COT)

è una struttura nuova, introdotta dal decreto ministeriale 77. Coordina la presa in carico socio sanitaria della persona fragile, svolgendo una funzione di raccordo tra servizi e professionisti coinvolti nei diversi ambiti di cura e assistenza, del territorio e dell'ospedale.

## **CENTRALE OPERATIVA DELLA CONTINUITA' ASSISTENZIALE (COCA)**

È una struttura che coordina le attività dei servizi di continuità assistenziale (ex guardia medica) presenti sul territorio. Tali servizi garantiscono l'assistenza medica di base a domicilio per problemi urgenti che si verificano durante le ore notturne dei giorni feriali e nei giorni prefestivi e festivi con il seguente orario: sabato, i giorni prefestivi e festivi dalle ore 8.00 alle ore 8.00 del primo giorno feriale

Numero Unico tel. 0187 026198

## **DISTRETTO SOCIO SANITARIO**

Il Distretto Sociosanitario è una struttura della ASL che organizza e gestisce i servizi socio-sanitari fuori dell'ospedale, portandoli vicino al luogo di vita dei cittadini. Rientrano nelle funzioni del Distretto le seguenti attività: 1. assistenza primaria: Medico di Medicina generale, Pediatra di libera scelta, Continuità assistenziale (ex Guardia medica), 2. assistenza farmaceutica, assistenza specialistica extraospedaliera, assistenza protesica, consultori, assistenza domiciliare integrata, assistenza territoriale, semiresidenziale e residenziale per tossicodipendenti, disabili, handicap, anziani e altri soggetti non autosufficienti, malati psichiatrici, malati in fase terminale (hospice territoriale), malati affetti da HIV e patologie correlate, assistenza termale, rilascio tessere sanitarie, attestati di esenzione, prenotazione/erogazione prestazioni specialistiche; attività di coordinamento e di raccordo con le altre strutture aziendali (Ospedale, Dipartimento di prevenzione).

Il nostro territorio è diviso in tre Distretti Sociosanitari: Distretto 17 "Riviera Val di Vara", Distretto 18 "Del Golfo", Distretto 19 "Val di Magra".

Il Decreto Ministeriale 77 prevede l'istituzione all'interno dei distretti della Casa di Comunità (CdC), il luogo fisico, di prossimità e di facile individuazione al quale l'assistito può accedere per poter entrare in contatto con il sistema di assistenza sanitaria.

Al suo interno si troveranno équipe multi-professionali composte da Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta, Specialisti Ambulatoriali, Infermieri e Psicologi.

## **DONAZIONI DI ORGANI E TESSUTI**

Ognuno di noi può salvare delle vite, esprimendo il proprio "sì" alla donazione. La donazione, nelle sue molteplici forme, è espressione di reciprocità e solidarietà.

Ci sono tanti modi per diventare donatore e lo si può essere sia in vita che dopo la morte. Ogni cittadino maggiorenne può esprimere il proprio consenso o dissenso finalizzato alla donazione di organi e tessuti dopo la morte presso: 1. uffici anagrafe dei Comuni al momento del rilascio o rinnovo della carta d'identità; 2. Associazione Italiana per la donazione di organi, tessuti e cellule online, se si è in possesso della SPID o della firma digitale, o in una delle sedi dell'associazione 3. la propria Azienda Sanitaria Locale (ASL) di riferimento 4. compilando il tesserino del CNT o il tesserino blu del Ministero della Salute, oppure una delle donor card distribuite dalle associazioni di settore; in questo caso è necessario stampare la tessera e conservarla tra i propri documenti personali. Inoltre è opportuno comunicare la propria decisione ai familiari riportando la propria volontà su un foglio bianco, comprensivo di data e firma; anche in questo caso è necessario custodire questa dichiarazione tra i propri documenti personali. La dichiarazione resa all'ASL, al Comune e all'AIDO è registrata nel Sistema Informativo Trapianti e consultabile dai medici per verificare, in caso di necessità, l'esistenza di un'espressione di volontà sulla donazione. Si può cambiare idea sulla donazione in qualsiasi momento poiché, in caso di accertamento della volontà espressa in vita, fa sempre fede l'ultima dichiarazione resa in ordine temporale. Non esistono limiti di età per esprimersi sulla donazione di organi e tessuti.

## ESENZIONI

Le esenzioni dal pagamento dei ticket possono essere di due tipi:

1. **per reddito:** consentono al cittadino di ottenere l'esonero dal pagamento dei ticket (per le prestazioni specialistiche e/o farmaci) che sarebbe dovuto come compartecipazione alla spesa del Servizio Sanitario Nazionale. Si richiedono presentando apposita autocertificazione agli sportelli dell'Anagrafe Sanitaria Distrettuale. E' importante verificare annualmente la propria situazione reddituale.
2. **per patologia:** tale diritto è riconosciuto dalla ASL di residenza dell'assistito sulla base della certificazione della malattia diagnosticata redatta da uno Specialista; il medico del Distretto di riferimento valuta la documentazione e autorizza la registrazione del codice di esenzione sul libretto Sanitario.

1. saperne di più:



2. Per saperne di più:



## FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO (FSE)

E' l'insieme di dati e documenti clinici digitalizzati che costituiscono la storia clinica di una persona. Presente dal 2020, è gratuito, si attiva on line o in Anagrafe Sanitaria Distrettuale e può essere consultato dalla persona in ogni istante. Se si fornisce il consenso, il Fascicolo può essere consultato in ogni momento dagli operatori sanitari che dovessero prenderla in cura, diversamente il fascicolo è visibile solo all'assistito.



Per saperne di più:



## FIGURE SANITARIE

**MEDICO:** indossa il camice bianco **senza profili colorati**. E' il professionista sanitario che svolge attività di prevenzione, diagnosi e cura delle malattie. Esistono medici specialisti di varie discipline che prevengono, diagnosticano e curano le malattie di una determinata età della vita (es. pediatri e geriatri) o di particolari organi (cardiologo, pneumologo, ecc) e apparati (es. ginecologo, urologo) o operano in particolari contesti (es. medici intensivisti o urgentisti che operano in terapia intensiva). Infine vi sono i medici specialisti della riabilitazione chiamati fisiatristi e i medici che non curano le persone, ma la comunità (medici specialisti in igiene e sanità pubblica che si occupano soprattutto di prevenzione, ad esempio delle epidemie).

**COORDINATORE INFERMIERISTICO:** indossa il camice bianco con profili di colore **ROSSO**. Il coordinatore è un professionista che ha conseguito il master in management infermieristico per le funzioni di coordinamento ed ha acquisito competenze specifiche nell'area organizzativa e gestionale di primo livello, allo scopo di attuare politiche di programmazione sanitaria, interventi volti al miglioramento continuo della qualità in riferimento alle risorse strutturali, tecnologiche ed umane dell'ambito del servizio coordinato per garantire gli obiettivi del sistema organizzativo sanitario.

**INCARICATO DI FUNZIONE ORGANIZZATIVA** dei profili sanitari: indossa un camice bianco, non ha un colore specifico nei profili del camice e si occupa di coordinare e indirizzare le attività di un determinato settore assistenziale (Area Medica, Chirurgica, Critica ecc) o un processo specifico (Sviluppo modelli organizzativi, Rischio Clinico e aspetti normativi, ecc). E' assegnato alla Struttura professioni sanitarie, lavora in stretto contatto con la Direzione Aziendale, di dipartimento e di struttura.

**INFERMIERE:** indossa una divisa bianca con profili di colore **BLU**. E' l'operatore sanitario, con laurea triennale in infermieristica, responsabile dell'assistenza generale infermieristica. L'Infermiere effettua e coordina l'assistenza di base e specializzata assegnando la tipologia di attività anche ad altre figure professionali quali l'OSS dopo aver effettuato la presa in carico del paziente e pianificato l'assistenza attraverso la formulazione degli obiettivi e la scelta degli interventi. Le principali funzioni svolte dall'infermiere sono: la prevenzione delle malattie, l'assistenza dei malati e dei disabili di tutte le età e l'educazione sanitaria.

**INFERMIERE PEDIATRICO:** indossa divisa bianca con casacca colorata. E' l'operatore sanitario in possesso del diploma universitario abilitante, responsabile dell'assistenza generale infermieristica fino e non oltre il 18esimo anno di età degli assistiti.

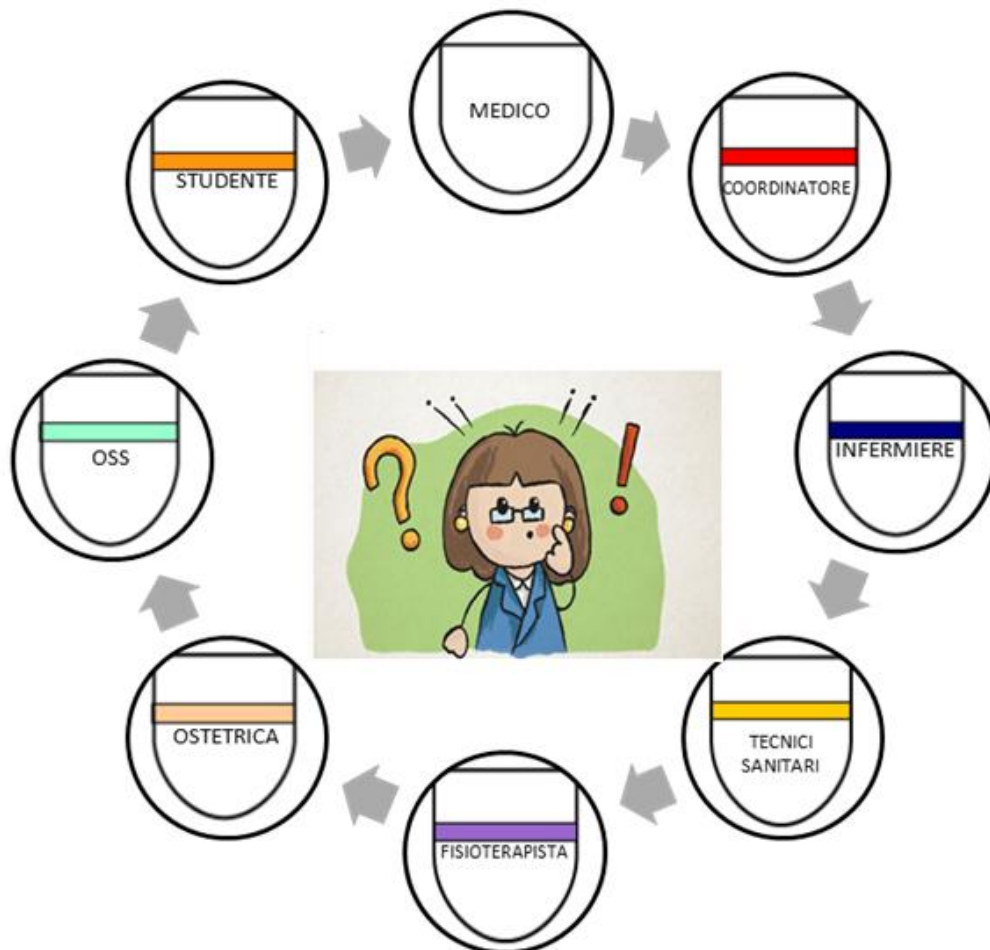
**TECNICO SANITARIO DI LABORATORIO:** indossa la divisa bianca con profili di colore **GIALLO OCRA**. È la figura professionale con laurea triennale deputata all'analisi di un campione biologico (sangue, pezzo chirurgico, urine, espettorato, versamenti, etc.) o un esperimento nell'ambito della ricerca, è inoltre responsabile dell'utilizzo, manutenzione e controllo di qualità delle strumentazioni di laboratorio e della validazione tecnica dell'esame.

**FISIOTERAPISTA:** indossa la divisa bianca con profili di colore **VIOLA**. E' l'operatore sanitario, in possesso di laurea triennale, che svolge in via autonoma, o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori, e di quelle viscerali compromesse da eventi patologici.

**OSTETRICA:** indossa la divisa bianca con profili di colore **ROSA**. E' l'operatore sanitario che, in possesso del diploma universitario abilitante, assiste ed educa la donna nel periodo della gravidanza, durante il parto e nel puerperio, conduce e porta a termine parti eutocici con propria responsabilità e presta assistenza al neonato.

**OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS):** indossa la divisa bianca con profili di colore **VERDE**. L'Operatore Socio Sanitario è una figura professionale codificata dall'Accordo Stato Regioni 22/02/2001. L'Oss, a seguito del conseguimento dell'attestato di qualifica ottenuto al termine di un percorso di studi, svolge, un'attività indirizzata a soddisfare i bisogni primari (es. igiene, aiuto ai pati, ecc.) in tutti i contesti assistenziali ospedalieri ed extra-ospedalieri.

**STUDENTE DI INFERMIERISTICA/FISIOTERAPIA:** indossa la divisa bianca con profili di colore **ARANCIONE**. Per lo studente iscritto al Corso di Laurea in Infermieristica o Fisioterapia il tirocinio clinico rappresenta una componente fondamentale del suo percorso formativo, un momento in cui ha la possibilità di applicare le conoscenze teoriche apprese in precedenza ma anche di acquisire molte competenze, necessarie a sviluppare la capacità di quel pensiero critico che guida l'agire di un infermiere "esperto".



## GRAVIDANZA FIOLOGICA E A RISCHIO

La gravidanza è classificata: ad **alto**, **medio** e **basso rischio**.

**La gravidanza fisiologica è una gravidanza a basso rischio**, ovvero una gravidanza in cui non vi sono patologie pregresse o rischi noti per mamma e/o bambino.

Sono denominate **a rischio** quelle gravidanze nelle quali esistono condizioni patologiche reali o potenziali (fattori di rischio) che possono compromettere la salute o la vita della madre, del feto o di entrambi, (ad esempio la gravidanza in una paziente diabetica). L'identificazione precoce di una gravidanza a rischio permette di offrire l'assistenza più appropriata e di programmare i vari interventi da attuare durante la gravidanza e al momento del Parto.

Le gestanti con gravi complicanze della gravidanza o malattie pregresse che potrebbero aggravarsi a causa della gravidanza stessa, attestate con certificazione sanitaria (astensione per motivi di salute non legate a rischi dell'ambiente di lavoro, cosiddetta gravidanza a rischio) possono presentare istanza di astensione anticipata dal lavoro.

*Per saperne di più:*



## HOSPICE E CURE PALLIATIVE

Le Cure palliative sono l'insieme degli interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia non risponde più a trattamenti specifici. Possono essere erogate a domicilio oppure in una struttura di ricovero chiamata hospice. L'obiettivo delle cure palliative è consentire al paziente di vivere l'ultima fase della sua vita con dignità e nel modo meno traumatico e doloroso possibile, circondato dalle persone care (partner, familiari, amici), con un appropriato supporto medico, infermieristico, psicologico e spirituale. Studi clinici dimostrano che le cure palliative non solo migliorano la qualità di vita ma anche la sopravvivenza dei pazienti terminali.

## INFERMIERI DI FAMIGLIA O COMUNITA' ( IFOC)

È un infermiere che opera sul territorio e si fa carico di individuare i bisogni di salute inespressi delle persone e delle loro famiglie. Assicura una assistenza infermieristica per livelli di complessità collaborando con il Medico di Medicina Generale e con tutti i professionisti presenti nella comunità. È un professionista con un forte orientamento alla gestione proattiva della salute che pertanto cerca di individuare i problemi precocemente o di prevenirli.

## LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA (LEA)

sono le prestazioni e i servizi che il Servizio sanitario nazionale (SSN) si impegna a fornire a tutti i cittadini, gratuitamente o dietro pagamento di un ticket, con le risorse pubbliche raccolte attraverso le tasse, uniformemente su tutto il territorio nazionale. Si tratta di prestazioni e servizi di comprovata efficacia clinica, compresi in un elenco che il Ministero della Salute aggiorna periodicamente. Ad esempio l'elettrocardiogramma rientra nei LEA, la medicina estetica (esempio punturine antirughe) no.

Per saperne di più:



## LIBERA PROFESSIONE

È un servizio che offre la possibilità di effettuare prestazioni sanitarie a pagamento, con i medici dipendenti ASL, negli spazi interni dall'Azienda, o in strutture private convenzionate. Non tutti i medici eseguono la libera professione ma solo chi ha scelto un rapporto di esclusività con l'azienda e ne fa esplicita richiesta.

Consente di scegliere lo specialista e di prenotare direttamente, tramite i contatti dedicati. Tale attività è svolta nel rispetto della normativa nazionale e regionale di riferimento.

Per saperne di più:



## LISTE D'ATTESA

Elenchi che le aziende sanitarie rendono pubblici per offrire agli utenti una maggiore trasparenza in merito alle tempistiche di erogazione delle prestazioni. Nelle liste d'attesa il tempo è misurato, sul primo posto disponibile, come intervallo tra il momento della prenotazione e quello dell'esecuzione e tiene conto della priorità indicata dal Medico prescrittore, sia esso di base o specialista, sulla richiesta. Le classi di priorità per le prime visite e prime prestazioni strumentali ambulatoriali sono quattro: **U** – con attesa massima 72 ore; **B** – con attesa massima 10gg; **D** – con attesa massima 30gg per le visite e 60gg per gli esami; **P** – attesa massima 180gg

## NUMERI UTILI

**Centralino** 0187 5331

**112** Numero Unico Emergenze

**Servizio di continuità assistenziale** (ex Guardia medica) 0187026198 attivo dalle 20 alle 8.00 7 giorni su 7, sabato, domenica, festivi e prefestivi anche dalle 8.00 alle 20.00

**URP** 800 240042 (solo da numeri fissi) - 0187 533915 dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:30 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14:00 alle ore 16:00

**Prenotazioni CUP** 800098543 dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì

**Recupero Prestazioni** 800185466 dalle 8.30 alle 12.30 dal lunedì al venerdì



*Per saperne di più:*

## OSPEDALE

è il luogo di ricovero e cura destinato all'assistenza sanitaria gratuita per tutti i cittadini italiani e stranieri iscritti al Servizio

Sanitario Nazionale (SSN). L'Ospedale appartiene alla comunità pertanto tutti devono averne cura.

All'interno dell'Azienda Sociosanitaria Ligure 5 (ASL 5) è presente il Presidio Ospedaliero del Levante Ligure, suddiviso in 3 sedi: S. Andrea (La Spezia) – S. Bartolomeo (Sarzana) e S. Nicolò (Levanto).

Il Presidio del Felettino è in fase di costruzione.

Il ricovero ospedaliero è riservato alle malattie acute e garantisce diagnosi, interventi o terapie complesse non effettuabili a domicilio o in strutture ambulatoriali. Al ricovero si può accedere in urgenza attraverso il Pronto Soccorso o in maniera programmata direttamente in reparto previo inserimento in lista d'attesa su richiesta del medico di medicina generale o a seguito di visita specialistica ambulatoriale presso l'asl.

Familiari o amici possono visitare i degenti tutti i giorni dalle 12,00 alle 13,00 e dalle 17,00 alle 18,00. L'accesso è invece sempre garantito per i genitori/tutori di minori e ai famigliari di pazienti ricoverati con disabilità grave ai sensi della Legge 104/92 o con età superiore a 75 anni.

Si raccomanda di osservare un comportamento adeguato.

(vedi sopra BON TON dell'utente)



*Per saperne di più:*

## PAGAMENTI PRENOTAZIONI

Le **prenotazioni** avvengono tramite il “Centro Unico di Prenotazione (CUP)”, ovvero un sistema centralizzato informatizzato di prenotazione. In questa Azienda il CUP è raggiungibile tramite il numero verde regionale dedicato, le farmacie, oppure online (<https://prenotosalute.regione.liguria.it/>). In assenza di esenzioni che danno diritto alla gratuita delle prestazioni e devono essere riportate sull’impegnativa, il cittadino è tenuto prima della prestazione al pagamento del ticket che costituisce un compartecipazione alla spesa sanitaria, presso tutti gli sportelli del CUP e gli uffici accettazione online tramite **Ticket web** e selezionando "Azienda Sanitaria N.5 Spezzino":

- utilizzando le casse automatiche punto rosso
- presso farmacie abilitate con carta elettronica
- tramite circuito **PagoPA** con contanti o carta elettronica presso Tabacchi; Edicole; supermercati; Banche; Poste se munito di stampa codice QR rilasciata da sportello prenotazione CUP
- 

In **ambulatorio**, occorre consegnare impegnativa del medico con il foglio o il numero di prenotazione e copia della ricevuta di pagamento.

**Disdetta:** se non si può essere presenti all'appuntamento prenotato occorre comunicare la propria assenza tempestivamente (24 ore prima): al Numero Unico Regionale **800.098.543** dalle ore 08:00 alle ore 18:00 gratuito da fisso e cellulare presso gli sportelli CUP.

A fronte di motivata giustificazione, è previsto il rimborso del ticket.

Per saperne di più:



## PET THERAPY

Il termine *pet-therapy*, coniato nel 1964 dallo psichiatra infantile Boris M. Levinson, si riferisce all’impiego degli animali da compagnia per curare specifiche malattie. In Italia, questo termine è stato recentemente sostituito con quello più appropriato di *interventi assistiti con gli animali* (IAA), che consente di distinguere tra diverse tipologie di approcci, a seconda che prevalga la componente cosiddetta *ludico-ricreativa* (attività assistita con gli animali, AAA), quella *educativa* (educazione assistita con gli animali, EAA) o quella *terapeutica* (terapia assistite con gli animali, TAA). Nella nostra azienda la pet therapy è stata recentemente introdotta nell’hospice presso il S. Bartolomeo di Sarzana.

## PRIVACY

in sanità la privacy riguarda la protezione dei dati personali dell’utente come lo stato di salute e le modalità di trattamento. Ogni cittadino che acceda ad una struttura sanitaria per visite, esami o ricoveri, necessita della garanzia di assoluta riservatezza, nel rispetto dei suoi diritti fondamentali e della sua dignità e, pertanto i suoi dati anagrafici, di contatto e, soprattutto, quelli di categoria particolare (dati relativi alla salute), contenuti nella documentazione clinica, saranno trattati esclusivamente per finalità di cura sotto la responsabilità di professionisti sanitari soggetti al segreto professionale.

Non è più necessario raccogliere il consenso del paziente (o del tutore o dei genitori in caso di paziente minorenne) per il trattamento dei dati personali in quanto sono necessari per erogare le cure.

## PROTOCOLLI-PROCEDURE- PERCORSI DIAGNOSTICI TERAPEUTICI ASSISTENZIALI (PDTA)-LINEE GUIDA

Documenti rivolti agli operatori sanitari che contengono indicazioni su attività tecniche o gestionali da svolgere all'interno di un processo sanitario o amministrativo. Sono basati su evidenze scientifiche (studi clinici) pertanto contengono le migliori possibili modalità possono essere redatti da esperti esterni (soprattutto le linee guida) o da gruppi di lavoro aziendali che adattano le evidenze scientifiche alla realtà locale

### QUALITA' E SICUREZZA

Rappresentano gli elementi fondamentali di tutte le prestazioni e sono obiettivi prioritari del Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

La qualità prestazione sanitaria si definisce di buona qualità se migliora lo stato di salute di una persona o di una comunità e/o riduce i rischi per la salute o per l'ambiente; se risponde in modo tempestivo, pertinente ed equo ai bisogni dei singoli o della collettività, se si basa su conoscenze scientifiche e tecnologie validate.

La sicurezza delle cure è parte costitutiva del diritto alla salute, tuttavia cure sicure si ottengono solo con uno sforzo collettivo di operatori e cittadini. Portare con sé la propria documentazione sanitaria quando si va dal medico, comunicare agli operatori le medicine che si stanno assumendo, seguire precise norme igieniche quando si va a far visita a un paziente in ospedale, sono piccoli gesti che possono fare la differenza.

### REFERTI ONLINE

È un servizio che consente di visualizzare e scaricare i referti del laboratorio analisi e della radiologia direttamente a casa, senza costi e in qualsiasi momento, accedendo ad un portale dedicato ed inserendo i codici di accesso forniti al momento dell'esame.

*Per saperne di più:*



*Istruzioni per ritirare referti di laboratorio:*



*Istruzioni per ritirare i referti strumentali (diagnostica per immagini):*



### STRUTTURE RESIDENZIALI

Le Strutture Residenziali assistenziali (RSA) sono strutture appositamente dedicate al sollievo e alla cura degli anziani. Vi si ricoverano ultrasessantacinquenni con disabilità gravi che impediscono le cure al domicilio.

Nelle residenze sanitarie assistenziali possono essere svolte due tipi di funzioni:

- ricovero temporaneo: per riabilitazione o convalescenza dopo una malattia o per sollievo alla famiglia
- ricovero definitivo: funzione di mantenimento; in caso di grave disabilità è possibile l'accoglienza in moduli dedicati.

L'accesso a tali strutture è regolato da una valutazione multidimensionale che esita in un punteggio.

Le Residenze protette sono strutture residenziali che ospitano persone anziane autosufficienti o con parziali disabilità. Sono assicurate attività di accoglienza alberghiera, di animazione e socializzazione, la assistenza medica rimane a carico del proprio medico di famiglia nei casi di ricovero temporaneo, mentre nei casi di inserimento in residenza a titolo definitivo le funzioni del medico di famiglia sono svolte dal Direttore Sanitario della Struttura.

Le Comunità alloggio e Alloggi protetti sono strutture a carattere comunitario o per piccoli n persone anziane autosufficienti o con lievi disabilità. Offrono un servizio di accoglienza alberghiera con prestazioni di socializzazione e di sostegno al governo della casa.

L'assistenza sanitaria è equivalente a quella erogata a domicilio dal medico di famiglia e dal Distretto Sanitario.

*Per saperne di più:*



## SALUTE – PREVENZIONE

La salute è una componente fondamentale della nostra vita. L'Organizzazione mondiale della sanità (OMS) la definisce "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non semplice assenza di malattia"

Il Dipartimento di Prevenzione è la struttura operativa che garantisce la tutela della salute collettiva perseguendo obiettivi di promozione della salute, prevenzione delle malattie e delle disabilità, miglioramento della qualità di vita.

Il Dipartimento assolve le seguenti funzioni di prevenzione collettiva e sanità pubblica:

- a) sorveglianza, prevenzione e controllo delle malattie infettive e parassitarie, inclusi i programmi vaccinali;
- b) tutela della salute e della sicurezza degli ambienti aperti e confinati;
- c) sorveglianza, prevenzione e tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- d) salute animale e igiene urbana veterinaria;
- e) sicurezza alimentare - tutela della salute dei consumatori;
- f) sorveglianza e prevenzione delle malattie croniche, inclusi la promozione di stili di vita sani ed i programmi organizzati di screening; sorveglianza e prevenzione nutrizionale;
- g) attività medico legali per finalità pubbliche

## TESSERA SANITARIA

È il documento rilasciato a tutti i cittadini aventi diritto alle prestazioni fornite dal Servizio Sanitario Nazionale, utilizzabile come Tessera Sanitaria Nazionale e come Codice Fiscale. Sostituisce il modello E111 che consente di avere l'assistenza sanitaria nell'Unione Europea ed alcune altre nazioni secondo le normative dei singoli paesi. Si riceve a mezzo posta, è gratuita e ed è attivabile come carta nazionale dei Servizi (vedi anche carta nazionale servizi). Per maggiori informazioni, è possibile rivolgersi all'anagrafe sanitaria.



Per saperne di più:

## TESTAMENTO BIOLOGICO

Il **testamento biologico** (detto anche: testamento di vita o dichiarazione anticipata di trattamento) è l'espressione della volontà da parte di una persona (il "testatore"), fornita in condizioni di lucidità mentale, in merito alle terapie che intende o non intende accettare nell'eventualità in cui dovesse trovarsi nella condizione di incapacità di esprimere il proprio diritto di acconsentire o non acconsentire alle cure proposte (cosiddetto "consenso informato") per malattie o lesioni traumatiche cerebrali irreversibili o invalidanti, malattie che costringano a trattamenti permanenti con macchine o sistemi artificiali che impediscano una normale vita di relazione.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E TERZO SETTORE (URP)

È un ufficio il cui scopo è favorire e semplificare i rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione. Rivolgendosi all'URP si possono ricevere informazioni sui servizi e sulle attività erogate dall'Azienda, presentare di reclami, elogi, o suggerimenti per miglioramento dei servizi sanitari. Si occupa di assicurare percorsi di Pubblica Tutela e di garantire la partecipazione del Terzo Settore attraverso momenti dedicati ufficiali. È raggiungibile per le vie telefoniche **800 240042** (solo da numeri fissi) - **0187 533915** dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:30 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 14:00 alle ore 16:00 o di persona prendendo un appuntamento negli stessi orari e giorni.

Si può contattare anche tramite e-mail all'indirizzo [urp@asl5.liguria.it](mailto:urp@asl5.liguria.it).

Per saperne di più:



## VOLONTARI

**Persone che per libera scelta**, svolgono attività in favore della comunità e del bene comune, anche per il tramite di un ente del Terzo settore, mettendo a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità, in modo personale, spontaneo e gratuito, senza fini di lucro, neanche indiretti, ed esclusivamente per fini di solidarietà. Possono svolgere attività all'interno dell'Azienda attraverso le Associazioni che vi si interfacciano o loro rappresentanti.

Per saperne di più:



➤ Rientrano tra i volontari anche **liberi professionisti** che esercitino attività di volontariato per l'Azienda:



## ZERO AB SISTEMA TRASFUSIONALE - DONAZIONI

Zero, A, B, AB sono i 4 gruppi sanguigni classificati in base alla presenza o assenza di particolari molecole (antigeni) sulla superficie dei globuli rossi. Ad essi si aggiunge la presenza (RH+) o assenza (RH-) del fattore RH (Rhesus). Il gruppo sanguigno dei figli è determinato da quello dei genitori, il gruppo sanguigno più raro in Italia è l'AB negativo e il più diffuso è il gruppo O positivo. Conoscere il proprio gruppo sanguigno è importante prima di una trasfusione di sangue, di un trapianto d'organo o di midollo osseo perché non tutti i gruppi sono compatibili tra di loro. In caso di trasfusione con sangue di gruppo non compatibile si rischia conseguenze gravi per la vita.