1.3 Gli enti territoriali

Pubblicato: Venerdì 1 Gennaio 2010

1.3 GLI ENTI TERRITORIALI

- Le Aziende sanitarie
- Asl, Url, Cup
- Le Aziende ospedaliere
- Gli ambulatori
- I consultori
- Gli Uffici di Relazione con il Pubblico (URP)
- Il Tribunale per i diritti del malato
- I Centri Unici di Prenotazione (CUP)
- Come prenotare una visita medica attraverso i CUP

Le Aziende sanitarie

Le Aziende sanitarie rappresentano l'articolazione territoriale del Servizio sanitario regionale.

Le Aziende Unità sanitarie locali – sulla base dei livelli essenziali di assistenza, individuati dal Piano sanitario nazionale e dal Piano sanitario regionale nella assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro, nella assistenza distrettuale e nell'assistenza ospedaliera – sono articolate in tre macrostrutture territoriali:

- Dipartimento di sanità pubblica,
- Distretto,
- Presidio Ospedaliero.

Il dipartimento di sanità pubblica, dotato di autonomia tecnico-gestionale ed economico finanziaria, è preposto alla erogazione di prestazioni e servizi per la tutela della salute e della sicurezza negli ambienti di vita e di lavoro, di sanità pubblica e veterinaria, nonché allo svolgimento di attività epidemiologiche e di supporto ai Piani per la salute, elaborati di concerto con gli Enti locali.

Il distretto, dotato di autonomia tecnico-gestionale ed economico-finanziaria, assicura alla popolazione di riferimento l'accesso ai servizi e alle prestazioni sanitarie e sociali di primo livello.

Il presidio ospedaliero, che comprende una o più strutture ospedaliere, è dotato di autonomia tecnico-gestionale ed economico-finanziaria, garantisce la erogazione di prestazioni e servizi specialistici non erogabili con altrettanta efficacia ed efficienza nell'ambito della rete dei servizi territoriali.

In ogni Azienda Usl un Dipartimento di salute mentale assicura tutte le attività di assistenza psicologica, neuropsichiatrica e psichiatrica per l'età evolutiva e adulta.

Asl-Urp-Cup

Le Asl rappresentano il Ministero della salute e quindi le Regioni a livello locale. Svolgono azione di prevenzione e promozione della salute grazie all'attività di informazione, educazione, vaccinazione, controllo degli alimenti e della salute animale. Inoltre, garantiscono forme di assistenza secondaria. Nel dettaglio i servizi regolati o erogati gratuitamente dalle Asl:

- fornitura gratuita di prodotti sanitari per alcune categorie di persone (per es. pannoloni per incontinenti, siringhe e strisce reattive per diabetici, alimenti senza glutine per celiaci), di protesi o ausili sanitari (per es. stampelle, cateteri, materassi speciali). Per l'erogazione di questi prodotti i cittadini devono avere una richiesta compilata dal medico di base o dallo specialista e autorizzata dalla Asl; con la richiesta possono ritirare i prodotti nelle farmacie;
- prestazioni di riabilitazione;
- assistenza domiciliare;
- accesso alle case di riposo e alle residenze sanitarie assistenziali (RSA);
- assistenza psicologica e psichiatrica (tramite i dipartimenti di salute mentale);
- assistenza ai malati terminali;
- assistenza ostetrica, ginecologica e l'educazione sessuale (attraverso i consultori familiari);
- recupero delle dipendenze (i Sert per le tossicodipendenze);
- servizio d'igiene (vaccinazioni);
- assistenza medico-legale;
- profilassi delle malattie infettive degli animali (attraverso il servizio veterinario).

L'accesso ad alcuni di questi servizi è diretto (per es. consultori familiari, servizio d'igiene), in altri casi è necessario l'intervento del medico di base (per es. assistenza domiciliare, accesso alle RSA).

Le Asl hanno, di norma, dimensione provinciale e operano nel proprio territorio di riferimento attraverso una serie di strutture pubbliche e private accreditate:

- Ospedali
- Ambulatori
- Consultori
- Uffici URP e CUP

Le aziende ospedaliere

Le Aziende ospedaliere sono Ospedali di rilievo regionale o interregionale costituiti in Aziende, in considerazione delle loro particolari caratteristiche.

Le Aziende ospedaliere presenti sul territorio nazionale ed hanno il compito di assicurare l'erogazione delle prestazioni sanitarie ai cittadini, nel rispetto delle modalità e nei regimi appropriati, attraverso l'uso efficace delle risorse a disposizione.

Gli ambulatori

Gli ambulatori e para-ambulatori sono strutture dove operano medici specialisti e dove vengono svolte analisi cliniche, esami radiologici e riabilitazione. Alcune prestazioni in ambulatorio richiedono il pagamento di un ticket. Per informazioni sull'argomento, vedi la sezione [“4.4 Ambulatori infermieristici”](#)..

I consultori

I consultori sono strutture presenti sul territorio che hanno lo scopo di tutelare la salute psico-fisica della donna, della coppia e dei bambini.

Psicologi, sociologi, assistenti sociali, ginecologi, pediatri e altre figure professionali negli ambienti psico-sociale e sanitario operano in queste strutture per aiutare il cittadino, garantendo una serie di servizi quali:

- visite ginecologiche;
- corsi di preparazione al parto;
- consulenza e visita sulla contraccezione;

- consulenza, visita e certificato per l'interruzione volontaria della gravidanza;
- consulenza per la menopausa;
- prevenzione dei tumori nelle donne;
- vaccinazioni obbligatorie;
- consulenze su problemi psicologici e sociali.

Per lo svolgimento delle proprie funzioni il consultorio familiare si avvale delle seguenti figure professionali:

- assistente sanitaria
- assistente sociale
- ostetrica
- ginecologa
- pediatra
- psicologa

Si accede al consultorio familiare in assenza di prescrizione medica (libero accesso) e le prestazioni erogate sono gratuite per i cittadini italiani e per gli stranieri residenti o che soggiornano temporaneamente sul territorio Italiano.

Ai minori che si rivolgono al consultorio per qualsiasi problema legato alla sessualità (contraccezione – gravidanza – interruzione volontaria della gravidanza) viene garantito il rispetto della privacy.

I cittadini che intendono accedere al consultorio familiare possono rivolgersi a quello afferente al municipio di appartenenza.

Gli Uffici di Relazione con il Pubblico (URP)

In ogni Asl è presente un ufficio per le relazioni con il pubblico, al quale far pervenire tutte le segnalazioni di disservizio, insoddisfazione o cattiva gestione. L'Ufficio per le relazioni con il pubblico è il ponte tra la pubblica amministrazione, in questo caso le Asl, e i cittadini.

Secondo quanto espresso dalla normativa, i soggetti che si occupano di relazioni con il pubblico hanno il compito in primo luogo di dare piena visibilità all'attività delle pubbliche amministrazioni, garantendo al cittadino la possibilità di partecipare ed accedere all'attività della stessa, attraverso il coinvolgimento e l'aggiornamento costante rispetto agli iter dei procedimenti amministrativi.

Questa attività è strettamente collegata all'ascolto dei cittadini, alla gestione dei suggerimenti e dei reclami provenienti da essi e alla gestione del disservizio: proprio da queste due attività, e in particolar modo dalla seconda, possono scaturire alcuni dei procedimenti amministrativi a cui si faceva riferimento in precedenza. In questo senso viene anche stimolata la partecipazione civica da parte degli stessi cittadini all'attività dell'amministrazione.

In particolare all'URP sono assegnate funzioni di:

- informazione sulle disposizioni normative, su temi di rilevante interesse pubblico e sociale, sulle attività e i servizi dell'Amministrazione di appartenenza;
- comunicazione esterna;
- accesso agli atti;
- comunicazione istituzionale on line, essenzialmente attraverso la promozione dell'adozione di sistemi di interconnessione telematica e il coordinamento delle reti civiche;
- ascolto e misurazione della qualità dei servizi;
- comunicazione interna;
- comunicazione interistituzionale, attraverso l'istituzione di flussi informativi tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

L'Urp può essere contattato recandosi direttamente presso l'ufficio, all'interno della struttura sanitaria, per via telefonica o attraverso internet tramite il portale della Asl o dell'ospedale.

Il Tribunale per i diritti del malato

Il Tribunale per i diritti del malato è un servizio per la tutela dei diritti in ambito sanitario e opera attraverso le segnalazioni dell'utenza. Offre un servizio di consulenza medico-legale e legale gratuita, ponendosi come "interfaccia" fra gli utenti e l'Azienda Sanitaria Locale.

Nato nel 1980 a livello nazionale, è costituito da cittadini, operatori dei servizi e professionisti che si impegnano a titolo volontario per contribuire a una più razionale organizzazione del servizio sanitario.

La sua attività, nel rispetto delle convenzioni stipulate con le Asl, ha quindi lo scopo di favorire il dialogo tra le parti in causa.

I Centri Unici di Prenotazione (CUP)

Molte Asl sul territorio si sono dotate di un centro unico di prenotazione (Cup), generalmente un numero di telefono cui rivolgersi per prenotare visite ed esami in diverse strutture collegate telematicamente.

L'adozione dei Cup (Centri unici di prenotazione) è importante per facilitare l'accesso alle strutture pubbliche e per ridurre i tempi d'attesa. Ogni Cup è in grado di gestire le prenotazioni sul proprio territorio di competenza, in base anche alla classe di priorità (urgenza, prime visite eccetera) e alle diverse tipologie di contratto e convenzioni esistenti (tramite Servizio Sanitario Nazionale, regime privato o libero professionale), avvisando il paziente delle eventuali modifiche delle prestazioni e di come prepararsi per l'esame, gestendo anche la prenotazione multiple e raccogliendo per tempo le eventuali disdette.

Tutto ciò ed il monitoraggio dei tempi di attesa favoriscono il recupero di posti disponibili e una corretta gestione delle liste d'attesa.

Gli stessi uffici, infine, si occupano dell'attività di cassa, permettendo al paziente di effettuare direttamente il pagamento delle prestazioni.

Come prenotare la visita medica attraverso i CUP

Per prenotare un'analisi o una visita medica è necessario avere la tessera sanitaria, il codice fiscale, la prescrizione del proprio medico, oltre all'eventuale altra documentazione medica rilasciata. In caso di prenotazione telefonica, è essenziale annotarsi il numero di prenotazione, con il quale sarà possibile ritirare il foglio di prenotazione e pagare il ticket.

Per accedere ai Centri Unici di Prenotazione il cittadino può utilizzare una delle seguenti opzioni:

- via internet: nel portale di alcune Asl è presente una sezione dove è possibile inviare online la richiesta e ricevere la conferma della prenotazione;
- via telefono: altre Asl hanno attivato un numero verde, che permette di contattare il Cup e di prenotare la prestazione. Il numero verde è generalmente segnalato nel portale della Asl;
- recandosi presso un punto Cup: alcune farmacie ed ambulatori hanno i loro computer collegati con il Cup della loro Asl. Recandosi presso queste farmacie, è possibile prenotare la visita specialistica o la prestazione di cui si ha bisogno. L'elenco dei punti CUP è generalmente presente nel portale della Asl.

Attraverso i CUP i cittadini possono prenotare una visita medica o un'analisi clinica, individuando quali sono gli ospedali o gli ambulatori di una Asl che prevedono il servizio sanitario desiderato e scegliendo quello più opportuno. Utilizzando i CUP, è anche possibile disdire appuntamenti medici, permettendo così ad altri di utilizzarlo.

Consulta l'indice della "Guida al sistema sanitario italiano e svizzero"

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it