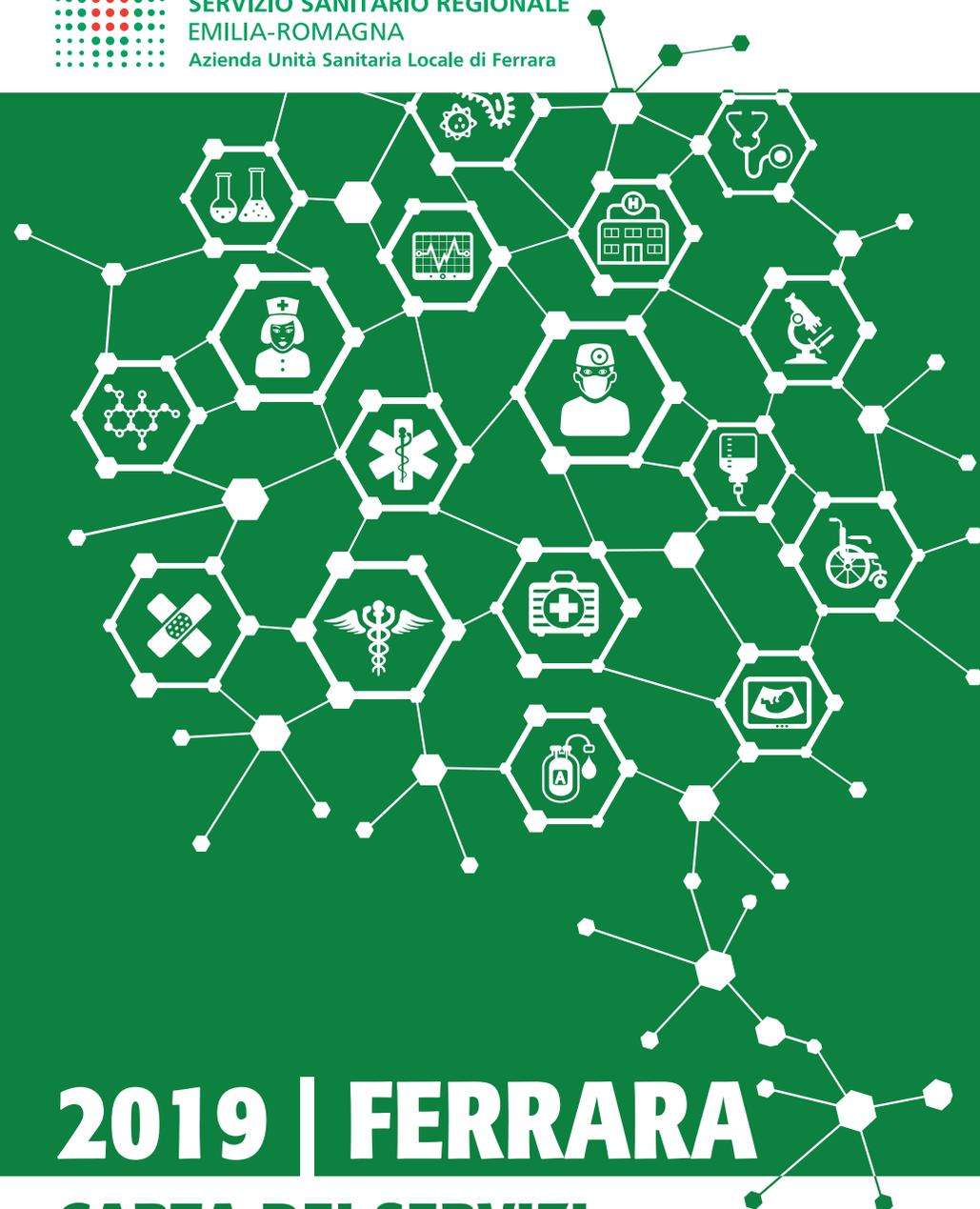




SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara



**2019 | FERRARA**

**CARTA DEI SERVIZI  
GUIDA PRATICA DEL CITTADINO**

# INDICE GENERALE

<b>L'AZIENDA E IL SUO TERRITORIO</b> .....	<b>2</b>
<b>DOVE CURARSI</b> .....	<b>3</b>
Case della Salute.....	3
L'Ospedale di Comunità (OsCo) .....	4
A casa e in Hospice .....	5
Gli Ospedali .....	6
Emergenza-Urgenza.....	8
<b>ACCESSO ALLE PRESTAZIONI</b> .....	<b>10</b>
Iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.....	10
Approfondimento per i cittadini stranieri.....	10
Assistenza sanitaria all'estero.....	11
Prenotazioni di visite ed esami.....	11
Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).....	12
Pagare il ticket.....	12
Ticket ed esenzioni.....	13
Sportelli Unici - CUP Distrettuali .....	15
<b>ASSISTENZA DI BASE</b> .....	<b>16</b>
Medici di Medicina Generale (MMG) e Pediatri di Libera Scelta (PLS) .....	16
Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) .....	17
Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).....	18
Prestazioni di Medicina Legale .....	18
Assistenza Protesica e Integrativa.....	21
Attività Specialistica.....	22
Assistenza farmaceutica.....	22
Assistenza odontoiatrica .....	25
Medicina dello Sport.....	26
Assistenza nelle carceri .....	27
<b>PERCORSI DELLA SALUTE</b> .....	<b>28</b>
Bambini .....	28
Giovani.....	32
Donne.....	33
Diversamente abili.....	39
Anziani.....	42
Lavoratori.....	44
Malattie Rare.....	46
Salute Mentale .....	47
Prevenzione.....	52
Animali e attività veterinarie .....	57
<b>INFORMAZIONI UTILI</b> .....	<b>62</b>
Punti informativi/Portinerie e URP.....	62
<b>IMPEGNI DI QUALITÀ</b> .....	<b>63</b>
Partecipazione e verifica della qualità percepita.....	65
<b>LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE</b> .....	<b>66</b>
Ufficio Relazioni con il Pubblico - informazione, ascolto, accoglienza e tutela dei cittadini.....	66
Diritti e Doveri del cittadino .....	68

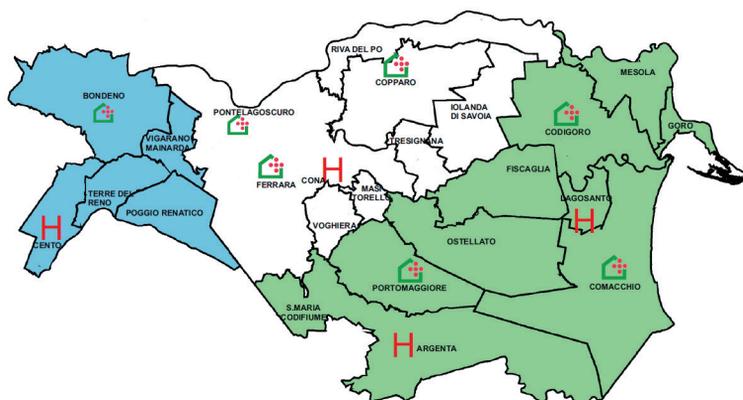
# L'AZIENDA e il SUO TERRITORIO

## La rete territoriale

L'ASUL di Ferrara, costituita dal 1/7/1994, è organizzata in tre Distretti e articolata in Dipartimenti:

- ◆ **Distretto Centro-Nord** (colore bianco nella cartina)
- ◆ **Distretto Ovest** (colore azzurro nella cartina)
- ◆ **Distretto Sud-Est** (colore verde nella cartina)

Le strutture erogatrici dei servizi disponibili per i cittadini comprendono Stabilimenti Ospedalieri, Case della Salute, Strutture intermedie, Unità Operative, Ambulatori, Sportelli, Uffici, Punti di assistenza domiciliare.



Distretto	Territorio	Sede della Direzione del Distretto
<b>Centro Nord</b>	Ferrara, Masi Torello, Voghiera, Copparo, Riva del Po, Tresignana, Iolanda di Savoia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ferrara, Casa della Salute Cittadella S. Rocco - Corso Giovecca, 203</li> <li>• e-mail <a href="mailto:dd.ferrara@ausl.fe.it">dd.ferrara@ausl.fe.it</a></li> <li>• pec <a href="mailto:segreteria-CN@pec.ausl.fe.it">segreteria-CN@pec.ausl.fe.it</a></li> </ul>
<b>Ovest</b>	Bondeno, Cento, Terre del Reno Vigarano Mainarda, Poggio Renatico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ospedale di Cento, via Vicini, 2</li> <li>• e-mail <a href="mailto:dd.cento@ausl.fe.it">dd.cento@ausl.fe.it</a></li> <li>• pec <a href="mailto:segreteria-O@pec.ausl.fe.it">segreteria-O@pec.ausl.fe.it</a></li> </ul>
<b>Sud Est</b>	Argenta, Codigoro, Comacchio, Fiscaglia, Goro, Lagosanto, Mesola, Ostellato, Portomaggiore.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codigoro, Casa della Salute, Via Riviera Cavallotti 347</li> <li>• e-mail: <a href="mailto:dd.codigoro@ausl.fe.it">dd.codigoro@ausl.fe.it</a></li> <li>• pec <a href="mailto:protocollo-SE@pec.ausl.fe.it">protocollo-SE@pec.ausl.fe.it</a></li> </ul>

# DOVE CURARSI

## La rete delle Strutture Sanitarie

### Case della Salute

Le Case della Salute rappresentano un punto di riferimento certo per l'accesso dei cittadini alle cure sanitarie territoriali vicino ai loro luoghi di vita e assicurano risposte competenti e adeguate ai loro bisogni.

#### FERRARA - Casa della Salute Cittadella San Rocco

Corso Giovecca, 203 e Rampari S. Rocco, 15 (accessi pedonali)  
Corso Giovecca, 199 (accesso disabili e ambulanze)  
Rampari S. Rocco, 27 (accesso veicoli)



**Parcheggi:** gratuito all'interno della struttura con accesso da Rampari S. Rocco 27; a pagamento nelle immediate vicinanze su Rampari S. Rocco.

#### COPPARO - Casa della Salute Terre e Fiumi

Via Roma, 18

**Parcheggi:** gratuito nelle immediate vicinanze su Viale Idris Ricci



#### PONTELAGOSCURO

Piazza Buozzi, 14

**Parcheggi:** gratuito su Via E. De Amicis



#### BONDENO - Casa della Salute Fratelli Borselli

Via Dazio 113/115

**Parcheggi:** gratuito nelle immediate vicinanze della struttura



#### CODIGORO

Via Riviera Cavallotti, 347 Codigoro

**Parcheggi:** gratuito dietro la struttura accedendo da Via Crocettola



#### COMACCHIO

Via R. Felletti, 2 Comacchio

**Parcheggi:** gratuito all'interno della struttura



#### PORTOMAGGIORE OSTELLATO

Via E. De Amicis, 22 Portomaggiore

**Parcheggi:** gratuito nelle immediate vicinanze sulla SP 68



#### PIEVE DI CENTO

Via L. Campanini, 4 (Bo)

**Parcheggi:** con disco orario nelle vicinanze della struttura



Per informazioni: [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it) e [www.ferrarasalute.it](http://www.ferrarasalute.it)

Le Case della Salute possono avere diversa complessità e offrire servizi diversi in relazione alla popolazione del territorio di riferimento e della collocazione geografica. Sono costituite da un sistema integrato di professionisti che si prendono cura delle persone fin dal momento del loro accesso.

I servizi che si possono trovare nelle Case della Salute sono:

- ◆ Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta;
- ◆ Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) nei giorni prefestivi, festivi e nelle ore notturne;
- ◆ Servizio infermieristico che assicura: ambulatorio infermieristico per attività programmate; percorsi per la presa in carico di persone con malattie croniche (diabete, malattie cardiovascolari e broncopneumopatie) con la chiamata attiva dei pazienti;
- ◆ Assistenza domiciliare integrata (ADI);
- ◆ Distribuzione diretta dei farmaci per i pazienti affetti da patologie croniche;
- ◆ Sportello Unico - CUP per prenotare visite ed esami e altre funzioni amministrative;
- ◆ Ufficio Relazioni con il Pubblico e/o Punto Informativo e/o Portinerie;
- ◆ Servizi di Salute Mentale per adulti e bambini;
- ◆ Attività sia di prevenzione che di cura per la popolazione pediatrica e adulta;
- ◆ Servizi sociali integrati con i servizi sanitari;
- ◆ Punto prelievi.

## **L'Ospedale di Comunità (OsCo)**

È una struttura di degenza territoriale di 20 posti letto e, di norma, rivolta alla popolazione locale. È gestito da personale infermieristico presente nelle 24 ore, mentre l'assistenza medica è assicurata dai medici di medicina generale del luogo.

Vi vengono ricoverati:

- ◆ pazienti, prevalentemente anziani, provenienti da struttura ospedaliera per acuti o riabilitativa, clinicamente stabilizzati, ma con condizioni che richiedono assistenza infermieristica continuativa;
- ◆ pazienti fragili e cronici provenienti dal domicilio per riacutizzazione di una condizione clinica preesistente o l'insorgenza di un quadro imprevisto, con condizioni che richiedono assistenza infermieristica continuativa;
- ◆ pazienti che necessitano di riattivazione motoria o di supporto riabilitativo rieducativo respiratorio o di altri organi.

La degenza è pertanto finalizzata prioritariamente ai seguenti obiettivi:

- ◆ consolidamento dei risultati ottenuti durante il ricovero in reparto per acuti, per tutti quei pazienti in condizioni di fragilità, che necessitano di un ulteriore monitoraggio clinico;
- ◆ prevenzione delle complicanze e recupero dell'autonomia finalizzato al rientro a domicilio, o a posticipare il più possibile l'ingresso in strutture residenziali.

Il ricovero ha una durata media di 20 giorni.

## A casa

### Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

Si tratta di un servizio di assistenza sanitaria personalizzata, organizzato ed integrato sul territorio, che offre la possibilità alle persone ammalate, quando le condizioni cliniche e familiari lo consentono, di vivere nella propria casa. È rivolto ad ammalati con patologie oncologiche, con patologie croniche e a persone con gravi disabilità, non trasportabili.

Prevede piani personalizzati di cura adeguati alle singole esigenze e può coinvolgere anche operatori delle associazioni di volontariato.

#### Come si attiva?

Se la persona è a casa propria, ci si deve rivolgere al proprio medico o pediatra di famiglia il quale, sulla base delle condizioni dell'assistito, decide se attivare il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata.

Se la persona è ricoverata il medico della struttura ospedaliera, al momento della dimissione, contatterà la Centrale di Dimissione e Continuità Assistenziale che, a sua volta, informerà il medico della opportunità di attivazione di questa forma di assistenza (vedi CDCA pag. 7).

La prima visita domiciliare degli infermieri viene effettuata dopo la dimissione, insieme al medico o pediatra di famiglia, che valuterà anche la durata dell'assistenza domiciliare e la frequenza delle visite.

Informazioni: **[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)** e **[www.ferrarasalute.it](http://www.ferrarasalute.it)**

### DOVE

**Ferrara** - Casa della Salute Corso Giovecca 203 - piano terra Settore 6  
 Coordinatore tel. 0532 235156 - Punto Unico tel. 0532 235789

**Copparo** - Casa della Salute - via Roma 18  
 Coordinatore tel. 0532 879735 - Punto Unico tel. 0532 879732

**Cento** - Ospedale - via G. Vicini 2  
 Coordinatore tel. 051 6838310

**Bondeno** - Casa della Salute - via Dazio 113  
 Coordinatore tel. 0532 884280 - fax 0532 884319

**Codigoro** - Casa della Salute - via Riviera Cavallotti 347  
 Coordinatore tel. 0533 729907 - Infermieri tel. 0533 729908

**Portomaggiore** - Casa della Salute - via E. De Amicis 22  
 Coordinatore tel. 0532 817582  
 Ambulatorio ADI tel. 0532 817455

## L'Hospice

L'Hospice, fa parte della Rete delle Cure Palliative dell'AUSL di Ferrara e si rapporta con le Unità Operative delle strutture ospedaliere provinciali, i Medici di Medicina Generale, l'ADI, le Associazioni di volontariato, gli ambulatori.

La struttura garantisce alle persone le cure palliative.

### Cosa sono le cure palliative?

Sono interventi volti a dare ai pazienti con malattie non più guaribili la migliore qualità di vita possibile; provvedono al sollievo dal dolore e dagli altri sintomi, tenendo conto degli aspetti psicologici e spirituali, aiutando le famiglie ad affrontare la malattia e, in ultimo, l'eventuale lutto.

L'Hospice, inoltre, fornisce ai pazienti consulenze specialistiche del medico palliativista al domicilio o presso gli ambulatori di cure palliative, il cui accesso è garantito dalla richiesta del medico di famiglia.

### A chi è rivolto:

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

### Come si attiva

Il ricovero in Hospice avviene tramite richiesta del medico di medicina generale se il malato è curato a casa. Se è ricoverato, il medico ospedaliero attiverà la Centrale di Dimissione e Continuità Assistenziale (CDCA) che provvederà a prenotare il trasferimento presso l'Hospice.

## DOVE

### Codigoro

L'Hospice è situato al 2° piano della Casa della Salute, Riviera Cavallotti 347.  
Per informazioni rivolgersi alla segreteria tel. 0533 729923/38

### Ferrara

L'Hospice "Casa della Solidarietà di Ferrara", Via Veneziani, 54 - accreditato col Servizio Sanitario della Regione Emilia Romagna dal 2007.

L'accesso è previsto per i residenti nella provincia di Ferrara e per coloro che sono autorizzati dalla USL di appartenenza.

Per informazioni rivolgersi alla segreteria tel. 0532.977672 o inviare una e-mail a ***segreteria@adohtf.it***

## GLI OSPEDALI

La rete dei Presidi Ospedalieri contribuisce alla promozione, al mantenimento e al ripristino delle condizioni di salute dei cittadini, assicurando prestazioni specialistiche in regime di ricovero, Day Hospital, nonché prestazioni di tipo ambulatoriale. Il ricovero in ospedale può essere urgente o programmato. Il ricovero urgente viene disposto dal medico di Pronto Soccorso. Il ricovero programmato è proposto dal medico curante o dal medico specialista ambulatoriale.

### Presidi Ospedalieri:

- ◆ **Argenta** - Ospedale Mazzolani - Vandini - via Nazionale Ponente, 5
- ◆ **Cento** - Ospedale SS.ma Annunziata - via G. Vicini, 2
- ◆ **Lagosanto** - Ospedale del Delta - via Valle Oppio, 2

## Accesso in ospedale

Le strutture ospedaliere offrono tipologie di ricoveri diversificate per patologia e intensità di cura. L'assistenza per intensità di cura prevede **tre** livelli:

1. **alta intensità**: degenze intensive e sub-intensive, rianimazione, Unità di Terapia Intensiva Cardiologica (UTIC)
2. **media intensità**: degenze per aree chirurgiche, medica, materno-infantile
3. **bassa intensità**: per pazienti post acuti, lungodegenza post acuzie (LPA)

Questo sistema è incentrato sui bisogni del paziente in termini di complessità del quadro clinico e dell'assistenza erogata. I pazienti non vengono ricoverati in base alla disciplina medica o chirurgica, ma all'intensità di bisogno assistenziale.

All'ingresso di ogni unità operativa di degenza sono scritti gli orari di visita e, in caso di particolari necessità, i famigliari possono rivolgersi al coordinatore del reparto.

### Documenti necessari al momento del ricovero

- ◆ tessera sanitaria - TEAM;
- ◆ documento di riconoscimento valido (carta identità o patente).

### Documenti utili al momento del ricovero

- ◆ allergie: certificate da un medico e/o laboratorio;
- ◆ elenco farmaci assunti abitualmente, possibilmente scritto dal Medico di Medicina Generale.

### La documentazione sanitaria che può essere rilasciata in Ospedale

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

- ◆ certificato di ricovero, al momento e durante il ricovero stesso;
- ◆ certificato di degenza dopo la dimissione.

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

- ◆ cartella clinica, dopo la dimissione;
- ◆ copia del verbale di Pronto Soccorso.

## DOVE

Presso la Direzione Medica ospedaliera.

Informazioni: **[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**

### La Centrale di Dimissione e Continuità Assistenziale (CDCA)

È una struttura organizzativa che si avvale di un "Team multiprofessionale esperto" per garantire:

- ◆ la presa in carico del paziente che presenta problematiche alla dimissione dall'ospedale, affinché trovi la migliore risposta assistenziale preferibilmente al suo domicilio, oppure in una delle strutture disponibili sul territorio;
- ◆ la gestione delle dimissioni difficili dalle Unità Operative Ospedaliere: dimissioni protette, dimissioni presso Residenza Socio Assistenziale (RSA) e Casa Residenza Anziani (CRA) o altri percorsi (vedi sezione **Anziani** pag. 42);
- ◆ l'orientamento ai famigliari sulle modalità di accesso ai percorsi, valutando il paziente ed identificando il percorso più appropriato in collaborazione con le Unità Operative Ospedaliere;

- ◆ la gestione parziale o integrale del processo di dimissione complessa, al fine di ottimizzare e rendere efficienti le attività di valutazione, evitando il ricorso a commissioni multiple, riducendo, così i tempi di trasferimento.

### DOVE

È presente negli Ospedali dei tre Distretti della provincia di Ferrara:

- ◆ per il Distretto Centro Nord: Arcispedale S. Anna di Cona, operativa dal Lunedì al Sabato dalle 8 alle 14. Telefono: 0532.237090- 236920- 239570.  
E-mail: **[cdca@ospfe.it](mailto:cdca@ospfe.it)**
- ◆ per il Distretto Ovest: Ospedale SS. Annunziata di Cento, operativa dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 14.30. Telefono: 051.6838417.  
Email **[cdcaovest@ausl.fe.it](mailto:cdcaovest@ausl.fe.it)**
- ◆ per il Distretto Sud-Est: Ospedale Mazzolani Vandini di Argenta, tel. 0532 317985  
Ospedale del Delta di Lagosanto, tel. 0533 723117 E-mail: **[cdcasudest@ausl.fe.it](mailto:cdcasudest@ausl.fe.it)**  
Operativa dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8 alle 14.

## Emergenza-Urgenza

### Conoscere i servizi per utilizzarli al meglio

La rete dell'emergenza-urgenza è costituita da diversi servizi che, utilizzati in modo corretto, forniscono l'assistenza necessaria ad affrontare al meglio ogni tipo di problema di salute. Ecco i servizi a disposizione e quando utilizzarli:

### Continuità Assistenziale (ex Guardia medica)

Per problemi sanitari emersi di notte (dopo le ore 20 fino alle ore 8) o nei giorni festivi e prefestivi, quando il proprio medico di medicina generale o pediatra di libera scelta non è in servizio, e per i quali non si possa aspettare (vedi **Assistenza di Base** a pag. 17).

### Punto di primo intervento territoriale (PPIT)

È attivo a Comacchio - nei soli mesi di giugno, luglio e agosto - nelle ore diurne, per rispondere a problemi di salute di lieve entità. Si trova presso la Casa della Salute, in via R. Felletti, 2.



è il **Numero nazionale unico e gratuito** per le emergenze urgenze, attivo 24 ore su 24, per il servizio di Pronto Intervento.

### Pronto Soccorso

Ci si rivolge nei casi di emergenza/urgenza che non possono essere curati né dal Medico di Medicina Generale/Pediatra né dal medico di Continuità Assistenziale.

### Quando non andare al Pronto Soccorso?

Per controlli medici non motivati dall'urgenza, per comodità o per abitudine, per evitare le liste d'attesa per visite o esami specialistici, per ricette o certificati.

**DOVE**

**Ferrara** - Pronto Soccorso Arcispedale Sant'Anna  
via A. Moro 8 - Cona

**Argenta** - Pronto Soccorso Ospedale "Mazzolani Vandini"  
via Nazionale Ponente 5

**Cento** - Pronto Soccorso Ospedale "SS.ma Annunziata" - via Cremonino 1/b

**Lagosanto** - Pronto Soccorso "Ospedale del Delta" - via Valle Oppio 2

**I ticket di Pronto Soccorso**

Le cure in Pronto Soccorso sono soggette al pagamento di un ticket stabilito dalla Delibera di Giunta della Regione Emilia Romagna n. 389/2011, che definisce anche i casi in cui l'accesso è considerato APPROPRIATO ed esente dal pagamento del ticket. Sono ESENTI dal pagamento del ticket le seguenti prestazioni:

- ◆ prestazioni erogate in OBI (Osservazione Breve Intensiva) per situazioni cliniche che necessitano di un iter diagnostico-terapeutico di norma non inferiore alle 6 ore e non superiore alle 24 ore;
- ◆ prestazioni seguite da ricovero;
- ◆ prime prestazioni riferite a trauma con accesso al pronto soccorso entro 24 ore dall'evento;
- ◆ prestazioni riferite a trauma con accesso al Pronto Soccorso oltre 24 ore dall'evento nei casi in cui si dia contestualmente corso ad un intervento terapeutico;
- ◆ prestazioni riferite ad avvelenamenti acuti;
- ◆ prestazioni erogate a minori di età inferiore a 14 anni;
- ◆ prestazioni richieste da medici e pediatri di famiglia, da medici di continuità assistenziale (ex guardia medica) e da medici di altro Pronto Soccorso. Si precisa che per avere diritto all'esenzione dal ticket il medico/pediatra deve scrivere sulla ricetta "richiesta di valutazione in Pronto Soccorso per...". Ogni altra modalità (verbale, telefonica) non viene ritenuta valida ai fini dell'esenzione;
- ◆ prestazioni riferite a soggetti esenti per patologia e/o reddito e altre condizioni previste dalla normativa vigente;
- ◆ colica renale, crisi d'asma, dolore toracico, aritmie cardiache, glaucoma acuto, corpo estraneo nell'occhio o nell'orecchio, sanguinamento dal naso;
- ◆ complicanze di intervento chirurgico che determinano il ricorso al Pronto Soccorso entro 3 giorni dalla dimissione ospedaliera;
- ◆ problemi e sintomi correlati alla gravidanza.

**Per chi ha l'esenzione per patologia/età e reddito/disoccupazione: è bene ricordarsi di comunicare al triage il proprio stato di esenzione. Per le persone non residenti nella Regione Emilia Romagna è necessario presentare l'attestazione dell'esenzione (la dichiarazione verbale non sarà ritenuta sufficiente).**

# ACCESSO alle PRESTAZIONI

## Iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale

Per usufruire del diritto all'assistenza sanitaria è necessario essere iscritti al Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Hanno diritto di iscrizione al SSN:

- ◆ i cittadini italiani residenti;
- ◆ i nuovi nati residenti;
- ◆ i cittadini dell'Unione Europea residenti in Italia;
- ◆ le persone senza fissa dimora, i cittadini extra comunitari in regola con il permesso di soggiorno.

L'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale è documentata dalla Tessera Europea Assicurazione Malattia (TEAM), che viene rilasciata dall'Agenzia delle Entrate e può essere richiesta presso gli Sportelli Unici - CUP (vedi pag. 15).

## Approfondimento per i cittadini stranieri

I cittadini stranieri regolarmente presenti sul territorio possono usufruire dell'assistenza sanitaria.

Gli stranieri temporaneamente presenti (STP) senza permesso di soggiorno possono usufruire solo di alcune prestazioni sanitarie: cure ambulatoriali e ospedaliere urgenti (ad esempio di Pronto Soccorso) o comunque essenziali per malattie, tutela della gravidanza e della maternità, tutela della salute dei minori, vaccinazioni, interventi di profilassi internazionali, profilassi diagnosi e cura delle malattie infettive, interventi dei Ser.DP (Servizio Dipendenze Patologiche) e per la salute mentale.

Solo chi presenta dichiarazione di indigenza può usufruire di prestazioni sanitarie a carico del SSN a fronte dell'eventuale pagamento del ticket a parità di condizioni con i cittadini italiani.

Ai soggetti privi di dichiarazione di indigenza non è possibile erogare prestazioni con oneri a carico del SSN, pertanto non sarà possibile emettere prescrizioni del SSN e lo straniero è tenuto a pagare l'intero importo per la prestazione.

La condizione di indigenza deve essere dichiarata su apposito modulo al momento del rilascio del tesserino STP.

La legislazione italiana vigente vieta al personale sanitario la segnalazione all'Autorità giudiziaria di cittadini stranieri senza permesso di soggiorno.

**<http://www.ausl.fe.it/dedicato-a-1/cittadini-stranieri>**

## Assistenza sanitaria all'estero

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

- ◆ in un Paese dell'Unione Europea (U.E.): per ricevere assistenza occorre essere in possesso della TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia). Il cittadino si reca direttamente nello Stato di temporaneo soggiorno senza dover espletare altre formalità. In caso di necessità presenterà la TEAM direttamente al prestatore di cure;
- ◆ in un Paese extra UE con convenzioni o accordi bilaterali con l'Italia: per ottenere l'Attestato di Copertura si presenta richiesta allo Sportello Unico - CUP (vedi pag. 15), unitamente all'Autocertificazione del possesso dei requisiti richiesti dagli Accordi;
- ◆ in un Paese non convenzionato con l'Italia: i cittadini sono tenuti a pagare in proprio le spese mediche senza alcuna possibilità di rimborso al rientro in Italia, fatta salva la detraibilità prevista dalla legge in sede di dichiarazione dei redditi. È pertanto consigliato di valutare l'opportunità di munirsi di adeguata copertura sanitaria mediante la stipula di polizza privata.

Per informazioni rivolgersi all'Ufficio Assistenza all'Estero:

e-mail [ufficioestero@ausl.fe.it](mailto:ufficioestero@ausl.fe.it) tel. 0532 235629

## Prenotazioni di visite ed esami

Per prenotare visite ed esami è necessario essere in possesso di una prescrizione del Medico di Medicina Generale, del Pediatra di Libera Scelta o di un medico specialista. Le visite odontoiatriche, ostetrico-ginecologiche, psichiatriche, di neuropsichiatria infantile possono essere prenotate senza prescrizione del medico, solo per utenti che pagano il ticket; nel caso di utenti esenti, occorre l'impegnativa riportante il codice di esenzione.

### Dove prenotare

- ◆ nelle Farmacie della provincia abilitate al servizio di prenotazione CUP;
- ◆ agli Sportelli Unici - CUP dell'Azienda USL di Ferrara (vedi elenco a pag. 15);
- ◆ al Centro Servizi dell'Arcispedale S. Anna - Cona;
- ◆ on-line sul sito [www.cupweb.it](http://www.cupweb.it) o [www.fascicolo-sanitario.it](http://www.fascicolo-sanitario.it) (vedi pag. 69), oppure con App "ER Salute";
- ◆ nelle Medicine di Gruppo abilitate al servizio;
- ◆ telefonando al Numero Verde 800 532000  
(dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00; il sabato dalle 8.00 alle 13.00).

Per prenotare visite in **Libera professione** è attivo il Numero Verde 800 808091 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 14.00). È possibile consultare le pagine del sito [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it) dedicate all'attività di Libera Professione.

## La disdetta della prenotazione

Se non è possibile presentarsi ad un appuntamento occorre disdire la prenotazione almeno 2 giorni lavorativi pieni prima della data dell'appuntamento (vanno quindi esclusi il giorno dell'appuntamento stesso ed eventuali giorni festivi, mentre il sabato è da considerare lavorativo); in caso contrario si è soggetti ad una sanzione amministrativa (malus, ex Art. 23 Legge Regionale n.2/2016), anche se titolari di un'esenzione.

È possibile giustificare la mancata disdetta prima della notifica della sanzione trasmettendo il modello e la documentazione comprovante l'impedimento via e-mail a ***mancatadisdetta@ausl.fe.it***

Quando si annulla una prenotazione è importante conservare la notifica della disdetta. Si può comunicare la disdetta tramite le stesse modalità con cui si prenota.

Gli impedimenti validi come giustificativi per evitare l'applicazione della sanzione devono essere documentati, e sono:

- ◆ ricovero in una struttura sanitaria o altri motivi di salute (che possono riguardare l'interessato o i familiari fino al secondo grado di parentela, il coniuge e i conviventi appartenenti allo stesso nucleo familiare);
- ◆ nascita di figlio/a (se l'evento avviene entro due giorni lavorativi antecedenti alla data della prestazione);
- ◆ lutto per decesso di familiare (fino al secondo grado di parentela, coniuge e conviventi se appartenenti allo stesso nucleo familiare e se l'evento avviene entro due giorni lavorativi antecedenti alla data della prestazione);
- ◆ incidente stradale (se l'evento è avvenuto entro 6 ore precedenti l'appuntamento);
- ◆ sciopero-ritardo treni, calamità naturali, furti, ciclo mestruale per visita ginecologica ed altre prestazioni correlate.

## Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)

Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) è la raccolta digitale di dati e informazioni sanitarie che costituiscono la storia clinica e di salute di una persona.

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

Dal FSE, inoltre, è possibile accedere a diversi servizi messi a disposizione dalla Regione Emilia Romagna. Chi è già in possesso di credenziali SPID può attivare il FSE senza ulteriori passaggi, inserendo le proprie credenziali. Per informazioni telefoniche

**Numero Verde: 800 033 033** (vedi pag. 62).

## Pagare il ticket

Le modalità per pagare il ticket delle prestazioni prenotate sono:

- ◆ Macchine riscuotitrici dell'Azienda USL e Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara Utilizzando la tessera sanitaria (TEAM) o la distinta della prenotazione (codice a barre).

Scegliendo l'opzione "pagamenti con tessera TEAM" vengono visualizzate tutte le prenotazioni con pagamento non ancora effettuato della persona titolare

della tessera ed è possibile scegliere quale prestazione pagare. Al momento del pagamento la macchina riscuotitrice rilascia regolare ricevuta di pagamento.

◆ Farmacie abilitate all'incasso ticket.

Il pagamento del ticket può essere effettuato anche nelle Farmacie di Ferrara e provincia abilitate al servizio di incasso. È possibile pagare in Farmacia solo le prenotazioni o prestazioni erogate dall'Azienda USL di Ferrara.

◆ Strutture Private Accreditate.

I ticket delle prestazioni erogate dal Privato Accreditato si possono pagare presso la stessa struttura che eroga la prestazione.

◆ Pagamenti on-line.

Collegandosi al sito dell'Azienda Usl di Ferrara o direttamente al sito **[www.pagonlinesanita.it](http://www.pagonlinesanita.it)** è possibile pagare le prestazioni sanitarie con carta di credito inserendo il codice di pagamento riportato sul foglio di prenotazione. Con Pagonline è possibile pagare tutte le prestazioni specialistiche prenotate tramite il sistema CUP e le prestazioni di libera professione.

Il servizio è attivo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Per accedere è necessario disporre di un indirizzo di posta elettronica, del codice di pagamento on-line riportato sul foglio di prenotazione e del codice fiscale.

◆ Pagamento con sistema CBILL.

Con HomeBanking della propria banca, ATM (sportelli bancomat), sportelli bancari Carisbo e tutte le banche del gruppo Intesa Sanpaolo e tabaccherie abilitate indicando il codice di pagamento ed il codice azienda riportati nel promemoria appuntamento.

## **Ticket ed esenzioni**

Il ticket è la compartecipazione alla spesa che si applica agli accessi in Pronto Soccorso (vedi **Dove Curarsi** a pag. 9), alle visite specialistiche, agli esami diagnostici e di laboratorio, agli interventi di chirurgia ambulatoriale, ai farmaci di fascia A erogati dal Servizio Sanitario Regionale dell'Emilia-Romagna, ed è modulato in base al reddito dell'assistito. Tutti i soggetti iscritti al Servizio Sanitario Regionale e registrati sull'Anagrafe Regionale degli Assistiti devono dichiarare una fascia di reddito:

- ◆ codice QB (quota base) per redditi inferiori o uguali a 100.000 euro;
- ◆ codice QM (quota massima) per redditi superiori a 100.000 euro.

Il Servizio Sanitario Nazionale riconosce il diritto all'esenzione al pagamento del ticket per specifiche condizioni.

Per maggiori informazioni su ticket e fasce di reddito consultare il sito

**[www.salute.emilia-romagna.it](http://www.salute.emilia-romagna.it)**

### **Esenzione ticket**

◆ Prima visita per famiglie con almeno 2 figli a carico.

Dal 1° gennaio 2019 tutti i residenti in Emilia-Romagna appartenenti a nuclei fiscali con almeno 2 figli a carico, limitatamente ai genitori ed ai figli, sono esentati dal pagamento del ticket per la prima visita specialistica.

L'esenzione è attribuita in automatico, tuttavia è sempre possibile per i cittadini residenti in Emilia-Romagna presentare presso gli Sportelli Unici - CUP l'autocertificazione per richiedere il riconoscimento dell'esenzione o la sospensione.

◆ Per patologia.

Hanno diritto all'esenzione dal pagamento del ticket per patologia i cittadini con malattie croniche affetti da una o più patologie previste dal DPCM 12 Gennaio 2017 "Nuovi LEA". Possono usufruire di questa esenzione i cittadini italiani, comunitari e stranieri iscritti al SSN.

Il diritto all'esenzione è attestato sul documento di iscrizione al Servizio Sanitario Regionale rilasciato dagli Sportelli Unici - CUP ai quali la persona interessata, o suo delegato, deve presentare la certificazione relativa alla patologia di cui è affetto, rilasciata su apposita modulistica da uno specialista di struttura pubblica. L'esenzione viene registrata in Anagrafe Sanitaria Regionale e comunicata al medico di famiglia o pediatra dell'assistito per mezzo informatico.

Per usufruire dell'esenzione è necessario che il codice identificativo della patologia riconosciuta sia apposto dal Medico di Medicina Generale, Pediatra di Libera Scelta o dal Medico specialista nell'apposito campo dell'impegnativa al momento della richiesta di visite, esami o farmaci. In assenza di tale indicazione l'esenzione dal ticket non potrà essere applicata.

◆ Per età e per reddito.

Ne hanno diritto:

- ▶ le persone di età superiore a 65 anni o inferiore a 6 anni, con reddito familiare complessivo lordo inferiore a Euro 36.151,98
- ▶ i titolari (ed i loro familiari a carico) di pensione sociale o di pensione al minimo, con più di 60 anni, con reddito familiare complessivo lordo inferiore a Euro 8.263,31 incrementato fino a Euro 11.362,05 in presenza del coniuge e di ulteriori Euro 516,46 per ogni figlio a carico
- ▶ i disoccupati (ed i loro familiari a carico) di età superiore a 16 anni, già precedentemente occupati, con reddito familiare complessivo lordo inferiore a Euro 8.263,31, incrementato fino a Euro 11.362,05 in presenza del coniuge e di ulteriori Euro 516,46 per ogni figlio a carico.

Per fruire dell'esenzione, occorre compilare l'apposito modulo "Autocertificazione del diritto all'esenzione" da inviare on-line o da consegnare allo Sportello Unico CUP, che rilascerà il certificato di esenzione, con validità per l'anno di rilascio e scadenza al 31 dicembre, che va rinnovato ogni anno. Per le persone con più di 65 anni, il certificato ha validità illimitata. Per i bambini da 0 a 6 anni il certificato ha validità fino al compimento del 6° anno, senza necessità di rinnovo annuale. In tutti i casi sopra riportati, se le condizioni di reddito cambiano e non si ha più diritto all'esenzione, bisogna comunicarlo immediatamente all'AUSL mediante il modulo "Richiesta annullamento/revoca del certificato di esenzione".

◆ Per invalidità: vedi sezione **Prestazioni di Medicina Legale** (pag. 18).

◆ Per malattie rare: vedi sezione **Malattie Rare** (pag. 46).

## Sportelli Unici - CUP distrettuali

Per effettuare prenotazioni e pratiche sanitarie

### Distretto Centro-Nord

Ferrara Casa della Salute, C.so Giovecca, 203 - Settore 4. Orario: dal Lunedì al Venerdì  
8.00 – 13.00; Martedì: 14.30 - 16.00

**Vuoi saltare la fila? È possibile prenotare l'accesso allo Sportello Unico - CUP di Ferrara sui siti [www.artexe.zerocoda.it](http://www.artexe.zerocoda.it) e [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**

Copparo Casa della Salute, via Roma, 18 - Orario: dal Lunedì al Venerdì 8.30 - 13.00

### Distretto Ovest

Bondeno Casa della Salute, Via Dazio, 113 - Orario: dal Lunedì al Venerdì 8.00 - 13.00

Cento Villa Verde, Viale Libertà, 22 - Orario: dal Lunedì al Venerdì 8.00 - 13.00

(Il numero elimina-coda per gli sportelli del 1° piano, si ritira al totem del piano terra)

### Distretto Sud-Est

Argenta Ospedale, via Nazionale Ponente, 5. Orario: dal Lun. al Ven. 8.00 - 13.30

Codigoro Casa della Salute, via Riviera Cavallotti, 347. Orario: Mart./Giov. 8.00 - 13.00

Comacchio Casa della Salute, via Felletti, 2. Orario: dal Lun. al Ven. 8.00 - 13.30

Lagosanto Ospedale, via Valle Oppio, 2. Orario: dal Lun. al Ven. 8.00 - 13.30

Portomaggiore Casa della Salute, via De Amicis, 22. Orario: dal Lunedì al Venerdì  
8.00 - 13.30

**Nota bene: gli orari dei servizi possono subire variazioni.  
Informazioni sempre aggiornate sono consultabili sul sito [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**

### Accesso ai documenti amministrativi dell'AUSL di Ferrara

La L. 241/90 e s.m.i. sulla trasparenza amministrativa riconosce il diritto di accesso a chiunque abbia un interesse personale e concreto per tutelare le situazioni giuridicamente rilevanti. L'accesso ai documenti amministrativi è disciplinato con apposito "Regolamento per la disciplina di esercizio nei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti contenenti dati personali e/o sensibili" approvato con delibera del Direttore Generale. La modulistica è disponibile sul sito [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)

# ASSISTENZA di BASE

## I Medici di Medicina Generale (MMG) e i Pediatri di Libera Scelta (PLS)

Sono i responsabili della tutela della salute del proprio assistito, che si traduce in attività di diagnosi, terapia, progetti di riabilitazione e di educazione sanitaria. Svolgono la loro attività in forma singola o in forma associata (Medicina di Gruppo, Medicina di Rete e Pediatria di Gruppo) per consentire anche un'estensione dell'orario di apertura.

### Scelta, revoca e cambio del MMG/PLS

Scelta e revoca si effettuano presso lo Sportello Unico - CUP (vedi pag. 15), oppure on-line attraverso il Fascicolo Sanitario Elettronico (vedi pag. 69).

Contemporaneamente alla revoca si può fare una nuova scelta. Il cambio del MMG, oltre alle modalità sopra indicate, può essere effettuato on-line accedendo al sito **[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**, sezione Servizi on-line. Se la nuova scelta è necessaria per cessazione dell'attività del MMG o PLS, è possibile utilizzare il servizio on-line solo per un periodo limitato di tempo, comunicato per iscritto agli interessati.

Per il cambio tra medici in associazione è necessario il benessere del medico accettabile. Anche il medico, qualora sia compromesso il rapporto di fiducia, può recusare l'assistito dandone comunicazione all'AUSL.

### Scelta del MMG/PLS temporaneo

Il cittadino italiano residente in Italia e temporaneamente domiciliato in un Comune dell'AUSL di Ferrara può scegliere un medico che abbia posti disponibili, presso qualunque punto dello Sportello Unico - CUP presentando:

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

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

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

I motivi di iscrizione possono essere autocertificati allo Sportello, ad esclusione dei motivi sanitari. L'iscrizione è a tempo determinato da 3 mesi a 1 anno ed è rinnovabile su richiesta dell'interessato. Informazioni: **[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**

## **Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica)**

Per consentire la continuità dell'assistenza medica per l'intero arco della giornata e per tutti i giorni della settimana, l'attività viene organizzata per garantire prestazioni assistenziali territoriali non differibili **dalle 20,00 alle 8,00 di tutti i giorni feriali e dalle 8,00 del giorno prefestivo alle 8,00 del giorno successivo al festivo**. Trattandosi di un'attività che viene effettuata quasi esclusivamente al domicilio del cittadino, il servizio è attivabile solo telefonicamente utilizzando i seguenti numeri:

Argenta	tel. 840 000922	Lagosanto	tel. 840 000204
Berra*	tel. 840 000574	Masi Torello	tel. 840 000875
Bondeno	tel. 840 000541	Mesola	tel. 840 000618
Cento	tel. 840 000215	Ostellato	tel. 840 000127
Codigoro	tel. 840 000204	Portomaggiore	tel. 840 000138
Comacchio	tel. 840 000369	Poggio Renatico	tel. 840 000768
Copparo	tel. 840 000517	Ro*	tel. 840 000517
Ferrara	tel. 840 000875	Terre del Reno	tel. 840 000215
Fiscaglia	tel. 840 000867	Tresignana	tel. 840 000911
Goro	tel. 840 000325	Vigarano Mainarda	tel. 840 000530
Jolanda di Savoia	tel. 840 000911	Voghiera	tel. 840 000138

*\*Berra e Ro, località del Comune di Riva del Po*

Servizi erogati:

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

Può rilasciare certificati di malattia, limitatamente ai giorni di attività del Servizio di Continuità Assistenziale, rinviando sempre al MMG o PLS ogni ulteriore valutazione. Quando si richiede l'intervento dei medici di Continuità Assistenziale, si deve comunicare: cognome, nome, indirizzo e numero di telefono e ogni altra informazione utile per facilitare l'arrivo del medico a domicilio.

A tutela dei cittadini e degli operatori le telefonate vengono registrate.

Informazioni: **[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**

## **Guardia Medica Turistica**

Durante il periodo estivo, nei Lidi di Comacchio viene garantito un servizio di Guardia Medica dedicato ai turisti e ai lavoratori stagionali.

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

Informazioni: **[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**

## **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**

Vedi sezione **Dove Curarsi** (pag. 5).

## **PRESTAZIONI DI MEDICINA LEGALE**

Il Servizio di Medicina Legale, attraverso le proprie commissioni mediche, rilascia certificati collegiali per:

### **Riconoscimento dell'invalidità civile e dell'handicap e del diritto al collocamento obbligatorio al lavoro**

Le domande volte ad ottenere i benefici in materia di invalidità civile, cecità civile, sordità civile, handicap e disabilità dovranno essere inoltrate all'INPS dalla persona interessata o suo delegato, esclusivamente per via telematica (**[www.inps.it](http://www.inps.it)**) oppure tramite i Centri di Assistenza Fiscale CAF presenti sul territorio provinciale.

La domanda deve essere accompagnata dalla relativa certificazione medica, anch'essa prodotta telematicamente e può essere redatta solo da un medico in possesso di apposito codice di accesso (PIN), solitamente è il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta.

Il cittadino viene invitato con lettera raccomandata a presentarsi per l'accertamento presso una delle sedi delle Commissioni Invalidi competenti per territorio di residenza. Deve munirsi di un documento di riconoscimento valido e della documentazione clinica in suo possesso, comprovante l'infermità. Inoltre può farsi assistere da un medico di fiducia a proprie spese.

Al termine dell'accertamento la pratica viene completata dalla Commissione di verifica presso l'INPS che conclude l'iter e invia il verbale per posta ordinaria, direttamente all'interessato. Nel caso si verifichi un aggravamento delle condizioni di salute, si può fare richiesta di un nuovo accertamento sanitario seguendo lo stesso iter, allo scopo di ottenere una valutazione dell'invalidità superiore a quella già riconosciuta.

Il riconoscimento dell'invalidità civile permette di accedere ad alcune facilitazioni, ad esempio: l'erogazione dell'assegno di accompagnamento; l'indennità di frequenza per minori che frequentino la scuola; l'erogazione di presidi ed ausili sanitari (vedi pag. 21);

punteggio per l'assegnazione di case popolari; assegno di invalidità o pensione di inabilità, esenzione ticket, ecc.

L'esenzione dal pagamento del ticket è riconosciuta con invalidità superiore al 67%, presentando il verbale di invalidità allo Sportello Unico - CUP Distrettuale (vedi **Accesso alle Prestazioni** a pag. 15).

I soggetti disabili in età lavorativa, con invalidità superiore al 45%, possono richiedere la valutazione in base alla L. 68/99 per ottenere l'iscrizione negli elenchi speciali degli aventi diritto all'assunzione obbligatoria come persone con disabilità.

**Se viene accertata la condizione di handicap grave è possibile usufruire di:**

- ◆ detrazioni fiscali (in sede di dichiarazione dei redditi);
- ◆ permessi lavorativi retribuiti - 3 giorni al mese - per il disabile stesso o per il familiare che lo assiste (la domanda va presentata al datore di lavoro); qualora lo preferisca, in alternativa, l'interessato con handicap grave può usufruire di due ore di riduzione dell'orario giornaliero di lavoro;
- ◆ aspettativa retribuita per uno dei genitori del disabile - 2 anni nel corso della vita lavorativa del genitore per l'assistenza di figli anche adottivi, possibile dopo 5 anni dal riconoscimento dell'handicap (la domanda va presentata all'INPS);
- ◆ sostegno all'inserimento scolastico (i riferimenti sono il Pediatra di Libera Scelta e il Servizio di Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza - UONPIA, vedi **Percorsi della Salute** pag. 28);
- ◆ fornitura di ausili che possano aiutare nello svolgimento delle attività quotidiane, come computer, videocitofoni, fax e altri strumenti tecnologici prescritti da medici specialisti del SSN;
- ◆ contributi per l'abbattimento di barriere architettoniche (la domanda va presentata al Comune di residenza);
- ◆ contributi per l'acquisto o l'adattamento di autoveicoli privati (la domanda va presentata al Comune di residenza);
- ◆ esenzione dal pagamento del bollo auto (la domanda va presentata presso gli uffici provinciali Aci o presso le delegazioni Aci), per approfondimenti consultare il sito **[www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)**

Per maggiori dettagli: **[www.inps.it](http://www.inps.it)** o **[www.saluter.it](http://www.saluter.it)**

## **DOVE**

Per informazioni relative alla domanda per gli accertamenti dell'invalidità/disabilità e collocamento mirato al lavoro, è necessario rivolgersi all'INPS, oppure ai CAF, o alle Associazioni di categoria. Per informazioni relative alla corresponsione dei benefici economici, è necessario rivolgersi all'INPS (**[www.inps.it](http://www.inps.it)**)

Segreterie Commissioni per gli accertamenti delle disabilità AUSL di Ferrara:

**Ferrara** - via A. Cassoli 30/32 - Tel. 0532 235743/5190 - fax 0532 235652

**Copparo** - Casa della Salute, Via Roma 18

Tel. 0532 879072/879048 - fax 0532 879094

**Cento** - Ospedale SS.ma Annunziata, Via G. Vicini 2 - Tel. 051 6838259

**Comacchio** - Casa della Salute, Via Felletti 2 - Tel. 0533 310714 fax 0533 310664

**Portomaggiore** - Casa della Salute - via E. De Amicis 22

Tel. 0532 817473 - fax 0532 817359

## **Patenti di guida speciali e/o a validità limitata presso la Commissione Medica Locale (CML)**

Il conseguimento o rinnovo della patente di guida speciale è necessario:

- ◆ per disabilità motoria e/o patologie che non consentono la titolarità delle patenti normali;
- ◆ in caso di provvedimenti di revisione straordinaria (ex art. 128 Codice della Strada) adottati dal Prefetto (contestazione art 186 CdS - alcol - e/o 187 CdS - sostanze stupefacenti) o dagli Uffici della Motorizzazione Civile;
- ◆ in caso di età superiore ai 65 anni per i titolari di patente di categoria C,CE e in caso di età superiore ai 60 anni per titolari di patente di categoria D,DE;
- ◆ per i richiedenti attestazione annuale di sussistenza requisiti psico fisici per condurre veicoli di massa > 20 tonnellate nella fascia di età compresa tra i 65 e i 68 anni;
- ◆ per il conseguimento o il rinnovo di patenti speciali nautiche e/o a validità limitata per patologie di cui al DPR 09/10/97 n. 431.

### **COME**

La visita di idoneità è prenotabile presso i CUP distrettuali o presso le farmacie abilitate - eccetto il caso di prenotazione per contestazione art. 186 CdS e 187 CdS prenotabile solo presso i CUP (vedi **Accesso alle Prestazioni** a pag. 11).

### **DOVE**

La Commissione è unica a livello provinciale ad ha sede presso il Servizio di Medicina Legale – via A. Cassoli, 30/32 Ferrara, piano terra.

**Domanda di Ricorso** - In caso di dichiarata non idoneità, oppure nel caso non si accettino le prescrizioni, limitazioni o adattamenti del veicolo disposti dalla Commissione Medica Locale, l'interessato può presentare direttamente e a proprie spese domanda di ricorso agli organi sanitari periferici della Rete Ferroviaria Italiana spa di Bologna (Unità Sanitaria Territoriale, Piazza Medaglie d'Oro n. 3, tel. 051.246491), entro 120 giorni dalla comunicazione dell'esito della visita.

### **Altre certificazioni medico-legali**

I cittadini residenti nella Provincia di Ferrara devono presentare domanda presso la Segreteria del Servizio di Medicina Legale via A. Cassoli, 30/32 Ferrara, per richiedere i seguenti accertamenti medico-legali:

- ◆ legge 210/1992, per i cittadini danneggiati irreversibilmente a seguito di vaccinazioni, trasfusioni o somministrazione di emoderivati, è possibile richiedere risarcimento. Il modulo della domanda si può ritirare presso la Segreteria del Servizio di Medicina Legale in via A. Cassoli, 30/32 Ferrara, oppure è scaricabile dal sito **[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**
- ◆ ricorso a giudizio di non idoneità all'uso e/o alla detenzione delle armi, i cittadini

dichiarati non idonei attraverso un giudizio negativo possono proporre ricorso scritto entro il termine di 30 giorni alla Segreteria del Servizio di Medicina Legale, con pagamento del ticket;

- ◆ idoneità psico-fisica per l'adozione di minori (vedi pagg. 38-39);
- ◆ valutazione di idoneità al lavoro (vedi sezione **Lavoratori** a pag. 44);
- ◆ riconoscimento delle gravi patologie per lavoratori dipendenti sottoposti a terapie parzialmente e/o temporaneamente invalidanti (vedi sezione **Lavoratori** a pag. 44).

Approfondimenti su [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)

## DOVE

Per informazioni rivolgersi al n. tel. 0532 235762, da lunedì a venerdì 8,30-10. Segreteria dell'U.O. di Medicina Legale Provinciale, Ferrara - via A. Cassoli 30/32 Tel. 0532 235888

## Certificazioni monocratiche

L'Unità Operativa di Igiene Pubblica eroga certificazioni per: rinnovo patente di guida, patente nautica, porto d'armi, esonero dell'uso delle cinture di sicurezza, accesso ai seggi elettorali, rilascio contrassegno invalidità e visite fiscali, idoneità psicofisica per addetti alla sicurezza, sana costituzione per cessione del V dello stipendio, concessione dell'anticipo sul T.F.R.

Per prenotare vedi **Accesso alle Prestazioni** a pag. 11.

## Assistenza Protesica e Integrativa

L'Assistenza Protesica si occupa di fornire ai cittadini aventi diritto, i seguenti ausili:

- ◆ dispositivi protesici su misura e di serie;
- ◆ presidi per incontinenza: pannoloni e traverse;
- ◆ cateteri e sacche;
- ◆ assistenza ventilatoria domiciliare ed ossigenoterapia domiciliare;
- ◆ ausili per stomie.

L'Assistenza Integrativa si occupa di istituire le procedure amministrative per assicurare l'erogazione di:

- ◆ prodotti dietetici a cittadini affetti da morbo celiaco;
- ◆ prodotti dietetici a cittadini affetti da malattia metabolica congenita;
- ◆ materiale sanitario a cittadini affetti da fibrosi cistica;
- ◆ prodotti dietetici a cittadini affetti da insufficienza renale cronica;
- ◆ rimborso trasporto ai cittadini in trattamento dialitico;
- ◆ rimborso dei vaccini iposensibilizzanti;
- ◆ rimborso trasporto ai pazienti oncologici residenti che necessitano di cure presso centri accreditati fuori dalla Provincia di Ferrara.

## COME

L'autorizzazione all'assistenza protesica o integrativa viene rilasciata presentando la prescrizione di uno specialista pubblico e la documentazione attestante

l'invalidità civile. Pannoloni e traverse e altri ausili possono essere richiesti anche dal MMG se il paziente è in Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) o ha invalidità accertata con indicazione specifica di patologia attinente. Per alcune tipologie di ausilio serve il preventivo di spesa di un punto vendita di articoli sanitari.

Per le donne che necessitano di protesi mammaria e per i minori, non è necessario presentare il certificato di invalidità. Per ricevere il contributo per l'acquisto di una parrucca, le richieste devono essere indirizzate all'Azienda USL di Ferrara, utilizzando la modulistica scaricabile on-line dal sito **[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)** - "Servizi al Cittadino - Cosa fare per... richiedere rimborsi, contributi, sussidi".

## **Attività Specialistica**

### **Poliambulatori**

Comprende prestazioni diagnostiche, interventistiche e visite mediche erogate nelle strutture pubbliche o private accreditate.

### **Punto di Accoglienza (PDA)**

Garantisce agli utenti percorsi omogenei e rapidi per la conclusione del percorso diagnostico dopo la visita specialistica ambulatoriale, attraverso la rete integrata di servizi predisposti territorialmente. All'interno del Poliambulatorio, l'infermiere del PDA si occupa di attivare percorsi assistenziali e prenotazioni di eventuali prestazioni aggiuntive, con agende di prenotazione dedicate, che permettono tempi adeguati di esecuzione.

### **Diagnostica per immagini**

Si erogano attività di diagnostica per immagini, fornendo prestazioni ecografiche, ecocolordoppler, di radiologia tradizionale, di Tomografia Computerizzata, Angiografia e di Risonanza Magnetica, interamente eseguite con tecnologia digitale.

### **Analisi di Laboratorio - Punti Prelievo**

Presso i punti prelievo dell'Azienda USL di Ferrara è possibile eseguire gli accertamenti ematici e microbiologici.

Per le sedi di erogazione vedi: **[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**

## **COME**

È necessaria la prescrizione medica. Per le modalità di prenotazione, vedi **Accesso alle Prestazioni** pag. 11.

## **Assistenza farmaceutica**

Le farmacie ospedaliere e i Punti di erogazione diretta provvedono alla distribuzione dei farmaci, secondo quanto previsto dalla L.405/2001 e successiva DGR n. 539/2002, relativamente a:

- ◆ farmaci alla dimissione da ricovero o da visita specialistica ambulatoriale;
- ◆ farmaci pht (prontuario della continuità terapeutica ospedale - territorio);
- ◆ farmaci per pazienti cronici complessi in percorsi assistenziali di presa in carico.

## Tipologie di farmaci erogati

Vengono erogati i Farmaci di classe A/SSN\* (farmaci totalmente concedibili dal SSN) e H ad utilizzo ospedaliero inseriti nel Prontuario Terapeutico di Area Vasta Emilia Centro (AVEC), prescritti in:

- ▶ dimissione da ricovero: per il periodo immediatamente successivo alla dimissione stessa nella quantità sufficiente a 30 giorni di terapia;
- ▶ dimissione da visita specialistica.

**Non sono erogati dal Servizio:**

- ▶ i farmaci di classe C;
- ▶ i farmaci stupefacenti soggetti a registro di carico/scarico;
- ▶ i farmaci non presenti in Prontuario Terapeutico Area Vasta Emilia Centro;
- ▶ i farmaci soggetti a nota AIFA, in caso di prescrizioni non rientranti nelle condizioni previste dalla Nota stessa.

Vengono erogati i Farmaci compresi nel Prontuario di distribuzione diretta (PHT) a pazienti della Provincia di Ferrara che hanno ricevuto la prescrizione o il Piano Terapeutico da Centri Specialistici o Centri di Riferimento Autorizzati di altre Aziende Sanitarie o da Centri Autorizzati di altre Regioni:

- ▶ **farmaci non soggetti a Piano Terapeutico**, l'utente deve presentarsi con lettera di dimissione o referto ambulatoriale e/o modulo prescrittivo;
- ▶ **farmaci con Piano Terapeutico**, l'utente deve presentarsi con copia del Piano Terapeutico in corso di validità.

**Per accessi successivi:**

- ◆ se il Piano Terapeutico è ancora valido, basta presentare la copia dello stesso e l'apposita ricevuta (se rilasciata durante l'erogazione precedente);
- ◆ se invece il Piano Terapeutico è scaduto, è necessario prima rinnovarlo presso il Centro di riferimento e poi presentarsi con la copia del nuovo Piano Terapeutico.

## Che cos'è un Piano Terapeutico?

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

Deve contenere:

- ◆ le iniziali, il codice fiscale ed eventualmente l'indirizzo del paziente;
- ◆ il nome del medico di famiglia;
- ◆ la diagnosi della malattia;
- ◆ il farmaco prescritto, il dosaggio, le modalità ed i tempi di assunzione;
- ◆ la durata prevista per la terapia (periodo di validità);
- ◆ la firma ed il timbro del medico prescrittore del Centro di Riferimento.

La validità del Piano Terapeutico viene indicata dallo specialista che lo redige ed al massimo può avere la durata di dodici mesi dalla data del rilascio, tranne particolari disposizioni dell'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA).

## **Erogazione farmaci in fascia C a persone o famiglie indigenti**

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

### **DOVE**

Sedi di erogazione diretta:

**Ferrara** - Casa della Salute corso Giovecca 203 (Settore 22)

tel. 0532 237573 fax 0532 238634

e-mail ***erogazionefarmaci@ausl.fe.it***

**Ferrara-Cona** - Azienda Ospedaliera S. Anna - via A. Moro 8. 2B1

tel. 0532 237372/0532 236653 fax 0532 237446

e-mail ***erogazionefarmaci@ospfe.it***

**Copparo** - Casa della Salute via Roma 18 - tel. 0532 879714/10

fax 0532 879755

**Cento** - Ospedale SS. Annunziata - viale Libertà 21

tel. 051 6838537 fax 051 6838369

Previo appuntamento telefonico con Farmacia Ospedaliera di Cento:

- Bondeno Casa della Salute - via Dazio 113

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

**Argenta** - Ospedale Mazzolani Vandini - via Nazionale Ponente 5

tel/fax 0532 317775

**Lagosanto** - Ospedale del Delta - via Valle Oppio 2

tel. 0533 723334/5/2 fax 0533 723209

Previo appuntamento telefonico con Farmacia Ospedaliera di Lagosanto:

- Comacchio - Casa della Salute - via R. Felletti 2

- Migliarino - via Fiorella 8

Informazioni: ***www.ausl.fe.it***

## Assistenza odontoiatrica

Le prestazioni odontoiatriche del servizio pubblico sono assicurate a chi si trova in particolari condizioni di vulnerabilità sanitaria o vulnerabilità sociale, cioè a chi è affetto da una patologia che compromette seriamente la funzione masticatoria o a chi, in ragione del reddito, può avere difficoltà ad accedere alle cure.

È garantita invece a tutti la visita odontoiatrica, che rientra nei Livelli Essenziali di Assistenza, ma ai soli fini diagnostici; gli eventuali successivi trattamenti sono garantiti esclusivamente ai cittadini rientranti in condizioni di vulnerabilità sanitaria o vulnerabilità sociale.

L'**URGENZA ODONTOIATRICA** è garantita a tutti i cittadini, compresi gli stranieri temporaneamente presenti. Il trattamento dell'urgenza odontoiatrica si risolve in un'unica seduta e comprende la medicazione e la terapia farmacologica; sempre nella stessa unica seduta possono essere aggiunte le prestazioni necessarie al completamento del trattamento (otturazione, estrazione, sutura, radiografia endorale).

### Assistenza odontoiatrica e ortodonzia per i bimbi da 0 a 14 anni

L' Azienda USL ha ampliato l'offerta relativa all'assistenza odontoiatrica istituendo il percorso di visita e cura ortodontica presso i propri ambulatori.

L'odontoiatra si fa carico di valutare le condizioni che consentono l'ammissione al percorso di cure; se il piccolo paziente rientra nelle categorie di aventi diritto è previsto un piano terapeutico, diversamente non è possibile l'ammissione alle cure presso gli ambulatori pubblici.

Le condizioni per poter accedere al trattamento sono le seguenti:

- ◆ età inferiore a 14 anni;
- ◆ ISEE inferiore a 22.500 euro;
- ◆ IOTN (Indice di necessità di trattamento ortodontico) di grado 4 o 5.

Il percorso di cure prevede il pagamento di ticket con importo legato alla fascia ISEE, il costo del manufatto ortodontico è sempre a carico degli utenti.

Il pagamento del manufatto ortodontico è rateizzabile.

### COME

Si accede agli ambulatori odontoiatrici con prenotazione allo Sportello Unico - CUP o nelle farmacie abilitate, con o senza impegnativa del medico di famiglia.

Dopo la prima visita, per la continuità delle cure si deve presentare il certificato ISEE o la documentazione richiesta per la dimostrazione dell'esistenza della condizione di vulnerabilità sanitaria.

Documenti necessari per la vulnerabilità sociale:

- ◆ certificato ISEE (rilasciato dai CAF, dalle sedi INPS e dai Comuni)

Documenti necessari per la vulnerabilità sanitaria e socio-sanitaria:

- ◆ attestato di esenzione per patologia cronica/invalidante o rara;

◆ certificazione attestante un grado di invalidità superiore ai due terzi o L. 104/1992 il cui contenuto cita una delle condizioni di vulnerabilità sanitaria. La patologia è accertata dal medico funzionario addetto, presso i rispettivi Distretti di residenza.

Informazioni: **[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**

## **Medicina dello Sport** **Centro di Medicina dello Sport**

Ferrara - Via Gustavo Bianchi, 4. Parcheggio gratuito, di fronte alla struttura.  
tel. 0532 235409 fax 0532 56793 e-mail: **[segreteria@ausl.fe.it](mailto:segreteria@ausl.fe.it)**

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

### ◆ Rilascio Certificazioni di idoneità sportiva

1. Certificazione per idoneità sportiva agonistica. Per svolgere attività sportiva agonistica, anche non professionistica, è necessario un certificato di idoneità che è specifico per ogni tipo di sport. Tale certificato può essere rilasciato solo dai medici specialisti in medicina dello sport che operano nelle Aziende Sanitarie pubbliche. La certificazione è gratuita solo per i minori e per le persone con disabilità. Nel caso venga espresso un giudizio di non idoneità, l'interessato ha facoltà di presentare ricorso, entro 30 giorni dalla data della notifica, all'Assessorato politiche per la Salute della Regione Emilia-Romagna;
2. Certificazione per idoneità sportiva non agonistica.

Le visite per il rilascio delle certificazioni sono prenotabili nelle Farmacie che effettuano Prenotazioni CUP.

### ◆ Consulenza medico sportiva

È rivolta a soggetti minori di anni 18 o disabili di ogni età su richiesta del Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta, finalizzata al rilascio dell'idoneità sportiva non agonistica.

### ◆ Attività di Cardiologia dello Sport

Esame Ecocardiografico, Esame Holter ECG 24 h, Test Ergometrico Massimale. Su richiesta del medico sportivo per completamento diagnostico al rilascio dell'idoneità sportiva agonistica.

### ◆ Attività di Traumatologia dello Sport

Visite di Traumatologia dello Sport, Attività terapeutica e riabilitativa per soggetti colpiti da traumi da sport. Possono essere richieste dallo specialista, dal medico sportivo e dal MMG, con un costo tariffato al di fuori dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

### ◆ Percorso Clinico Assistenziale di presa in carico del Bambino Sovrappeso e Obeso

Visite in Team effettuate su richiesta del Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta.

### ◆ Programmi di attività motoria per soggetti con pregresse cardiopatie e per soggetti con dismetabolismi

Consulenza medico-sportiva per l'inserimento dei soggetti nei programmi di attività motoria adattata, su prescrizione del Medico di Medicina Generale.

Altre sedi per le certificazioni di idoneità sportiva:

**Copparo** - Casa della Salute via Roma, 18

**Comacchio** - Casa della Salute via R. Felletti, 2

**Portomaggiore** - Casa della Salute via E. De Amicis, 22

**Bondeno** - Casa della Salute - via Dazio, 113

**Cento** - Poliambulatorio Villa Verde - viale Libertà 22

## **Assistenza nelle carceri**

L'AUSL di Ferrara è competente in materia di assistenza sanitaria verso la popolazione detenuta e garantisce attività di prevenzione, assistenza medica di base per l'intera giornata (24 ore), infermieristica per le 12 ore diurne.

*Visite specialistiche eseguite all'interno del carcere:*

odontoiatria, cardiologia, infettivologia, otorinolaringoiatria, psichiatria, dipendenze patologiche, dermatologia, pneumo-tisiologia, psicologia clinica, radiologia.

*Visite specialistiche all'esterno del carcere:*

le prestazioni sono effettuate nelle strutture sanitarie dell' AUSL e dell'Azienda Ospedaliera S. Anna.

### **DOVE**

**Ferrara** - Casa della Salute "Arginone", Via Arginone, 327 - tel. 0532 2500113

# PERCORSI della SALUTE

## Bambini

L'Azienda Usl garantisce un insieme di servizi, strutture e percorsi per la prevenzione e la salute di neonati, bambini e adolescenti.

### Pediatra di libera scelta (PLS)

Assiste i minori da 0 a 14 anni. In casi particolari, ad esempio malattie croniche, l'assistenza può essere prolungata, su richiesta dei genitori, fino al compimento del 16° anno di età. Per la scelta del Pediatra, vedi sezione **Assistenza di Base** (pag. 16).

I Pediatri svolgono la loro attività singolarmente in ambulatorio oppure in forma associata e nelle Pediatrie di Gruppo. Il Pediatra, oltre alle visite, offre una serie di prestazioni a carattere preventivo e di educazione sanitaria in collaborazione con la Pediatria di Comunità. La principale attività in questo campo è quella legata ai "Bilanci di salute" che sono controlli programmati a cadenze prefissate per valutare lo sviluppo e la crescita del bambino.

### Pediatria di Gruppo

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

### Pediatria di Comunità

Svolgono la loro attività nell'area dell'assistenza e tutela della salute del bambino e dell'adolescente: attività rivolte sia alla comunità che al singolo. Sul versante della collettività, tutela e promuove la salute e il benessere per limitare i rischi di diffusione di malattie infettive.

Sul versante della salute individuale hanno il compito di assistere e tutelare la salute dei bambini più deboli, per problematiche sia di natura socio-culturale che sanitaria. Eroga le seguenti principali prestazioni:

- ◆ vaccinazioni per la popolazione in età 0 -17 anni;
- ◆ prevenzione della diffusione di malattie infettive in comunità;
- ◆ esigenze sanitarie individuali e specifiche (malattie croniche, allergie, necessità di somministrazione di farmaci) di bambini frequentanti comunità scolastiche;
- ◆ informazioni di educazione sanitaria;
- ◆ informazioni sul sostegno all'allattamento al seno.

## Servizi specialistici dell'Area Pediatrica

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

**Foniatria:** valutazione, diagnosi e trattamenti logopedici.

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

## DOVE

Ferrara - via F. Gandini 26 – prossimo trasferimento  
Casa della Salute, Corso Giovecca 203

Copparo - Casa della Salute, via Roma 18

Comacchio - Casa della Salute, via R. Felletti 2

Portomaggiore - Casa della Salute, via E. De Amicis 22

## Vaccinazioni per bambini e adolescenti 0-17 anni

L'argomento è trattato nella sezione **Prevenzione** a pag. 52.

### Ammissione al Nido e Scuola per l'Infanzia

Le indicazioni per essere ammessi agli asili nido e alle scuole per l'Infanzia sono contenute nella Delibera Giunta regionale n.1391/2018 "Ammissione ai Servizi educativi e Scuole per l'infanzia pubblici e privati in Emilia-Romagna".

Informazioni più dettagliate sono presenti on-line al seguente indirizzo:

**[www.ascuolavaccinati.it/decreto-ministeriale.html](http://www.ascuolavaccinati.it/decreto-ministeriale.html)**

### Ammissione alla scuola primaria e scuola secondaria di primo e secondo grado (fino a 16 anni)

È necessario presentare all'Istituto scolastico:

- ◆ idonea documentazione comprovante l'effettuazione delle vaccinazioni;
- ◆ oppure idonea documentazione sull'esonero dalla vaccinazione o sul rinvio per motivi di salute;
- ◆ oppure idonea documentazione sull'esonero per immunizzazione da malattia naturale.



### Vaccinazioni da zero a 16 anni

Decreto legge sulla prevenzione vaccinale

Numero di pubblica utilità  **1500**

## **Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza (UONPIA)**

È un servizio multidisciplinare che si occupa della salute mentale e riabilitazione dell'infanzia e dell'adolescenza (0-18 anni). Vi lavorano medici specialisti in neuropsichiatria infantile, psicologi, fisioterapisti, logopedisti, educatori professionali e tecnici della riabilitazione psichiatrica.

Le attività e i servizi offerti sono:

- ◆ visite neuropsichiatriche;
- ◆ colloqui psicologici;
- ◆ trattamenti riabilitativi di tipo fisioterapico, logopedico, psicoeducativo, singoli o di gruppo per problematiche neurologiche, neuropsicologiche, comportamentali, emotive o psico-sociali;
- ◆ integrazione del minore con disabilità nelle scuole di ogni ordine e grado, partecipazione alle Commissioni Medico Legali e alle riunioni integrate Scuola-Famiglia-AUSL (legge 104/92);
- ◆ valutazione diagnostica per i disturbi specifici dell'apprendimento;
- ◆ valutazione diagnostica e percorsi di cura relativi a problematiche neuromotorie e neurosensoriali, disturbi di linguaggio, disturbi pervasivi dello sviluppo (autismo), disturbi di attenzione e iperattività, disturbi del comportamento alimentare;
- ◆ attività integrate con i Servizi Sociali dei Comuni (tutela, adozione e affido).

Di norma la presa in carico è effettuata nella sede territoriale di residenza del minore. Inoltre, sono attivi ambulatori specialistici provinciali di secondo livello per:

- ◆ disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) presso il Centro di Alta Specializzazione per DSA e valutazioni cognitive complesse. È opportuno che l'invio al centro avvenga su indicazione del pediatra di libera scelta o del Medico di Medicina Generale e sia segnalato dalla scuola;
- ◆ disturbi del comportamento alimentare (DCA - vedi pag. 33);
- ◆ autismo;
- ◆ deficit di attenzione ed iperattività (ADHD);
- ◆ patologie neuromotorie e sensoriali.

### **COME**

Al servizio si accede tramite le modalità di prenotazione (indicate nella sezione **Accesso alle Prestazioni**, pag. 11):

- ◆ per prenotare una visita neuropsichiatrica è necessaria l'impegnativa del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta;
- ◆ per prenotare un colloquio psicologico l'accesso è libero (l'impegnativa del medico/pediatra è facoltativa, ma utile per stabilire subito la collaborazione con il curante).

Per informazioni segreteria tel. 0532-235051-052 dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 16.00. È attivo il servizio di front office presso UONPIA Ferrara dalle 08:30 alle 16:00 dal Lunedì al Venerdì. E-mail: **[uonpia-info@ausl.fe.it](mailto:uonpia-info@ausl.fe.it)**

**DOVE**

**Ferrara**

Centro Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza

Casa della salute, entrata pedonale Corso Giovecca, 203

Entrata carrabile Rampari San Rocco 27 - Settore 7 - tel. 0532 235051/2

Centro di Alta Specializzazione per Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA)

via F. Gandini 26 (prossimo trasferimento c/o Casa della Salute Corso Giovecca 203)

Per appuntamento: Tel. 0532 235034 dalle ore 12 alle ore 13 dal lunedì al venerdì

**Copparo** - Sede distrettuale, Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza

c/o Casa della Salute, via Roma 18

tel. 0532 879061 dalle ore 8.30 alle ore 14.30 dal lunedì al venerdì

**Bondeno** - Punto Erogativo c/o Casa della Salute, via Dazio 113

tel. 051 6838224 dalle ore 13.00 alle 14.00 nei giorni lunedì,

mercoledì e venerdì.

**Cento** - Sede distrettuale, Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza, via Cremonino 10

tel. 051 6838224 dalle ore 13.00 alle 14.00 nei giorni lunedì, mercoledì

e venerdì.

**Codigoro** - Sede distrettuale, Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza

c/o Casa della Salute, Riviera Cavallotti 347

tel. 0533 729647 dalle ore 8.00 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì

**Comacchio** - Punto Erogativo c/o Casa della Salute, via R. Felletti 2

tel. 0533 310274 dalle ore 8.00 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì

**Portomaggiore** - Sede distrettuale, Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza

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

tel. 0532 817453 dalle ore 8.00 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì

È presente un servizio di segreteria telefonica nelle sedi di Copparo, Codigoro,

Comacchio e Portomaggiore.

## Giovani



L'Azienda UsL mette a disposizione dei giovani e delle loro famiglie una serie di servizi per promuovere la salute, prevenire e affrontare le situazioni di disagio dell'adolescenza, informare e sensibilizzare i ragazzi su comportamenti e stili di vita salutari. Oltre a servizi rivolti direttamente alle giovani generazioni, come quelli dello Spazio Giovani, vengono proposti anche percorsi per il mondo della scuola e per i genitori.

### Spazio Giovani

Si rivolge ai giovani dai 14 ai 19 anni. Si tratta di un servizio gratuito, accessibile senza appuntamento e senza alcuna prescrizione medica.

Dai 20 ai 24 anni è previsto il pagamento del ticket della prestazione:

- ◆ dopo consulenza e terapia per i cambiamenti legati allo sviluppo in adolescenza;
- ◆ consulenza sui sani stili di vita;
- ◆ per disagio legato alla relazione.

Che cosa fa:

- ◆ informa sui metodi contraccettivi e le malattie sessualmente trasmissibili;
- ◆ affronta problemi, curiosità e preoccupazioni relativi alla sessualità e all'affettività;
- ◆ sostiene nella gestione dei cambiamenti fisici dell'adolescenza;
- ◆ fornisce consulenza e sostegno nei problemi di relazione con gli amici, il/la partner, i genitori;
- ◆ realizza interventi di educazione socio-affettiva e sessuale presso istituti scolastici ed extra scolastici;
- ◆ offre contraccezione gratuita per ragazzi e ragazze residenti in Emilia Romagna.

**Ferrara**, via Boschetto, 29 - Martedì e Mercoledì ore 14.00 - 17.00

Ginecologi, Ostetriche tel 0532 235026 - Psicologi tel 0532 235025

Via Gandini, 26 - dal Lunedì al Venerdì, Psicologi tel. 0532 235005

**Copparo**, via Roma, 18 - Lunedì ore 14.00 - 17.00 tel 0532 879957

Ginecologi, Ostetriche tel 0532 879857

**Codigoro**, via Riviera Cavallotti, 347 - Lunedì ore 14.00 - 17.00

Ginecologi, Ostetriche tel. 0533 729730 - Psicologi tel. 0533 729622

**Comacchio**, via Felletti, 2 - Martedì ore 14.00 - 17.00

Ginecologi, Ostetriche tel. 0533 310626

**Portomaggiore**, via E. De Amicis, 22 - Martedì ore 14.00 - 17.00

Ginecologi, Ostetriche tel. 0532 817421 - Psicologi tel. 0532 817488

**Cento**, via Cremonino, 18 - Mercoledì ore 14.00 - 17.00

Ginecologi, Ostetriche tel. 051 6838431 - Psicologi tel. 051 6838501

**Bondeno**, Via Dazio, 113/115 - Martedì ore 14.00 - 17.00

Ginecologi, Ostetriche tel. 0532 884283 - Psicologi tel. 0532 884238

## Spazio Giovani Più! - proteggi la tua fertilità

Offre accoglienza e consulenze con ostetrica e ginecologo sui corretti stili di vita per preservare la fertilità maschile e femminile.

Al bisogno si possono avviare consulenze con psicologo e dietista.

L'accesso è libero dai 20 ai 34 anni.

### DOVE

Ferrara via Boschetto 29 - lunedì dalle ore 14.30 alle 16.30

Per informazioni: dal lunedì al venerdì ore 12.30-13.30 Tel 0532 235518

## Disturbi del Comportamento Alimentare (D.C.A.)

L'Azienda USL garantisce dei percorsi appropriati per persone affette da disturbi del comportamento alimentare, specialmente per le forme più gravi.

L'Azienda USL è impegnata ad assicurare:

- ◆ attività clinica nei percorsi di accoglienza-prima visita e nei successivi trattamenti psicoterapeutici, nutrizionali ed internistici, con eventuale confluenza nei percorsi di DH diagnostici e riabilitativi;
- ◆ sviluppare progetti di ricerca finalizzati ad una maggiore conoscenza del fenomeno;
- ◆ svolgere attività di supervisione-formazione sul personale e di programmazione della formazione specifica.

### DOVE

Ferrara - Casa della Salute, scala A primo piano, Corso Giovecca 203, Tel. 0532 236070 (segreteria sempre attiva)

email: **centrodca@ausl.fe.it**

Per comunicazioni a valore legale si prega di utilizzare la Posta certificata (PEC):

**daismdp@pec.ausl.fe.it**

Siti web **www.ausl.fe.it** e **www.ferrarasalute.it**

## Donne Screening

Questa AUSL è impegnata nella prevenzione e diagnosi precoce dei tumori femminili più diffusi, quello alla mammella e quello al collo dell'utero, attraverso i programmi di screening che coinvolgono le fasce di popolazione femminile considerata a rischio. Oggi infatti per le donne colpite da tumore al collo dell'utero o alla mammella esiste un'elevata possibilità di guarigione se la diagnosi viene fatta per tempo, permettendo così cure tempestive.

Per informazioni Centro Screening tel. 0532 235520 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00 e-mail **screening@ausl.fe.it**

Per approfondimenti vedi sezione **Prevenzione** pag. 54.

## **I Consulteri familiari**

È un servizio ad accesso diretto per le donne e per le famiglie e offre:

- ◆ visita e consulenza ginecologica, ecografica e contraccettiva, assistenza per l'interruzione volontaria di gravidanza e per la prevenzione di malattie sessualmente trasmesse;
- ◆ assistenza medica, ostetrica ed ecografica alla gravidanza, corsi di preparazione alla nascita gestiti dalle ostetriche;
- ◆ visite mediche per l'assistenza al puerperio, ambulatorio per il puerperio e l'allattamento;
- ◆ assistenza medica per le problematiche legate alla menopausa;
- ◆ prelievi inerenti lo screening per la prevenzione del tumore al collo dell'utero;
- ◆ consulenza all'individuo e alla coppia sugli stili di vita e prevenzione dell'infertilità.

I servizi di assistenza medica, ecografica e ostetrica alla gravidanza, l'ambulatorio per il puerperio e l'allattamento sono gratuiti. Informazioni: **[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**

## **DOVE**

**Ferrara** - via Boschetto 29

Ufficio amministrativo tel. 0532 235516

Punto Informativo tel. 0532 235518

**Copparo** - Casa della Salute - via Roma 18

Punto Informativo tel. 0532 879957

**Cento** - via Cremonino 18

Punto Informativo tel. tel. 051 6838431/554 - fax 051 6838554

**Bondeno** - Presidio Socio Sanitario - via Dazio 113

Punto Informativo tel. 0532 884283

**Codigoro** - Casa della Salute- via Riviera Cavallotti 347

Punto Informativo tel. 0533 729608/730

**Comacchio** - Casa della Salute - via R. Felletti 2

Punto Informativo tel. 0533 310626/843

**Mesola** - via Pomposa 26

Punto Informativo tel. 0533 729608/730

**Portomaggiore** - Casa della Salute - via E. De Amicis 22

Punto Informativo tel. 0532 817421/415

**Argenta** - via Nazionale Ponente 5

Punto Informativo tel. 0532 317924

I Punti Informativi rispondono dal lunedì al venerdì dalle ore 12,30 alle 13,30.

## **Percorso di assistenza alla donna in gravidanza**



Il percorso nascita è un programma rivolto a tutte le donne per accompagnarle dall'inizio della gravidanza fino ai primi mesi di vita del bambino. Garantisce assistenza, sostegno e ascolto sia alla donna che alla coppia. Il progetto è svolto dal consultorio familiare in stretta integrazione con

i reparti di ostetricia e ginecologia dell'Azienda USL nell'Ospedale di Cento e dell'Azienda Ospedaliera S. Anna di Cona.

Per affrontare il travaglio ed il parto e per preparare la futura mamma ad affrontare la nascita del bimbo nel modo migliore, le ostetriche dei Consultori familiari organizzano periodicamente corsi di accompagnamento alla nascita. Le iscrizioni ai corsi devono avvenire entro la 24 esima settimana di gestazione.

## **COME**

Contattare i consultori familiari ai numeri telefonici indicati a pag. 34, oppure via e-mail: **corsonascita@ausl.fe.it**

## **Sostegno all'allattamento**



Il latte materno è un investimento prezioso per il benessere del bambino e per la sua salute. L'allattamento al seno non assicura solo il migliore nutrimento possibile per il neonato, ma favorisce anche il processo di relazione tra madre e bambino.

Allo scopo di promuovere l'allattamento materno sono disponibili operatori esperti nelle tematiche dell'allattamento per una consulenza gratuita.

**Ferrara**, Via Boschetto, 29 - Consulenze ambulatoriali su appuntamento telefonico il lunedì, mercoledì, venerdì ore 9.00 - 12.30 Numero verde: 800.551333

**Copparo**, Casa della Salute, Via Roma 18. Consulenze ambulatoriali su appuntamento telefonico dal lunedì al venerdì, tel. 0532 879957

**Cento**, Via Cremonino, 18. Dal lunedì al venerdì ore 12.30 – 14.00 tel. 051 6838431 Numero verde: 800.076640

**Portomaggiore**, Casa della Salute, Via De Amicis, 22

**Servizio Salute Donna** mercoledì e venerdì ore 12.30 - 14.30, tel. 0532 817421

**Pediatria di Comunità** dal lunedì al venerdì, consulenze ambulatoriali su appuntamento telefonico 0532 817485-817351

**Argenta**, Ospedale, Via Nazionale Ponente, 5 martedì ore 12.30 - 14.00 tel. 0532 317924

**Codigoro**, Casa della Salute, Riviera Cavallotti 347.

Consulenze ambulatoriali su appuntamento telefonico dal lunedì al venerdì

**Servizio Salute Donna** tel. 0533 729608

**Pediatria di Comunità** tel. 0533 729673

Ulteriori informazioni sul sito della Regione Emilia Romagna **[www.informafamiglie.it](http://www.informafamiglie.it)**

## **Madre segreta**

La legge italiana, a tutela dell'anonimato della madre, permette al momento del parto di non riconoscere il bambino e di lasciarlo in ospedale. Questo non è considerato un reato e non espone a nessun tipo di sanzione o di segnalazione agli organi di polizia.

Al momento del ricovero la donna che ha deciso di non tenere il bambino informa l'ostetrica della propria decisione; il bambino sarà registrato all'anagrafe dall'ostetrica entro 10 giorni dalla nascita come "nato da donna che non consente di essere nominata".

### Ambulatorio per l' Aiuto Psicologico in gravidanza e nel post-parto



Si tratta di un luogo speciale dove poter trovare ascolto ed assistenza psicologica da parte di professionisti preparati. Il servizio è rivolto a tutte le donne e le coppie di genitori provenienti dal territorio della provincia di Ferrara che desiderano un sostegno nell'affrontare le difficoltà o i possibili eventi critici legati alla gravidanza e alla nascita di un figlio, fino al primo anno di vita del bambino.

Per richiedere un appuntamento è possibile lasciare un messaggio alla segreteria telefonica del numero: 0532 235428 o inviare una e-mail all'indirizzo **[ascolto.gravidanza@ausl.fe.it](mailto:ascolto.gravidanza@ausl.fe.it)**

### DOVE

Ferrara, Servizio di Psicologia Clinica Territoriale - Via Ghiara, 38  
Tel. 0532 235428 - 235429

Portomaggiore, Casa della Salute - Via De Amicis, 22, Tel. 0532 817415

Comacchio, Casa della Salute - Via Felletti, 2, Tel. 0533 310843

Cento, Servizio Salute Donna - Via Cremonino, 18  
Tel. 051 6838431

### Astenzione anticipata dal lavoro per gravidanza a rischio

La normativa vigente (L. 1204/71, DPR 1026/76, D.Lgs. 645/96, L. 53/2000) riserva particolare attenzione alla tutela della donna in gravidanza e del nascituro. Le competenze per il rilascio del provvedimento di astensione anticipata dal lavoro sono in capo alle AUSL di residenza (vedi sezione **Lavoratori** a pag. 44).

### Regole per le madri che svolgono lavori "a rischio"

Le donne in gravidanza hanno il diritto a essere adibite a mansioni che non comportino rischi per la loro salute e per quella del bambino (vedi sezione **Lavoratori** a pag. 44).

### Esenzioni per gravidanza

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

◆ per la tutela della maternità;

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

### **Procreazione Medicalmente Assistita (PMA)**



Il Centro di Fisiopatologia della Riproduzione Umana di primo e secondo livello si occupa della diagnosi e della terapia dell'infertilità e sterilità dell'uomo, della donna e della coppia e delle procedure di fecondazione assistita. Si occupa inoltre della preservazione della fertilità dei soggetti che devono essere sottoposti a chemioterapia o altro trattamento determinante potenziale infertilità secondaria.

Eroga le seguenti prestazioni:

- ◆ counselling riproduttivo;
- ◆ studi dell'endometriosi, dei dismetabolismi ormonali e metabolici, dell'abortività ripetuta e andrologici;
- ◆ supporto psicologico alle coppie infertili;
- ◆ monitoraggio ecografico 2D/3D e ormonale dell'ovulazione;
- ◆ sonoisterosalpingografia e sonoisteroscopia 2D/3D per lo studio della pervietà tubarica isteroscopia diagnostica e operativa office;
- ◆ monitoraggio dell'ovulazione, induzione farmacologica dell'ovulazione e rapporti mirati dopo induzione farmacologica dell'ovulazione;
- ◆ cicli PMA I livello: inseminazione intrauterina omologa;
- ◆ esame del liquido seminale (spermiogramma), capacitazione del liquido seminale
- ◆ cicli PMA II livello: FIVET, ICSI, TESA, coltura a blastocisti, TESE, micro-TESE, biopsia embrionale, diagnosi pre-impianto (PGT-M);
- ◆ counselling per cicli PMA eterologa maschile e femminile.

### **DOVE**

Ospedale del Delta - Via Valle Oppio, 2 - Lagosanto

Per informazioni contattare il centro, dal lunedì al venerdì dalle ore 12:00 alle 14:00 telefono 0533 723169 E-mail: [pma@ausl.fe.it](mailto:pma@ausl.fe.it) - Centralino: 0533 723111

### **Donazione sangue cordonale**

Il sangue cordonale è il sangue all'interno del cordone ombelicale e della placenta. Dopo che il cordone ombelicale del neonato è stato reciso, il sangue normalmente viene scartato assieme alla placenta, ma se viene raccolto e conservato, può essere donato perchè è ricco di "cellule staminali emopoietiche" dalle quali hanno origine tutte le cellule del sangue: globuli rossi, globuli bianchi e piastrine. Per queste sue caratteristiche il sangue cordonale può essere utilizzato a scopo di trapianto, in alternativa al midollo osseo, per la cura di diverse patologie ematologiche, immunologiche e oncologiche.

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

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

## Come diventare donatrici di sangue cordonale?

Le donne che desiderano diventare donatrici di sangue cordonale debbono contattare tra la 28° e la 34° settimana di gravidanza il Reparto di Ostetricia dell'Ospedale di Cento o l'Unità Operativa di Ostetricia dell'Azienda Ospedaliera S. Anna di Cona in cui intendono partorire, un professionista fisserà un appuntamento per un colloquio e indicherà quali accertamenti diagnostici eseguiti in gravidanza presentare al colloquio stesso. Ulteriori indicazioni sono disponibili nel depliant informativo distribuito presso gli ambulatori ostetrici e i consultori familiari, oppure possono essere richieste telefonando al **Numero Verde** del Servizio Sanitario Regionale **800 033033**.

## Interruzione volontaria della gravidanza (IVG) – L. 194/78

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

- ◆ non devono essere trascorse più di 12 settimane e comunque entro i primi 90 giorni di gravidanza;
  - ◆ entro questo tempo è necessario presentarsi a un consultorio familiare o al ginecologo di fiducia con il documento d'identità valido e un test di gravidanza positivo eseguito presso un laboratorio analisi;
  - ◆ il ginecologo del consultorio, dopo una visita e una valutazione del caso, rilascia il certificato necessario per sottoporsi all'IVG (questo certificato può essere richiesto anche al proprio ginecologo di fiducia o al medico di famiglia). Viene assicurato anche il collegamento con i reparti ospedalieri di riferimento per l'esecuzione dell'intervento;
  - ◆ se una minorenne chiede l'IVG senza il consenso di chi esercita la patria potestà, il consultorio segue il percorso di certificazione con la relazione del giudice tutelare.
- Il consultorio garantisce la riservatezza dei colloqui per ogni problematica legata al percorso di interruzione volontaria di gravidanza (IVG). Fornisce anche assistenza psicologica su richiesta, informazioni su associazioni di volontariato ed eventuale coinvolgimento dei Servizi Sociali.

Informazioni presso i Consultori Familiari, vedi pag. 34.

## Adozione

L'idoneità psico-fisica per l'adozione di minori viene rilasciata gratuitamente dal Servizio di Medicina Legale.

**DOVE**

Per informazioni e per prenotare l'accertamento: c/o sede del Servizio di Medicina Legale di Ferrara - via A. Cassoli 30/32

Ufficio Informazioni del Servizio di Medicina Legale

tel. 0532 235762 da lunedì a venerdì 8,30-10

**Prevenzione e cura del pavimento pelvico**

Il pavimento pelvico (o perineo), è un insieme di muscoli e legamenti che, nella donna, danno sostegno agli organi contenuti nel bacino (vescica, utero e retto). Quasi un quarto della popolazione femminile soffre di disturbi del pavimento pelvico, con significative ripercussioni sul benessere fisico e psichico della persona. E' importante dunque prevenire questi disturbi e riconoscerli quando si presentano.

Gli ambulatori di riabilitazione del pavimento pelvico propongono un percorso mirato, attraverso la chinesiterapia pelvi-perineale (o ginnastica perineale) e/o alla stimolazione elettrica funzionale.

**DOVE**

Ambulatori e Centri per la Riabilitazione Pavimento Pelvico:

Ferrara, Centro Salute Donna- Via Boschetto, 29

Cento, Servizio Salute Donna - Via Cremonino 18

Bondeno, Servizio Salute Donna - Casa della Salute, via Dazio 113

Portomaggiore, Servizio Salute Donna - Casa della Salute, via De Amicis, 22

Ferrara - Azienda Ospedaliero-Universitaria - Arcispedale Sant'Anna di Cona

Per accedere al servizio è necessario essere in possesso della richiesta del ginecologo o del Medico di Medicina Generale, vedi Accesso alle Prestazioni a pag.11.

**Percorso Menopausa**

L'AUSL di Ferrara, l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara e il Centro dell'Università collaborano per favorire e qualificare l'assistenza sanitaria alla donna ai fini della prevenzione e del trattamento delle problematiche connesse alla menopausa.

**DOVE**

Centro Menopausa presso Centro Salute Donna via Boschetto n. 29

Prenotazioni di visite ginecologiche per menopausa presso Sportello Unico - CUP

**Numero Verde 800 22 93 94** e-mail: **cmo@unife.it**

**Diversamente abili**

Alle persone con disabilità e ai loro familiari, l'Ausl rivolge servizi e prestazioni per la salute e il miglioramento della qualità della vita, grazie anche alla collaborazione con gli altri enti del territorio e con il mondo del volontariato.

Le persone con disabilità hanno diritto a una serie di agevolazioni, contributi ed esenzioni per il miglioramento della qualità della vita e il sostegno nella cura, nell'assistenza e nelle attività quotidiane.

## **Assegno di cura per anziani e disabili adulti**

L'assegno di cura è un sostegno economico a favore delle famiglie che assistono in casa propria un anziano non autosufficiente o un disabile; è alternativo all'inserimento in una struttura residenziale e permette alla persona di rimanere nel proprio contesto familiare e affettivo. L'assegno di cura viene erogato agli aventi diritto, sulla base di una "valutazione multidimensionale" svolta dai servizi competenti, attraverso una prima valutazione dell'Assistente Sociale del Comune e successivamente da parte dell'Unità di Valutazione Multiprofessionale.

L'assistente sociale è il riferimento al quale la persona o un suo familiare può rivolgersi. L'erogazione dell'assegno di cura viene calcolato in base alla valutazione dell'ISEE, che deve essere compatibile con la normativa vigente.

**Possano usufruire dell'assegno di cura:**

- ◆ famiglie che mantengono l'anziano o il disabile, certificato non autosufficiente, nel proprio ambiente e gli garantiscono direttamente o avvalendosi dell'intervento di persone non appartenenti al nucleo familiare, prestazioni socio-assistenziali di rilievo sanitario;
- ◆ famiglie che accolgono l'anziano, nel proprio ambito familiare;
- ◆ altri soggetti che con l'anziano o il disabile intrattengono consolidati e verificabili rapporti di "cura", anche se non legati da vincoli familiari;
- ◆ l'anziano o il disabile stesso quando sia in grado di determinare e gestire le decisioni che riguardano la propria assistenza e la propria vita;
- ◆ l'amministratore di sostegno.

## **Contributo per assistente familiare**

Le persone con disabilità che hanno stipulato un contratto regolare con un assistente familiare (Badante) per almeno 20 ore settimanali, possono ricevere un ulteriore contributo di 160 euro mensili purché il valore ISEE non sia superiore a Euro 20.000,00.

## **Assistenza socio-sanitaria per le persone disabili**

La persona con disabilità, rivolgendosi all'Assistente Sociale del Comune, in base alle condizioni di salute e alla documentazione medica presentata, può usufruire dei servizi di inserimento nei centri riabilitativi diurni e/o residenziali, ricoveri di sollievo programmati per sostenere i familiari impegnati nelle attività di cura, pasti a domicilio. I servizi sono erogati sulla base di un progetto individualizzato, secondo criteri individuati dal Regolamento specifico.

Per l'accesso alle strutture è prevista una preliminare valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale, che fa riferimento al Distretto ed è composta da un medico dell'organizzazione, un assistente sociale e un educatore.

Per i minori con disabilità (età inferiore ai 18 anni) ci si può rivolgere alla Pediatria di Comunità o al Servizio di Neuropsichiatria infantile (vedi pag. 30).

## Contribuito per adeguamento della casa

È possibile richiedere un contributo al Servizio Sociale competente per territorio per l'eliminazione delle barriere architettoniche nelle abitazioni delle persone con disabilità. Il contributo può essere destinato alla realizzazione di più interventi. La domanda va presentata dalla persona disabile o da chi ne esercita la tutela.

## Esenzione ticket

Il Servizio Sanitario Nazionale riconosce il diritto all'esenzione ticket per le condizioni di:

- ◆ patologia: è necessaria una certificazione dello specialista di struttura pubblica, indicante la diagnosi e il relativo codice di esenzione (vedi **Accesso alle Prestazioni** pag. 13);
- ◆ invalidità: è necessario il verbale della Commissione di invalidità (vedi **Prestazioni di Medicina Legale** a pag. 18).

## DOVE

La documentazione va presentata allo Sportello Unico-CUP (vedi **Accesso alle Prestazioni** a pag. 11).

## Riconoscimento dell'invalidità civile e dell'handicap

Per ottenere il riconoscimento la persona disabile (o il suo rappresentante legale) deve presentare domanda all'INPS (vedi pag. 18).

## Assistenza protesica

Le diverse forme di assistenza protesica sono trattate in **Assistenza di Base** a pag. 21.

## Agevolazioni per la mobilità delle persone disabili

Si tratta di progetti congiunti tra le diverse Amministrazioni comunali e le realtà del Terzo Settore (Associazioni di Volontariato) per dare risposta al diritto alla mobilità di persone con disabilità adulte (dai 18 ai 65 anni) e anziane fragili (over 75 anni), impossibilitate all'utilizzo del mezzo di trasporto pubblico. Per informazioni consultare il sito del proprio comune di residenza.

## Permesso di circolazione e sosta per le persone disabili/invalide - Contrassegno Invalidi

Il contrassegno è un tagliando blu che permette alle persone con limitate capacità motorie e ai non vedenti di usufruire di facilitazioni nella circolazione e nella sosta dei veicoli al loro servizio, anche in zone vietate alla generalità dei veicoli.

Si tratta di una speciale autorizzazione che viene rilasciata dal proprio Comune di residenza a prescindere dalla titolarità di una patente di guida o dalla proprietà di un automezzo.

Può essere utilizzato esclusivamente dal titolare, indipendentemente dal veicolo che

lo trasporta: l'utilizzo improprio comporta il pagamento di una multa e il ritiro dello stesso contrassegno.

Tale contrassegno consente alla persona con disabilità di godere dei medesimi (o molto simili) benefici anche negli altri paesi dell'Unione Europea in cui si sposta.

### COME

Per richiedere il contrassegno è necessario farne richiesta al Comune di residenza presentando una delle seguenti documentazioni:

- ◆ copia del verbale della Commissione di Invalidità che attesti la condizione di invalidità permanente, oppure
- ◆ certificazione medica attestante l'inabilità del soggetto.

Per ottenere la certificazione medica serve la prenotazione della visita (vedi pag. 11), inoltre l'interessato deve presentarsi di persona, con la documentazione medica attestante le patologie per le quali viene richiesto il certificato ed un documento d'identità in corso di validità.

### Rilascio o rinnovo di patenti di guida speciali

Per informazioni vedi **Prestazioni di Medicina Legale** pag. 20.

## Anziani

La terza età è al centro di una serie di interventi e servizi che hanno lo scopo di tutelarne la salute, prevenirne le fragilità e garantire una buona qualità della vita. Nei casi di maggior complessità, è assicurata una presa in carico personalizzata ed integrata sulla base della tipologia di bisogno del cittadino.

**A chi rivolgersi:**

Sportello sociale del comune di residenza dove avviene il primo colloquio di valutazione. L'Azienda USL ed i servizi sociali dei Comuni assicurano la presa in carico dei bisogni della popolazione anziana attraverso l'organizzazione di differenti servizi:

### Centro diurno

Struttura semi-residenziale che offre assistenza e attua programmi di riabilitazione e socializzazione nelle ore del giorno, con finalità di offrire sostegno all'anziano ed alla sua famiglia, fornisce assistenza nelle attività di vita quotidiana.

**Assegno di cura:** contributo economico per le famiglie (o conviventi) che si fanno carico di assistere nelle loro case un anziano non autosufficiente (vedi sezione **Diversamente abili** da pag. 39).

### Assistenza in struttura

Le Case Residenza per Anziani (CRA) sono strutture dedicate a persone anziane non autosufficienti che non possono restare nella propria abitazione. Prevedono una

permanenza anche per lunghi periodi. L'assistenza, garantita 24 ore su 24, ha lo scopo di prevenire ulteriori perdite di autonomia, mantenere le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali della persona ospitata. Sono sede anche di periodi di ricovero di sollievo programmati, per sostenere i famigliari impegnati nell'attività di cura.

Per l'accesso alle strutture è prevista una preliminare valutazione dell'Unità di Valutazione Geriatrica Territoriale (UVGT), che fa riferimento al Distretto ed è composta da un geriatra, un infermiere e un assistente sociale.

Per il primo contatto occorre rivolgersi all'assistente sociale del comune di residenza o al servizio Assistenza anziani del proprio Distretto.

Le dimissioni protette in CRA sono finalizzate a sostenere la persona anziana nella fase di deospedalizzazione, garantendo la continuità della cura. Vengono attivate dai reparti ospedalieri di degenza. In ogni Distretto è attivo un punto unico di accoglienza delle segnalazioni ospedaliere che si occupa di attivare i servizi necessari (Centrale di Dimissione – CDCA vedi sezione **Dove Curarsi** a pag. 7).

## **Alzheimer e demenze senili**



Le demenze senili, colpiscono per la maggior parte le persone oltre i 65 anni, sono caratterizzate da perdita della memoria e del senso del tempo, da disturbi nella sfera della personalità e del comportamento.

La demenza è oggi considerata una malattia sociale, perché non coinvolge solo l'individuo malato, ma anche la rete sociale in cui è inserito.

In provincia di Ferrara, operano 8 Centri per i Disturbi Cognitivi e Demenza (CDCD) abilitati alla diagnosi/trattamento delle demenze. Presso l'Azienda Servizi alla Persona con sede in Via Ripagrande 5 a Ferrara è stato istituito un nucleo speciale con 20 posti letto residenziali temporanei per la gestione dei casi più complessi di demenza che rappresenta un nodo centrale della rete dei servizi per tali malattie, essendo a disposizione di tutta la provincia. Il ricovero avviene attraverso l'attivazione dell'UVG e della Centrale di Dimissione.

## **I Centri per i Disturbi Cognitivi e Demenze**

I Centri, in collaborazione con gli altri servizi della rete, hanno tra i principali compiti quelli di:

- ◆ garantire una diagnosi tempestiva ed adeguata, avviare trattamenti farmacologici appropriati (prescrizione, distribuzione diretta di farmaci, follow-up);
- ◆ fornire adeguata comunicazione della diagnosi;
- ◆ inviare eventualmente il caregiver al servizio di consulenza psicologica;
- ◆ garantire il follow-up clinico, farmacologico e funzionale (prescrizione ausili e presidi);
- ◆ fornire indicazioni circa l'orientamento ai servizi presenti sul territorio (anche di tipo informale come ad esempio le associazioni) e sull'amministrazione di sostegno;
- ◆ attivare l'assistente sociale di riferimento, in accordo con il caregiver;
- ◆ realizzare programmi di raccolta di dati clinico-epidemiologici;
- ◆ sviluppare/prescrivere dei programmi di "training per disturbi cognitivi" individuali e di gruppo.

## **COME**

L'accesso avviene attraverso il proprio Medico di Medicina Generale.

### **Assistenza protesica**

Le diverse forme di assistenza protesica sono trattate in **Assistenza di Base** pag. 21.

## **Lavoratori**

### **Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro**

Ha come compito la tutela della salute dei lavoratori in ambito lavorativo. Le attività che vengono garantite sono:

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

### **Area Impiantistica Antinfortunistica**

Vengono effettuate verifiche periodiche, successive alla prima, di apparecchi a pressione, generatori di vapore e impianti di riscaldamento, apparecchi sollevamento materiali e ponti mobili sviluppabili, idroestrattori a forza centrifuga, impianti elettrici di terra e impianti installati in luoghi con pericolo di esplosione, impianti di protezione contro le scariche atmosferiche e di ascensori e montacarichi.

La modulistica è scaricabile dal sito **[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**

## **DOVE**

**Ferrara** - via F. Beretta 7 tel. 0532 235266 e-mail **[spisal.ferrara@ausl.fe.it](mailto:spisal.ferrara@ausl.fe.it)**

Segreteria Modulo Impiantistica Antinfortunistica

tel. 0532 235241 fax 0532 235278 - e-mail **[impiantistico@ausl.fe.it](mailto:impiantistico@ausl.fe.it)**

**Cento** - via Armellini 7

tel. 051 6838270/543 fax 051 6838141

**Comacchio** - via Marina 31

tel. 0533 310719 - fax 0533 310717

**Copparo** - Casa della Salute, via Roma 18

tel. 0532 879034 fax 0532 879094

### **Valutazione di idoneità al lavoro**

Riguarda i lavoratori dipendenti che si ammalano gravemente durante la loro vita lavorativa, escluse le malattie conseguenti alle cause di servizio. Tali patologie possono determinare una temporanea non idoneità oppure la dispensa dal servizio (vedi **Prestazioni di Medicina Legale** da pag. 18).

Per ottenere la certificazione l'interessato deve fare richiesta al proprio datore di lavoro che provvederà ad attivare il percorso facendosi carico del costo.

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

La certificazione (qualora prevista dai rispettivi contratti di lavoro) riguarda i dipendenti con gravi patologie che comportano terapie salvavita e terapie parzialmente e/o temporaneamente invalidanti ed attesta che il periodo di grave patologia riconosciuto, sia escluso dal computo delle essenze per malattia. Tale certificazione avviene su richiesta dell'interessato al Servizio di Medicina Legale - Via A. Cassoli, 30/32 Ferrara, telefonando per appuntamento al n. 0532 235762 dal lunedì al venerdì 8,30-10.

## Astensione per lavoro a rischio in gravidanza

Le richieste per il rilascio del provvedimento di interdizione dal lavoro per le lavoratrici incinte che svolgono un lavoro "a rischio" o per essere adibite a mansioni rispondenti alle prescrizioni di legge, devono essere presentate esclusivamente all'Ispettorato Territoriale del lavoro Ferrara-Rovigo. Sono considerati pericolosi per la donna in gravidanza i lavori che comportano:

- ◆ l'utilizzo di sostanze chimiche
- ◆ l'esposizione a radiazioni ionizzanti
- ◆ l'uso di scale o impalcature mobili e fisse
- ◆ la manovalanza pesante
- ◆ restare in piedi o in una posizione particolarmente affaticante per più della metà dell'orario di lavoro
- ◆ l'uso di macchine mosse a pedale o con vibrazioni
- ◆ l'assistenza nei reparti per malattie infettive o mentali
- ◆ l'utilizzo di concimi agricoli
- ◆ le attività a bordo di mezzi di trasporto

Cosa serve alla lavoratrice per presentare la richiesta:

- ◆ modello di domanda reperibile presso l'UO Provvedimenti Amministrativi e Autorizzazioni per il Lavoro, o sul sito [www.lavoro.gov.it/Lavoro/DPL/FE/modulistica](http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/DPL/FE/modulistica);
- ◆ certificato di gravidanza in originale per il pre parto;
- ◆ certificato di nascita del bambino o autocertificazione della madre per il post parto;
- ◆ copia di un documento di riconoscimento valido;
- ◆ documento di Valutazione dei Rischi per la parte relativa alle lavoratrici madri;
- ◆ copia del documento di identità e del codice fiscale del legale rappresentante dell'Azienda.

## DOVE

Ferrara, Sportello Maternità - via Garibaldi, 151 Tel. 0532 410711-410750

e-mail PEC: [itl.ferrara-rovigo@pec.ispettorato.gov.it](mailto:itl.ferrara-rovigo@pec.ispettorato.gov.it)

e-mail: [ITL.Ferrara-Rovigo@ispettorato.gov.it](mailto:ITL.Ferrara-Rovigo@ispettorato.gov.it)

## Astensione dal lavoro in caso di gravidanza a rischio

Per il rilascio del provvedimento di astensione anticipata dal lavoro per "Gravi complicanze della gravidanza o persistenti forme morbose" è necessario presentare apposita domanda.

### COME

Cosa serve per presentare la domanda:

- ◆ modulo di richiesta di astensione anticipata dal lavoro (scaricabile su [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it) e disponibile agli sportelli del Dipartimento di Sanità Pubblica);
- ◆ certificato di gravidanza in originale rilasciato da un ginecologo;
- ◆ copia di un documento di riconoscimento valido.

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

### DOVE

Ferrara, via F. Beretta 7, riceve le domande il lunedì e il giovedì dalle 9,00 alle 12,30. Per informazioni telefonare ai numeri: 0532 235275-5243-5202-5270 negli orari di apertura al pubblico o al n° di fax 0532 235253

Per informazioni [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)

## Malattie Rare



Sono quelle patologie che interessano meno di una persona ogni due-mila. La Regione Emilia-Romagna ha realizzato un motore di ricerca delle malattie rare per aiutare le persone e i loro familiari a orientarsi tra i servizi di diagnosi e cura offerti dal Servizio sanitario regionale.

La ricerca è possibile a partire dalla malattia rara (dal nome o dal codice di esenzione) oppure da Azienda sanitaria/Ospedale/Centro autorizzato.

Per alcune patologie che non hanno centri di riferimento in Regione Emilia-Romagna si rimanda al sito web del Centro nazionale malattie rare dove è possibile ricercare i centri delle altre Regioni.

Le prestazioni necessarie per la diagnosi di malattia rara prevedono l'esenzione del pagamento del ticket se autorizzate dal Centro di riferimento della Regione Emilia Romagna.

La normativa nazionale prevede l'esenzione dal ticket per prestazioni o farmaci presenti nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), autorizzati dal medico del Centro di riferimento regionale e inseriti nel Piano Terapeutico personale (vedi pag. 23).

Per ottenere i farmaci presenti nel Piano Terapeutico, anche se prescritti da Centri di riferimento al di fuori della provincia di Ferrara, ci si deve rivolgere al Servizio di Erogazione Diretta dei Farmaci (vedi sedi a pag. 24).

Nel caso il Centro di riferimento sia al di fuori della regione Emilia Romagna (eccetto la regione Veneto), il Piano Terapeutico deve essere autorizzato dal Dipartimento di Cure Primarie del distretto di residenza (vedi sedi a pag. 2).

Per informazioni:

[www.salute.regione.emilia-romagna.it/assistenza-ospedaliera/malattie-rare](http://www.salute.regione.emilia-romagna.it/assistenza-ospedaliera/malattie-rare)

## Salute Mentale

Il Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze Patologiche garantisce interventi di prevenzione, cura e riabilitazione delle persone che soffrono di disagio psichico, disturbo mentale e dipendenza patologica e dei minori con disabilità e con difficoltà neuropsicologiche o con problemi caratteristici dello sviluppo.

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

Le équipe multiprofessionali lavorano con la finalità di migliorare la qualità della vita degli utenti, attraverso lo sviluppo delle risorse personali e del contesto di vita, attraverso la promozione di percorsi individuali tesi a promuovere l'autonomia e il recupero delle abilità individuali e relazionali.

Le attività vengono svolte tramite la rete dei servizi costituita dal Servizio di Neuropsichiatria dell'Infanzia e Adolescenza, dai Centri di Salute Mentale, dal Servizio per le Dipendenze Patologiche, presenti in ogni Distretto dell'Azienda USL. È inoltre presente un Servizio per il ricovero psichiatrico ospedaliero.

È attivo il Centro di Psicologia Clinica e di Comunità che coordina i settori dell'Affidamento familiare, delle Adozioni nazionali e internazionali e il Centro contro l'Abuso all'infanzia; tutti in forte integrazione con gli enti locali.

I trattamenti psichiatrici sono di tipo bio-psico-sociale e sono erogati da équipe multiprofessionali (medici psichiatri, psicologi, infermieri, educatori professionali, terapisti della riabilitazione, operatori socio-sanitari e assistenti sociali).

Le cure possono essere erogate in ambulatorio, a domicilio, in Centro Diurno, nei Gruppi appartamento e nelle Unità Abitative, nelle Residenze psichiatriche a Trattamento Intensivo e Protratto con accesso diretto.

Direzione Dipartimento, Via San Bartolo 119, Ferrara - tel. 0532 235955

Per approfondimenti: **[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**

### Servizio Psichiatrico Territoriale (SPT)

Si occupa della popolazione di età superiore ai 18 anni ed ha come obiettivi di cura il recupero della salute e il miglioramento della qualità della vita con appropriati interventi terapeutici che prevedono il coinvolgimento attivo degli utenti, valorizzando le risorse di vita affettive, sociali e lavorative, sostenendo la famiglia e promuovendo il reinserimento nei normali contesti di vita.

Collabora con i Medici di medicina generale, gli Enti Locali, i Servizi Sociali, le Cooperative e le Associazioni di volontariato e dei familiari con una metodologia di rete ed un approccio di comunità.

Ferrara, via Ghiara 38, tel. 0532 235407

Copparo, Casa della Salute, via Roma 18, tel. 0532 879051

Pieve di Cento, Casa della Salute, via Luigi Campanini 4, tel. 051 6838311

Codigoro, via Rosario 5, tel. 0533 729763

Portomaggiore, Casa della Salute, via Guinea 1, tel. 0532 817516

### **Centro diurno**

È un trattamento con accesso di secondo livello (subordinato a visita specialistica), intensivo, a prevalente valenza terapeutico-riabilitativa, in un'ottica psico-sociale territoriale per migliorare l'integrazione della persona rispetto all'ambiente e alle relazioni di vita.

Ferrara

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

Maccacaro, via Marco Polo, 2, tel. 0532 65400

### **Residenza psichiatrica a trattamento intensivo**

È un trattamento di secondo livello residenziale, ad alta intensità, a prevalente valenza terapeutico-riabilitativa, in un'ottica psico-sociale territoriale, per migliorare l'integrazione alla persona rispetto a se stessa, all'ambiente e alle relazioni di vita.

Ferrara, La Luna, via Quartieri 2, tel. 0532 235402

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

### **Residenza psichiatrica a trattamento protratto**

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

Ferrara, Il Convento, via San Bartolo 119, tel. 0532 235919

### **Centro di Psicologia Clinica e di Comunità**

Il Centro di psicologia clinica territoriale adulti offre diagnosi, consulenze e trattamenti psicologici su invio dei Medici di medicina generale e degli psichiatri, e ai cittadini che ne fanno richiesta mediante appuntamento allo Sportello Unico - CUP.

Riceve invii dai servizi del Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze Patologiche per terapie familiari e di coppia.

Ferrara: via Ghiara 38, Tel. 0532 235429 - 235428

### **Centro Interaziendale per i disturbi del comportamento alimentare**

Il Centro svolge attività clinica nei percorsi di accoglienza-prima visita, e nei successivi trattamenti psicoterapeutici, nutrizionali ed internistici, con eventuale confluenza nei percorsi di DH diagnostici e riabilitativi.

Ferrara: Casa della Salute, Corso Giovecca 203, scala A primo piano, tel. 0532 236070 (segreteria sempre attiva), vedi anche pag. 33.

## Psichiatria Ospedaliera

Il ricovero ospedaliero offre interventi diagnostico-terapeutici a pazienti con disturbi psichiatrici in fase acuta. L'accesso può avvenire dal Servizio Psichiatrico Territoriale, dal Pronto Soccorso o dalle Residenze Psichiatriche del Dipartimento di Salute Mentale. La psichiatria ospedaliera comprende:

◆ **Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC)** è il reparto ospedaliero dove vengono attuati trattamenti psichiatrici volontari e obbligatori in pazienti con disagio psichico acuto.

È presente un medico 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Il ricovero è finalizzato a stabilizzare il quadro clinico della persona in fase acuta, per poi proseguire il percorso di cura in altro servizio (SPOI, Residenza Psichiatrica, Servizio Psichiatrico Territoriale). Il ricovero è inserito all'interno di un più ampio e complesso programma terapeutico dei Centri di Salute Mentale, in cui viene mantenuto costantemente uno stretto collegamento con i servizi del Dipartimento.

Ferrara, Arcispedale S. Anna di Cona, via A. Moro 8, Settore 3, Lettera E, piano terra (3-E-0), tel. 0532 236218/236470

◆ **Servizio Psichiatrico Ospedaliero Intensivo (SPOI)** è il reparto ospedaliero dove vengono attuati trattamenti psichiatrici volontari in pazienti con disagio psichico sub-acuto. Fornisce una risposta specifica ai problemi psicopatologici sub-acuti che non possono essere risolti in altri contesti assistenziali. Il medico di guardia è presente dalle 8.00 alle 20.00, 7 giorni su 7.

Tramite accordi specifici, tra SPOI e SerD (Servizio Dipendenza) è possibile effettuare ricovero di pazienti con dipendenze patologiche.

Lagosanto, Ospedale del Delta, via Valle Oppio 2, tel. 0533 723327

◆ **Ambulatorio di Psiconcologia e Psichiatria di Consulazione** offre consulenze specialistiche in ambito psichiatrico ai degenti ricoverati presso l'Ospedale Sant'Anna di Cona e l'Ospedale del Delta di Lagosanto, previa richiesta del medico di reparto, e nell'ambito della rete delle cure palliative nel Distretto Sud-Est.

## Servizio Dipendenze Patologiche

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

Sono previsti interventi di prevenzione, finalizzati a sostenere un cambiamento degli stili di vita con attività di informazione e sensibilizzazione contro l'abuso di sostanze e alcol, favorendo il coinvolgimento della famiglia per stimolare la comunità a prendersi cura della salute, in collaborazione con le risorse del territorio, e aule dedicate agli studenti.

È garantito un accesso facilitato per adolescenti e giovani adulti per l'intercettazione precoce dei fattori di rischio e il riconoscimento dei segnali di disagio con interventi di consulenza e orientamento anche ai familiari.

Nella fase di accoglienza sono previsti una valutazione multidisciplinare delle problematiche individuali e un inquadramento diagnostico (tossicologico, psicologico, sanitario), finalizzati all'attivazione del piano di trattamento individuale. Il piano prevede:

- ◆ trattamenti farmacologici o di disintossicazione, integrati con counseling motivazionale o psicoterapia (individuale, familiare, di gruppo)
- ◆ interventi psico-educazionali sulle componenti relazionali, che possono ostacolare o facilitare il processo di miglioramento
- ◆ trattamenti in strutture terapeutiche convenzionate residenziali o diurne.

È disponibile un percorso terapeutico dedicato agli adolescenti e ai giovani adulti in tutte le sedi territoriali.

### DOVE

Ferrara - via F. del Cossa 18, tel. 0532 233711.

Osservatorio Dipendenze Patologiche, tel. 0532 233719.

Centro Farmacoterapia e Ambulatorio medico, via Mortara 14, tel. 0532 235070.

Centro Psicosociale, Percorso adolescenti, via Kennedy 13, tel. 0532 760166.

Per informazioni dal lunedì al venerdì, dalle 10 alle 12.

Copparo - Casa della Salute, via Roma 18, tel. 0532 879944

Cento - via Accarisio 32, tel. 051 903314

Percorso adolescenti, via Cremonino 10, tel. 051 6838430

Codigoro - via Kennedy 4/A, tel. 0533 729742

Portomaggiore - Casa della Salute, via De Amicis 22, tel. 0532 817549/48

### Dipendenza da alcol



La dipendenza da alcol è un grave problema di salute per molte persone. L'alcolismo, infatti, è una malattia cronica caratterizzata da una compromissione di più organi vitali come il fegato, l'apparato digerente, cardiovascolare, endocrino-riproduttivo, compreso il cervello.

La scelta giusta è chiedere aiuto ai Centri Alcologici, che offrono trattamenti individualizzati a supporto di chi vuole iniziare un percorso di cura e uscire dalla dipendenza. L'accesso al servizio è libero, non occorre la ricetta del medico. Sono garantite, nel rispetto della massima riservatezza, le cure di carattere sanitario, psicologico e socio-educativo, oltre al sostegno alla famiglia.

### DOVE

Centri Alcologici

Ferrara - via Mortara 14, tel. 0532 235070

(futuro trasferimento nella Casa della Salute, Corso Giovecca, 203)

Copparo - Casa della Salute, via Roma 18, tel. 0532 879944

Cento - via Accarisio 32, tel. 051 903314

Codigoro - via Kennedy 4/A, tel. 0533 729742

Portomaggiore - Casa della Salute, via De Amicis 22, tel. 0532 817549/48

## Centro Antifumo



Smettere di fumare è una misura efficace per “guadagnare” salute polmonare, cardiovascolare e di tutte le malattie ad andamento cronico, per migliorare la qualità della vita ed il proprio benessere.

Il fumo in gravidanza può causare un ritardo di crescita, di sviluppo mentale e polmonare del bambino. Il Centro Antifumo organizza corsi di gruppo e trattamenti farmacologici alle persone che decidono di smettere di fumare con un sostegno specialistico. Promuove inoltre interventi di prevenzione all’abitudine al fumo tra gli studenti e nella popolazione in generale.

## DOVE

Ferrara - via Mortara 14, tel. 0532 235070 e-mail: [centroantifumoferrara@ausl.fe.it](mailto:centroantifumoferrara@ausl.fe.it)

Copparo - Casa della Salute (presso Unità Operativa Pneumologia e SerD 1° piano poliambulatori), via Roma 18, tel. 0532 879931-32-33

Pieve di Cento - Casa della Salute, via Luigi Campanini, 8, tel. 051 2869320

Portomaggiore - Casa della Salute, via De Amicis 22, tel. 0532 817422.

## Prevenzione e Cura del Giocatore d’Azzardo



Quando il gioco diventa problematico e crea dipendenza, cioè il pensiero diventa ossessivo, siamo di fronte ad un comportamento che necessita dell’aiuto di una équipe di professionisti specializzati. La persona e i suoi familiari come possono riconoscere il problema?

Il soggetto:

- ◆ ha bisogno, per giocare d’azzardo, di quantità crescenti di denaro per ottenere l’eccitazione desiderata;
- ◆ è irrequieto/a o irritabile se tenta di ridurre o di smettere di giocare d’azzardo;
- ◆ ha fatto ripetuti sforzi infruttuosi per controllare, ridurre o smettere di giocare d’azzardo;
- ◆ è spesso preoccupato dal gioco d’azzardo (per esempio ha pensieri persistenti che gli fanno rivivere passate esperienze di gioco d’azzardo, analizzare gli ostacoli e pianificare la prossima avventura, pensare ai modi di ottenere denaro con cui giocare d’azzardo);
- ◆ spesso gioca d’azzardo quando si sente a disagio (per esempio indifeso/a, colpevole, ansioso/a, depresso/a);
- ◆ dopo aver perduto denaro al gioco d’azzardo, spesso torna un’altra volta per ritentare (“rincorrere” le proprie perdite);
- ◆ mente per occultare l’entità del coinvolgimento nel gioco d’azzardo;

- ◆ ha messo in pericolo o perduto una relazione significativa, il lavoro, opportunità di studio e di carriera a causa del gioco d'azzardo;
- ◆ conta sugli altri per procurare il denaro necessario a risollevare situazioni finanziarie disperate causate dal gioco d'azzardo.

### COME

Il Centro per la prevenzione, accoglienza e cura del Gioco d'Azzardo Patologico è gratuito (non è richiesto il pagamento del ticket) e senza necessità di impegnativa medica.

### DOVE

Centro per la Prevenzione e la Cura del Giocatore Patologico

**Ferrara:** via Kennedy 13, tel. 0532 760166

Accoglienza e Prevenzione

**Portomaggiore:** via De Amicis 22, tel. 0532 817548

**Codigoro:** via Kennedy 4/A, tel. 0533 729762 - 729737

**Cento:** via Accarisio 32, tel. 051 903314

## Prevenzione

### Vaccinazioni

Le vaccinazioni sono uno strumento di prevenzione efficace e sicuro nei confronti di alcune malattie infettive.

### Le vaccinazioni in età Pediatrica

Gli ambulatori vaccinali garantiscono le vaccinazioni obbligatorie e raccomandate per la fascia di età 0-17 anni, comprese nel calendario vaccinale vigente.

In ogni ambulatorio gli operatori:

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

È raro che esistano controindicazioni alle vaccinazioni. Un colloquio preventivo con il medico permetterà di accertare se esistono disturbi o condizioni tali da sconsigliare la vaccinazione. Le eventuali controindicazioni non vanno confuse con gli "effetti collaterali" che sono invece disturbi che possono comparire dopo la vaccinazione (esempio: febbre, gonfiore nel punto in cui è stata fatta l'iniezione); ai genitori sarà spiegato come affrontarli. La somministrazione del vaccino comporta generalmente una o più iniezioni. È possibile somministrare i vaccini obbligatori e/o raccomandati in associazione o singolarmente, su richiesta dei genitori. Non è necessario tenere i bambini a digiuno.

Le vaccinazioni obbligatorie e gratuite da effettuare entro il terzo mese di vita, sono: antipoliomielitica, antidifterica, antitetanica, antiepatite virale B, antipertosse, antihaemophilus influenzae "B", antimorbillo-parotite-rosolia, antivaricella (solo per i nati dal 2017).

Le vaccinazioni raccomandate e gratuite (gratuite per i nati dal 2018) nell'infanzia sono: antipneumococco 13valente, antimeningococco ACWY, antipapilloma virus – HPV, antivaricella.

Le vaccinazioni facoltative nell'infanzia, gratuite e consigliate in alcune fasce d'età e categorie a rischio, sono: antimeningococco B (gratuita per i nati dal 2017), antirotavirus (gratuita per i nati dal 2018), antiepatite A, antinfluenzale.

La vaccinazione antinfluenzale è raccomandata in particolare a bambini con fattori di rischio dovuti a patologie croniche o conviventi con persone immunocompromesse. La vaccinazione antivaricella viene offerta gratuitamente ai soggetti sani ancora suscettibili alla malattia.

Dall'anno 2008 la vaccinazione Antipapilloma virus - HPV - viene proposta attivamente e gratuitamente alle ragazze nel dodicesimo anno di età e fino al diciottesimo anno di età; dal 2018 anche ai maschi.

## DOVE

Ambulatori vaccinali, recapiti a pag. 54.

## COME

Tutte le vaccinazioni vengono eseguite su invito dell'AUSL o su richiesta dell'utente per appuntamento. Tutte le vaccinazioni obbligatorie comprese nel calendario vaccinale e quelle raccomandate per bambini e adolescenti sono gratuite.

Le certificazioni delle vaccinazioni eseguite possono essere scaricate dal Fascicolo sanitario elettronico del bambino/ragazzo (se il genitore l'ha attivato) o possono essere richieste alle Pediatria di comunità di persona (accesso diretto durante gli orari di apertura) o via e-mail:

***vaccinazioniferrara@ausl.fe.it*** (Distretto Centro-Nord)

***vaccinazioniovest@ausl.fe.it***

***vaccinazionisudest@ausl.fe.it***

## Le vaccinazioni in età Adulta

Alcune vaccinazioni sono raccomandate a tutti; altre sono consigliate a seconda dell'età, della presenza di patologie, del tipo di attività o professione svolta, in occasioni di viaggi in zone particolari del pianeta, di situazioni familiari a rischio.

Negli ambulatori vaccinali possono essere effettuate vaccinazioni per prevenire: difterite, tetano, pertosse, epatite A e B, influenza, malattie da pneumococco, meningococco ed emofilo, morbillo, parotite, poliomielite, tifo, rabbia, rosolia, varicella, febbre gialla, encefalite giapponese, encefalite da zecche, colera, Herpes Zoster.

Queste vaccinazioni possono essere praticate anche a minori in occasione di viaggi internazionali.

Informazioni per i viaggiatori: per chi è in procinto di recarsi all'estero, il Servizio di igiene pubblica offre una consulenza sulle misure di prevenzione opportune, suggerisce i comportamenti da adottare per limitare le situazioni di rischio sanitario, pratica eventuali vaccinazioni.

Il cittadino può usufruire delle prestazioni vaccinali e ambulatoriali solo previa prenotazione (vedi **Accesso alle prestazioni** a pag. 11) senza impegnativa del medico. Alcune prestazioni richiedono il pagamento di un ticket.

Informazioni: [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it) e-mail: [malattie.infettive@ausl.fe.it](mailto:malattie.infettive@ausl.fe.it)

Telefoni: vaccinazioni bambini: 0532-235505 - vaccinazioni adulti: 0532-235294

### DOVE

Ferrara - via F. Beretta 7 - tel. 0532 235294

Cento - Ospedale SS. Annunziata - via G. Vicini 2 - tel. 051/6838435

Codigoro - Casa della Salute - via Riviera Cavallotti 347 tel. 0533/729673

Comacchio - Casa della Salute - via R. Felletti 2 - tel. 0533/729673

Copparo - Casa della Salute - via Roma 18 - tel. 0532/235294

Portomaggiore - Casa della Salute - via E. De Amicis 22 tel. 0533/729673

### Programmi di Screening oncologico

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



Un test di screening è un esame che consente di individuare alcune persone che potrebbero avere un beneficio di salute sottoponendosi ad accertamenti diagnostici approfonditi che consentono di individuare la presenza di un tumore.

Il tumore della cervice uterina, quello della mammella e del colon retto sono tre dei principali tumori che colpiscono la popolazione italiana. Solo per queste tre malattie tumorali è disponibile uno screening che può aiutare la diagnosi precoce. Lo screening per il tumore della cervice uterina e per il colon retto possono evitare l'insorgenza della malattia, diagnosticando lesioni pre-tumorali.

### DOVE

Ferrara, Centro Screening c/o Casa della Salute - Corso Giovecca 203, Settore 7, secondo piano.

Per approfondimenti vedi [www.ferrarasalute.it](http://www.ferrarasalute.it) - [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it) - [www.saluter.it](http://www.saluter.it)

### Prevenzione dei tumori della cervice uterina

Il test di screening si differenzia in base all'età delle donne:

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

### Cos'è il test HPV?

È la ricerca dei tipi di papilloma virus umano HPV che causano il tumore della cervice. La procedura per il prelievo è identica al pap-test. Il prelievo non è doloroso e dura pochi minuti. Percorso del programma di screening cervicale: le donne residenti e/o domiciliate nella provincia di Ferrara vengono invitate con lettera personalizzata a eseguire il test di screening (HPV o pap-test).

In caso di test HPV positivo, sul medesimo campione viene eseguito anche un pap-test. Solo le donne con pap-test positivo sono invitate per un approfondimento diagnostico, secondo un preciso protocollo diagnostico- terapeutico.

Chi non risponde all'invito, viene richiamata a distanza di sei mesi.

### COME

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

Per informazioni: Centro Screening, tel. 0532 235503 - 0532 235528 da lunedì a venerdì 9-13 - e-mail [screening@ausl.fe.it](mailto:screening@ausl.fe.it)

**Numero Verde gratuito 800 532008** attivo al lunedì, martedì e giovedì 8,30-10 e 14-15. Mercoledì e venerdì 9-13.

### Diagnosi precoce dei tumori della mammella

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

Le donne residenti e/o domiciliate nella provincia di Ferrara dai 50 ai 74 anni, vengono invitate con lettera personalizzata ogni 2 anni.

La frequenza dell'invito è annuale per le donne dai 45-49 anni. Alle donne non rispondenti viene successivamente inviata una lettera di sollecito.

### COME

Per cambiare l'appuntamento: Centro screening tel. 0532/235520 lunedì, mercoledì e venerdì 9-13. e-mail [screening@ausl.fe.it](mailto:screening@ausl.fe.it)

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

### Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale (PDTA) del tumore alla mammella

In presenza di forte sospetto o diagnosi certa di tumore, l'accesso al PDTA può essere attivato dal MMG o dallo specialista. Un infermiere case manager è incaricato di gestire le attività in collaborazione con l'Azienda Ospedaliera S. Anna ed è a disposizione delle pazienti per ogni necessità.

## **COME**

Tel. 0532 237862 Fax 0532 236150 cell. 334 1365533

Orari: Lunedì dalle ore 9.00 alle ore 14.00, da martedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00. E-mail: **centrodisenologia@ospfe.it**

## **Diagnosi precoce dei tumori del colon retto**

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

Il campione va raccolto seguendo le istruzioni indicate nella lettera di invito.

Per informazioni: **Numero Verde gratuito 800 532008** attivo il lunedì, martedì e giovedì con orario 8,30 -10 e 14 -15. Mercoledì e venerdì 9-13.

Centro Screening tel. 0532 235503; 0532 235528 da lunedì a venerdì 9-13.

e-mail **screening@ausl.fe.it**

## **Igiene degli Alimenti e Nutrizione**

Il servizio si occupa di:

- ◆ promuovere la salute della popolazione e prevenirne stati di malattia contribuendo a garantire la sicurezza igienico-sanitaria degli alimenti, delle bevande e dell'acqua destinata al consumo umano e indirizzare verso l'assunzione di comportamenti alimentari e stili di vita corretti;
- ◆ garantire la gestione e l'aggiornamento dell'anagrafe degli stabilimenti del settore alimentare, il controllo ufficiale sulla produzione, preparazione, trasformazione, conservazione, commercializzazione, trasporto e deposito, distribuzione e somministrazione degli alimenti e bevande, comprese le acque minerali, diretto ad assicurare l'idoneità igienico-sanitaria dei processi produttivi;
- ◆ prelevare campioni di alimenti e di acque potabili per controllarne la regolarità;
- ◆ sorvegliare i rischi microbiologici, chimici, fisici emergenti;
- ◆ garantire il controllo ufficiale e la sorveglianza sul deposito, commercio, vendita e utilizzo di fitosanitari e coadiuvanti dei fitosanitari ed effettuare il controllo dei registri dei trattamenti;
- ◆ gestire gli stati di allerta alimenti mediante vigilanza, prescrizioni e report informativi;
- ◆ garantire la sorveglianza sulle acque destinate al consumo umano;
- ◆ intervenire per la propria parte di competenza anche in casi di intossicazioni e inconvenienti igienico-sanitari correlati agli alimenti e bevande.

Informazioni: **www.ausl.fe.it**

## **DOVE**

Ferrara - via F. Beretta 7 tel. 0532 235282

Cento - via Cremonino 18 tel. 051 6838443

Comacchio - via R. Felletti 2 tel. 0533 310817

## Corsi per alimentaristi

Si organizzano i corsi base per alimentaristi per il rilascio del 1° attestato di formazione. Si accreditano corsi di formazione organizzati da associazioni di categoria o ditte per l'aggiornamento periodico, alla scadenza del 1° attestato, per il proprio personale. Viene rilasciato l'attestato agli aventi diritto per coloro che hanno un titolo di studio non compreso nell'elenco della DGR 311/19.

### COME

Prenotazioni tramite Sportello Unico - CUP, vedi **Accesso alle Prestazioni** pag. 15.

### DOVE

Ferrara - Casa della Salute, corso Giovecca 203 - Aula Leoniceno tel. (Segreteria)  
0532 879072 - 879048 - 235282  
e-mail: ***formazionealimentaristi@ausl.fe.it***

## Controllo dei funghi

Si assicura il controllo dei funghi freschi spontanei e non coltivati destinati alla vendita al dettaglio e/o somministrazione. Su richiesta si forniscono informazioni ed educazione sanitaria rivolte alla popolazione, agli studenti, ai raccoglitori, ai commercianti. Gli ispettori micologi garantiscono un servizio di reperibilità per i periodi: dal 15 marzo al 30 giugno e dal 1° settembre al 15 dicembre.

### COME

Il servizio di reperibilità è attivato tramite Centralino tel. 0533 723111.

### DOVE

Comacchio - Casa della Salute, via R. Felletti 2 - tel. 0533-310831  
Copparo - Casa della Salute, via Roma 18, tel. 0532 879021  
Ferrara - via F. Beretta 7, tel. 0532 235282/235218

## Ambulatori nutrizionali

Vengono effettuate visite dietologiche, elaborazioni programmi nutrizionali, indagini alimentari e visite di controllo. L'accesso agli ambulatori, per la prima visita e/o indagine nutrizionale, avviene su prenotazione (tramite Sportello Unico - CUP).

## Animali e attività veterinarie

L'Unità Operativa Attività Veterinarie si occupa di:

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

## **Convivere con gli animali**

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

### **Sterilizzazione chirurgica di gatti delle colonie feline**

La limitazione delle nascite dei felini che vivono in libertà ha lo scopo di tutelare il benessere degli animali delle colonie feline e mantenerne la compatibilità con l'ambiente. Vengono sterilizzati gratuitamente gatti di colonie feline regolarmente censite. Gli interventi sono svolti presso tre ambulatori veterinari, a Ferrara, a Portomaggiore e al Lido degli Estensi.

### **Verifiche del benessere animale o di casi di presunto maltrattamento**

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

Informazioni: **[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**

## **COME**

Richiesta scritta, indirizzata all'Autorità sanitaria (esposto al Sindaco).

Non è previsto alcun ticket.

## **Passaporto per cani, gatti e furetti**

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

## **COME**

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

## **DOVE**

**Ferrara** - via A. Cassoli 30, ambulatorio al piano terreno, su appuntamento  
tel. 0532 235982

**Copparo** - Casa della Salute, via Roma 18 - tel. 0532 879062 su appuntamento

**Cento** - via U. Bassi 1, tel. 051 6838203 su appuntamento

**Comacchio** - Casa della Salute, via Felletti, 2 - tel. 0533 310715 su appuntamento

**Portomaggiore** - Casa della Salute, via De Amicis 22, ambulatorio al piano  
terra - tel. 0532 817308/12 su appuntamento

## Accesso dei cani e dei gatti nelle strutture di cura



L'Azienda USL di Ferrara consente l'accesso nelle proprie strutture sulla base di quanto stabilito nel Regolamento aziendale che prevede:

- ◆ l'ingresso nelle strutture ospedaliere, strutture sanitarie residenziali e degenze (DGR 2046/2013): il paziente ricoverato che desidera ricevere la visita del proprio animale domestico, cane o gatto, deve fare richiesta scritta - anche per il tramite di un familiare - alla struttura, la quale individua i percorsi che l'animale deve fare per accedere alle aree comuni e stabilisce il luogo dell'incontro con il paziente. Il modulo è disponibile presso il Personale del reparto;
- ◆ l'accesso in sicurezza nelle Case della Salute, nelle altre strutture sanitarie (escluse le degenze) e nelle strutture non sanitarie: cani e gatti possono essere condotti nelle aree esterne delle strutture, nelle aree interne comuni (ingressi, corridoi), nelle aree non sanitarie dedicate al pubblico (es. Ufficio Relazioni con il Pubblico, Centro Servizi, ecc. e relative sale d'attesa) e negli ambulatori veterinari. Gli animali domestici NON possono entrare nei luoghi dove si svolgono attività di visita o diagnostica sanitaria, quali ambulatori e relative sale d'attesa.

## Morsicature animali

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

È previsto il pagamento del ticket per la visita all'animale morsicatore.

## Lotta alla zanzara tigre

**ZANZARE  
E ALTRI  
INSETTI**



L'ABC per difendersi:

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

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

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

### **Sicurezza alimentare**

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

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

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

I controlli programmati in base alle indicazioni regionali, consistono in verifiche, ispezioni, campionamenti e audit, nei seguenti settori:

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

**Sanità Animale:** vengono attuati con varie modalità i piani di sorveglianza delle malattie gravi e diffuse o trasmissibili all'uomo dagli animali di allevamento.

**Igiene delle Produzioni Animali:** negli allevamenti zootecnici, mangimifici, stabilimenti che trattano sottoprodotti, depositi e rivendite di mangimi, grossisti di farmaci e farmacie.

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

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

**Sistema di Allerta Alimenti e Mangimi:** l'attivazione del sistema di allerta è previsto

per gli alimenti o mangimi che rappresentano un grave rischio per la salute umana e animale, per i quali è richiesto un intervento immediato per escludere l'alimento dal circuito distributivo e dalla disponibilità del consumatore. L'attivazione parte dal risultato dei campionamenti, ma può anche originare da segnalazione dei consumatori, da indirizzare agli Uffici veterinari territoriali.

**[www.ausl.fe.it/azienda/dipartimenti/sanita-pubblica/servizio-veterinario](http://www.ausl.fe.it/azienda/dipartimenti/sanita-pubblica/servizio-veterinario)**

### **Pronta disponibilità medico-veterinaria**

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

NON è disponibile in caso di richiesta di "diagnosi e cura" degli animali da reddito o d'affezione, per le quali ci si deve rivolgere alle strutture veterinarie private.

Copertura oraria:

dalle 15 alle 8 dei giorni feriali e dalle 15 del venerdì alle 8 del lunedì successivo.

### **COME**

Attivazione tramite il centralino dell'Ospedale del Delta 0533-723111 o i numeri di cellulare:

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

# INFORMAZIONI UTILI

**AZIENDA USL DI FERRARA** Sede Legale Via A. Cassoli, 30 - 44121 Ferrara  
Centralino 0532 235111 fax 0532 235602 - PEC: **affariistituzionali@pec.ausl.fe.it**

## Numero Verde

per informazioni su tutti i servizi erogati  
dal Servizio Sanitario Regionale.

La telefonata è gratuita sia da fisso  
che da cellulare.



**Lunedì-Venerdì** dalle ore **8.30** alle **18.00**  
**Sabato** dalle ore **8.30** alle **13.00**

## Punti Informativi/Portinerie

**Ferrara** - Casa della Salute Cittadella S. Rocco

Ingresso C.so Giovecca, 203 - piano terra

Ingresso V.le Rampari di S. Rocco, 15 - piano terra

**Copparo** - Casa della Salute Terre e Fiumi - Via Roma, 18 - piano terra

**Portomaggiore** - Casa della Salute - Via E. De Amicis, 22 - Ingresso 1, piano terra

**Lagosanto** - Ospedale Delta - Via Valle Oppio, 2 - Ingresso a sinistra, piano terra

**Comacchio** - Casa della Salute, via R. Felletti 2 - Ingresso a sinistra, piano terra

**Argenta** - Ospedale Mazzolani-Vandini - Via Nazionale Ponente, 5 - Ingresso, piano terra

**Cento** - Ospedale SS. Annunziata - via G. Vicini, 2 - Ingresso, piano terra

**Pieve di Cento** - Casa della Salute - via L. Campanini, 4 - piano terra

## Ufficio Relazioni con il Pubblico

Informazioni, ascolto, accoglienza e tutela dei cittadini (vedi anche pag. 66).

**Ferrara** - Casa della Salute Cittadella S. Rocco - Ingresso C.so Giovecca, 203 - piano terra  
tel. 0532 235605 - fax 0532 235602 e-mail **urp@ausl.fe.it**

**Copparo** - Casa della Salute Terre e Fiumi - Via Roma, 18 - ingresso via Roma, piano terra  
tel. 0532 879733 - fax 0532 879760 - e-mail **urpcopparo@ausl.fe.it**

**Codigoro** - Casa della Salute - Riviera Cavallotti, 347 - tel. 0533 729812  
fax 0533 723535 - e-mail **urpcodigoro@ausl.fe.it**

**Portomaggiore** - Casa della Salute - via E. De Amicis 22 - ingresso 1, piano terra  
tel. 0532 817429 e-mail **urp.portomaggiore@ausl.fe.it**

**Lagosanto** - Ospedale Delta - via Valle Oppio, 2 - piano terra, corridoio a sinistra  
tel. 0533 723224 - fax 0533 723535 e-mail **urpdelta@ausl.fe.it**

**Cento** - Ospedale SS. Annunziata - via G. Vicini, 2 - piano terra ingresso principale  
tel. 051 6838429 - fax 051 6838230 - e-mail **urpcento@ausl.fe.it**

**Argenta** - Ospedale Mazzolani-Vandini - via Nazionale Ponente 5, piano terra,  
corridoio a destra - tel. 0532 317856 - fax 0532 317717  
e-mail **urpargenta@ausl.fe.it**

# IMPEGNI di QUALITÀ

Gli **impegni aziendali per la qualità dei servizi** interessano tutte le fasi del processo di cura, attraverso:

- ◆ **l'integrazione:** fra soggetti diversi impegnati nel mondo sanitario e sociale che fanno parte sia dei Servizi pubblici, che delle Associazioni di Volontariato e di partecipazione e tutela dei cittadini;
- ◆ **il rispetto della privacy:** tutte le comunicazioni relative allo stato di salute durante visite, colloqui e ricovero, rispettano il diritto alla riservatezza del cittadino; sono previsti spazi che garantiscano la riservatezza in occasione di interventi di particolare gravità o nella fase terminale della malattia, anche per i famigliari;
- ◆ **il rispetto delle differenze:** l'assistenza tiene conto dei bisogni specifici della persona nel rispetto delle differenze religiose, culturali, sessuali, linguistiche, di età e di genere; è garantito il diritto all'assistenza spirituale, qualora richiesta; compatibilmente con le condizioni di salute, il regime dietetico tiene conto delle esigenze manifestate dagli utenti in relazione alla loro convinzione religiosa;
- ◆ **il rispetto dei tempi d'attesa:** l'Azienda si adopera affinché le prestazioni di specialistica ambulatoriale e diagnostica strumentale vengano erogate nei tempi previsti dalla normativa. Tali prestazioni possono venire erogate dall'AUSL e/o da altre strutture sanitarie pubbliche, private convenzionate accreditate. L'utente ha diritto ad essere avvisato telefonicamente, con tempestività, in caso di spostamento della visita o del ricovero. Nel sito regionale Tempi di attesa Emilia-Romagna (TdaER) è possibile consultare le tabelle che riportano la percentuale di visite ed esami erogati entro i tempi standard, aggiornati ogni settimana;
- ◆ **l'informazione sui trattamenti sanitari:** la cartella clinica viene compilata in modo leggibile e il cittadino ricoverato ha diritto di prenderne visione durante il ricovero; viene assicurata da parte degli operatori sanitari una piena informazione su diagnosi, terapia, eventuali rischi, disagi ed effetti collaterali ad essa legati, in un linguaggio chiaro e comprensibile;
- ◆ **continuità della cura ospedale-territorio:** tramite il supporto della Centrale di Dimissione e Continuità Assistenziale, si intende facilitare il paziente e la sua famiglia organizzando il passaggio dall'Ospedale al domicilio, oppure ad un'altra Struttura Sanitaria o Socio-Sanitaria in grado di garantirgli le cure necessarie. Il servizio si avvale della collaborazione delle Aziende sanitarie della provincia di Ferrara, insieme ai servizi sociali dei Comuni e alle ASP, attraverso 3 Centrali di Dimissione e Continuità Assistenziale, una per ogni Distretto, collocate all'interno degli Ospedali;
- ◆ **la relazione con il cittadino:** gli operatori, nei rapporti con i cittadini, si impegnano ad accoglierne le richieste nel pieno rispetto della dignità della persona;
- ◆ **l'identificazione degli operatori:** gli operatori sono identificabili attraverso il cartellino di riconoscimento;
- ◆ **la professionalità:** l'operatore, nel proprio ambito di competenza e nel rispetto del servizio pubblico, ispira le sue decisioni e i suoi comportamenti alla cura del cittadino, semplificando per quanto possibile gli adempimenti a carico dell'utente.

### **Impegni per tutti gli utenti:**

- ◆ l'utente ha diritto all'assistenza sanitaria generale, senza alcuna discriminazione;
- ◆ l'Ausl di Ferrara ed i propri professionisti si impegnano nell'applicazione di procedure per la gestione del dolore, attraverso il Comitato aziendale Ospedale senza Dolore, impegnato, tra l'altro, ad attuare il progetto "Ospedale senza dolore";
- ◆ nessuno può essere sottoposto, senza il suo consenso, ad analisi tendenti ad accertare l'infezione da HIV. Il test per la ricerca degli anticorpi anti HIV è gratuito, non necessita di ricetta medica e può essere richiesto in anonimato ed è sempre preceduto da colloquio volto a fornire una corretta informazione sul significato del risultato sia positivo che negativo. Il risultato del test viene comunicato esclusivamente alla persona cui tale esame è riferito o, nel caso di test anonimo, in busta chiusa alla persona recante il tagliando corrispondente.

### **Impegni per persone disabili:**

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

### **Impegni per i minori:**

- ◆ l'AUSL è impegnata nel rispetto delle esigenze dei minori e dei loro familiari offrendo un ambiente il più possibile accogliente e familiare, caratterizzato dalla presenza di spazi di gioco nelle sale di attesa;
- ◆ disponibilità di percorsi preferenziali per i bambini nei punti prelievo delle Case della Salute e degli ospedali;
- ◆ disponibilità per i genitori di assistere alle visite mediche ed alle prestazioni assistenziali;
- ◆ potenziamento degli interventi per qualificare il sistema di accoglienza e cura rivolto a bambini e adolescenti (progetti dedicati ai primi 100 giorni di vita, al sostegno all'allattamento, ai consultori giovani - vedi sezioni dedicate).

### **Impegni per gli stranieri:**

- ◆ viene assicurato l'accesso ai servizi agli stranieri e agli appartenenti a minoranze etniche con il supporto di un mediatore culturale al fine di evitare ogni forma anche indiretta di incomprensione o discriminazione.

L'Azienda USL di Ferrara risponde con un servizio di mediazione interculturale alla domanda di salute delle cittadine e cittadini stranieri, con modalità strutturata e continuativa. La figura del mediatore interculturale svolge una funzione ponte tra utente ed operatore, facilitando la risoluzione dei problemi e le connessioni tra diversità rendendo possibile uno scambio costruttivo rispettoso delle singole peculiarità, accettabile per entrambi.

La funzionalità di mediazione prevede inoltre la presenza in una giornata fissa dei Mediatori Interculturali, nei servizi Salute Donna e Pediatria di Comunità delle principali sedi territoriali e ospedaliere, per la gestione degli interventi di mediazione su appuntamento e soddisfare bisogni di informazione, ascolto, accompagnamento e facilitazione amministrativa (anche richiesta da operatori di altri servizi /reparti/ambulatori).

## Partecipazione

Sono garantite le seguenti forme di partecipazione: Comitati Consultivi Misti per il controllo della Qualità dal lato degli Utenti, formato dai rappresentanti delle associazioni di volontariato e la Commissione Mista Conciliativa.

Il cittadino e il proprio contesto socio-familiare hanno diritto ad essere informati e indirizzati verso associazioni di volontariato del settore e organismi di tutela.

Nell'ambito dei rapporti con le Associazioni di volontariato iscritte negli appositi albi regionali e provinciali ONLUS, sono concessi spazi di attività, con preferenza per le attività promosse in modo diretto dall'Azienda, all'interno delle strutture Ospedaliere e delle Case della Salute.

Inoltre l'AUSL di Ferrara ha adottato un Regolamento per la richiesta temporanea da parte delle Associazioni di spazi all'interno delle proprie strutture, per organizzare banchetti di promozione e divulgazione di attività rispondenti ai principi della legittimità, opportunità e convenienza.

Per informazioni:

**[www.ausl.fe.it/azienda/rete-ospedali/autorizzazione-banchetti](http://www.ausl.fe.it/azienda/rete-ospedali/autorizzazione-banchetti)**

Tutti i cittadini hanno diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale rivolgendosi agli Uffici Relazioni con il Pubblico territoriali (vedi **Informazioni Utili**, pag. 62) o alle Associazioni di Volontariato e di Tutela attive nel territorio.

## Verifica della qualità percepita

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

- ◆ raccolta e analisi sistematica delle segnalazioni, dei reclami, degli elogi e dei suggerimenti, al fine di avviare percorsi concreti di miglioramento dei servizi;
- ◆ realizzazione di indagini di rilevazione della qualità percepita nell'ambito delle strutture e/o servizi aziendali in merito agli indicatori di qualità definiti dalla Regione Emilia Romagna ai fini dell'Accreditamento istituzionale dei Servizi Sanitari (DGR 514/09);
- ◆ verifica sul mantenimento degli impegni aziendali per la qualità dei servizi, effettuate dai Comitati Consultivi Misti nell'ambito di gruppi di lavoro multiprofessionali.

Informazioni: **[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**

# LA TUTELA e PARTECIPAZIONE

La normativa nazionale e regionale sostiene l'importanza della comunicazione con i cittadini, in particolare per quanto attiene a:

- ◆ corretta ed esauriente informazione
- ◆ tutela della dignità e riservatezza
- ◆ partecipazione, accoglienza ed accessibilità
- ◆ umanizzazione delle cure e personalizzazione della relazione

## Ufficio Relazioni con il Pubblico

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

**Attività principali:**

- ◆ informazione e indirizzo ai cittadini sui servizi erogati, sulle modalità di accesso alle prestazioni e ai documenti amministrativi (vedi pag. 15);
- ◆ raccolta delle segnalazioni: reclami, rilievi, elogi e suggerimenti. Il reclamo è una segnalazione formale di disservizio, sottoscritta e indicante i dati della persona che lo presenta, a cui l'Azienda risponde in forma scritta. Può essere presentato direttamente dall'interessato o tramite familiari, associazioni di volontariato e tutela, nel rispetto delle norme dettate dal D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni e dal Regolamento Europeo sulla Privacy. Le segnalazioni possono essere presentate per via telematica (**[www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)**) oppure tramite una comunicazione scritta trasmessa per posta o e-mail, oppure tramite colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP. Qualora le segnalazioni siano di facile soluzione viene data immediatamente risposta all'utente. Per quelle più complesse si predispongono attività istruttorie e viene fornita una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento;
- ◆ a maggiore garanzia, se il cittadino non è soddisfatto della risposta, può chiedere il parere della Commissione Mista Conciliativa, organismo di tutela interaziendale. La Commissione ha il compito di riesaminare la segnalazione di disservizio e comunicare alla Direzione Generale le valutazioni emerse;
- ◆ aggiornamento della Carta dei Servizi e del materiale informativo aziendale; monitoraggio del rispetto degli impegni di qualità assunti verso i cittadini;
- ◆ attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (**[www.fascicolo-sanitario.it](http://www.fascicolo-sanitario.it)**);
- ◆ accettazione dichiarazioni di volontà alla donazione di organi e tessuti. Ogni cittadino maggiorenne può dichiarare la propria volontà rispetto alla donazione e può in ogni momento modificare la propria scelta.

Informazioni: **[www.trapianti.salute.gov.it](http://www.trapianti.salute.gov.it)**

**SEDI****DISTRETTO CENTRO NORD:**

Ferrara Casa della Salute - Cittadella S. Rocco - Corso Giovecca, 203

Copparo Casa della Salute Terre e Fiumi - Via Roma, 18

**DISTRETTO OVEST:**

Cento Ospedale SS. Annunziata - Via Vicini, 2

**DISTRETTO SUD-EST:**

Argenta Ospedale Mazzolani-Vandini - Via Nazionale Ponente, 5

Portomaggiore Casa della Salute - Via E. De Amicis 22

Lagosanto Ospedale del Delta - Via Valle Oppio, 2

Codigoro Casa della Salute - Riviera Cavallotti, 347

Sono presenti due Punti Informativi periferici collegati agli URP, ubicati presso l'Ospedale del Delta di Lagosanto e la Casa della Salute di Ferrara.

Vedi **Informazioni Utili** pag. 62.

**La partecipazione con i Comitati Consultivi Misti**

I Comitati Consultivi Misti per il controllo della qualità dal lato dell'utente, rappresentano la possibilità di partecipazione organizzata dalle Associazioni di volontariato e tutela dei diritti, come previsto dalla normativa vigente.

Sono presenti nei tre Distretti territoriali e sono composti da rappresentanti delle organizzazioni di volontariato e tutela dei diritti dei cittadini e dei pensionati; componenti designati dall'AUSL; rappresentative dei cittadini; rappresentante dei MMG; rappresentante degli enti locali.

**Obiettivi e finalità:**

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

I Comitati Consultivi Misti si possono contattare tramite gli Uffici Relazione con il Pubblico (vedi **Informazioni Utili** pag. 62).

## Diritti e Doveri del cittadino

### Diritti

#### Il cittadino che usufruisce dei servizi ha il diritto:

- ◆ ad avere un adeguato trattamento sanitario e assistenziale qualunque sia il proprio orientamento religioso, sessuale, politico e secondo i principi di equità;
- ◆ di avere a disposizione spazi adeguati per esercitare il proprio orientamento religioso (Stanza del Silenzio, dei Culti e della Pregoiera);
- ◆ di poter riconoscere il ruolo degli operatori attraverso il cartellino di riconoscimento;
- ◆ di essere informato circa i trattamenti sanitari a lui proposti e consigliati, nonché di avere informazioni dettagliate sul proprio stato di salute, la diagnosi, la cura e i trattamenti sanitari disponibili. Di essere informato sulle eventuali indagini e terapie alternative anche se eseguibili in altre strutture sanitarie;
- ◆ di avere informazioni nel caso si renda necessaria una degenza prolungata;
- ◆ di ricevere per iscritto, al momento della dimissione dal reparto, i risultati delle indagini cliniche e mediche effettuate durante il ricovero e la terapia consigliata per permettere al medico curante un'adeguata continuità assistenziale (lettera di dimissione);
- ◆ per le donne in gravidanza, di richiedere la presenza di almeno una persona di sua fiducia nelle fasi del parto;
- ◆ di conoscere, attraverso adeguata informativa, l'organizzazione del reparto, le modalità e gli orari di ricevimento per stare vicino alla persona ricoverata ed avere informazioni sul suo stato di salute;
- ◆ di segnalare eventuali disservizi, proposte, suggerimenti e reclami all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (vedi pag. 66).

### Doveri

#### Il cittadino che usufruisce dei servizi ha il dovere di:

- ◆ fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere efficace la loro attività;
- ◆ rispettare il personale sanitario nello svolgimento delle proprie funzioni e seguirne le indicazioni finalizzate alla tutela della salute e alla convivenza;
- ◆ informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di voler rinunciare a qualsiasi prestazione, terapia, cura, indagine, visita specialistica;
- ◆ di rispettare gli orari e le regole delle attività sanitarie, nonché le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, quale patrimonio della collettività;
- ◆ mantenere un comportamento educato e responsabile nel rispetto dei diritti degli altri utenti.

# Cos'è la Carta dei Servizi

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

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

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

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

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

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

Lo staff della Direzione Generale

## Fascicolo Sanitario elettronico

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

### COS'È

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

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

Si può costruire e consultare sul sito [www.fascicolo-sanitario.it](http://www.fascicolo-sanitario.it)

Per problemi nella navigazione e sui contenuti del Fascicolo sanitario elettronico o per avere ulteriori informazioni sul progetto puoi contattare il Numero Verde:



Lunedì-venerdì dalle ore 08.30 alle 18.00  
Sabato dalle ore 08.30 alle 13.00

Editore:  **italiaonline**

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

Guida pratica del cittadino

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

Direttore responsabile: Alberto Pastorella.

Finito di stampare: Novembre 2019

presso CIEMME, Via Edison, 10 - 20090 Segrate (MI)

Progetto grafico e redazione: *Italiaonline*.

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

Si ringraziano per la collaborazione tutte le articolazioni aziendali che hanno collaborato alla stesura dei testi. Le informazioni contenute nella Guida pratica del cittadino sono aggiornate a settembre 2019.

Per motivi organizzativi potrebbero intervenire variazioni rispetto a quanto riportato.