

# NONNI SU INTERNET



## Manuale e-Med

Guida all'uso dei servizi per la salute in rete



**Fondazione Mondo Digitale**



## Manuale e-Med

Questo manuale è a cura della Fondazione Mondo Digitale  
con la collaborazione di **Stefania Della Corte**  
e la supervisione del prof. **Alfonso Molina**.

Progetto grafico a cura di **Sara Pierantozzi**.

Stampato a Roma, ottobre 2011

Copyright © 2011 **Fondazione Mondo Digitale**  
[www.mondodigitale.org](http://www.mondodigitale.org)

Questo volume è parte integrante del kit didattico ideato dalla  
Fondazione Mondo Digitale.

L'intero kit è composto da 7 volumi: Linee guida per docenti, Linee guida per tutor, Linee guida per nonni, Guida pratica all'uso del PC, Manuale di e-Gov, Manuale e-Med, Guida alla tecnologia.

Nonni su Internet





# Indice

<b>PREFAZIONE</b>	8
<b>INTRODUZIONE</b>	10
<hr/>	
<b>PRIMA PARTE</b>	
<b>Guida all'uso dei servizi per la salute in rete</b>	12
<b>IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE</b>	13
La storia	13
La struttura	14
Il nuovo sistema informativo sanitario	15
La sanità in rete	16
Il Piano di e-Government 2012	17
Obiettivo 4: Salute	18
Alcuni dati	18
Il medico di base	21
<b>IL SITO DEL Ministero della Salute</b>	23
I "Temi" del Ministero della Salute	26
L'esenzione dal ticket	26
La prevenzione e le campagne di prevenzione	30
Le malattie rare	32
L'influenza	34
La nutrizione	36
<b>LA TESSERA SANITARIA</b>	39
La Carta Nazionale dei Servizi e la Carta d'Identità Elettronica	41
Il Fascicolo Sanitario Elettronico	44

I SITI DELLA SALUTE	45
Linea Amica	48
Partecipa Salute	50
Salute - UE	53
<hr/>	
<b>SECONDA PARTE</b>	
<b>La salute in rete Regione per Regione</b>	<b>56</b>
LA REGIONE BASILICATA	57
La sanità in Basilicata	57
L'Azienda Ospedaliera San Carlo	59
IRCCS CROBB	64
LA REGIONE CALABRIA	67
ASP Crotone	69
L'Ospedale Bianchi Melanino Morelli	72
L'Azienda ospedaliera Pugliese Ciaccio	76
Il progetto Cat@Hospital	80
LA REGIONE CAMPANIA	81
Le ASL della Campania	81
Le Aziende ospedaliere	86
LA REGIONE PUGLIA	91
Il portale regionale della salute	91
LA REGIONE SARDEGNA	100
Sardegna Salute	100
LA REGIONE SICILIA	109
Assessorato alla Salute	109
La tessera sanitaria	112
L'Ospedale Villa Sofia - Cervello	114

---

## **TERZA PARTE**

<b>La sanità elettronica</b>	120
UN ESEMPIO DI SITO INTERATTIVO: WWW.PAZIENTI.ORG	121
L'E-GOV SANITARIA IN PILLOLE NELLE REGIONI DEL SUD	127
Prenotazione sanitaria on line	128
Fascicolo Sanitario Elettronico	130
I MIGLIORI PROGETTI DI SANITÀ ELETTRONICA IN ITALIA	132

---

## **APPENDICE**

<b>Parole per capire</b>	135
Il glossario	136

# PREFAZIONE

di Alfonso Molina, professore di Strategie delle Tecnologie all'Università di Edimburgo e direttore scientifico della Fondazione Mondo Digitale

Nel XXI secolo l'umanità si confronta con grandi opportunità e sfide. Lo sviluppo della scienza e la tecnologia sta incrementando continuamente la possibilità di estendere e migliorare la qualità della vita, del lavoro e del tempo libero. La grande sfida è rendere accessibili a tutti i cittadini del pianeta questi benefici. Le Nazioni Unite, la Comunità Europea e ogni singola nazione affrontano sfide di grande portata come quella dell'ambiente, dell'inclusione digitale, dell'educazione per tutti, e l'Italia, in particolar modo, quella dell'invecchiamento della popolazione.

La Comunità Europea nel suo recente documento, "Turning Europe into a True Innovation Union", ha segnalato: "l'invecchiamento della popolazione è una sfida sociale urgente, con significative implicazioni sociale ed economiche. Guardando avanti al periodo tra oggi e il 2060, si prevede un incremento del 4.76% del PIL nella spesa media relazionata con l'invecchiamento all'interno della Comunità Europea."<sup>1</sup> Al 1995, 70 milioni di persone sopra i 60 anni abitavano nell'Unione Europea, quasi 20% della popolazione. Al 2020, questa cifra si alzerà al 25% e le persone di 80 anni e più si raddoppieranno. Come risultato di queste previsioni, la Comunità Europea ha identificato l'area di "invecchiamento attivo e salutare" come una delle priorità del suo programma "L'Unione dell'Innovazione". Così, "all'inizio del 2011 sarà avviato un partenariato pilota su

---

<sup>1</sup> CEC, *Turning Europe into a True Innovation Union*, MEMO/10/473, Brussels, 6<sup>th</sup> October 2010, p.4. Traduzione dall'inglese "The ageing of the population is a pressing societal challenge having significant social and economic implications. Looking ahead to the period between now and 2060, aged-related expenditure is expected to increase to 4.75% of GDP on average in the EU."

come invecchiare mantenendosi attivi e in salute, con l'obiettivo di prolungare (di due anni entro il 2020) il periodo di vita in cui godiamo di buona salute".<sup>2</sup>

C'è un chiaro bisogno di strategie innovative per facilitare una partecipazione attiva degli anziani nella vita sociale ed economica della società. Un importante aspetto di questo bisogno è l'inclusione digitale (e-inclusion) degli anziani, cioè la possibilità di partecipare e godere dei benefici della tecnologia dell'informazione e delle comunicazione (TIC) e dei servizi elettronici da essa derivati: *e-government*, *e-health*, *e-commerce* ecc. Oggi gli anziani, insieme alle persone meno alfabetizzate, sono i gruppi con il livello più basso di competenze informatiche.<sup>3</sup>

È da anni che la Fondazione Mondo Digitale lavora a un programma d'alfabetizzazione digitale (*digital literacy*) per gli anziani, in particolare attraverso il progetto intergenerazionale "Nonni su Internet", che adesso si sta diffondendo in numerose regioni dell'Italia. Contemporaneamente a quest'espansione geografica, si è arricchita anche la piattaforma di conoscenza del programma con la produzione di diversi manuali e moduli mirati ad approfondire continuamente le competenze informatiche della popolazione più anziana.

Questo è l'obiettivo del nuovo manuale sulla salute digitale (e-health) in Italia e, particolarmente, nelle regione del Sud. La Fondazione Mondo Digitale compie così un importante passo per contrastare la sfida dell'"invecchiamento attivo e salutare".

---

<sup>2</sup> CEC, L'"Unione dell'innovazione" – trasformare le idee in occupazione, crescita e progresso sociale, IP/10/1288, Brussels, 6 October 2010, p.2.

<sup>3</sup> Eurostat, Community Survey on ICT use in Households and by Individuals, 2006

# INTRODUZIONE

“La salute non è tutto, ma senza salute tutto è niente” (A. Schopenhauer)

Come funziona il Servizio sanitario nazionale? Quali prestazioni offre ai cittadini e quali sono gli esami e le visite che possiamo svolgere senza dover pagare il ticket? È possibile risparmiare sull'acquisto dei farmaci? Come si cambia il medico di base?

Quando si tratta di sanità abbiamo spesso l'impressione di avere a che fare con una gigantesca burocrazia di cui è difficile capire il funzionamento.

Il *Manuale e-Med, guida all'uso dei servizi per la salute in rete*, è stato pensato dalla Fondazione Mondo Digitale, nell'ambito del progetto “Nonni su Internet”, proprio per rispondere alle esigenze dei cittadini in merito ai servizi di salute on line. E-Med è il primo manuale che, dalla parte dei cittadini - gli utenti dei servizi sanitari - offre e propone strumenti indispensabili per orientarsi nei nuovi servizi sanitari digitali.

Il manuale è suddiviso in tre sezioni. La prima parte sintetizza i principali strumenti di salute, ripercorrendo le tappe che dalla nascita del Ministero della Salute portano all'introduzione del Nuovo Sistema informativo Sanitario e dei Servizi Sanitari in rete. La prima sezione presenta le informazioni che offre il sito del Ministero della Salute, quali strumenti possono essere utili, come cercare servizi sanitari, insomma come orientarsi. Vengono indicati anche i siti ufficiali che trattano di salute, i principali portali dove scoprire come interagire con la Pubblica Amministrazione e far sentire la propria voce di utenti e cittadini.

La seconda parte offre una panoramica sui servizi di salute on line nelle seguenti regioni: Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia e Sardegna. Ci addentreremo nei siti della sanità e simuleremo una prenotazione sanitaria, come scegliere il medico di famiglia, come

trovare una farmacia notturna e molti altri servizi.

Il federalismo sanitario ha reso ogni regione autonoma nelle scelte e negli investimenti, il che spiega le differenze tra una regione e l'altra. Questo manuale dà il quadro generale e le indicazioni per gli approfondimenti sulle realtà locali, perché conoscere i propri diritti fa bene anche alla salute.

La terza e ultima parte offre suggerimenti interessanti su come trovare informazioni e opinioni sulle strutture sanitarie e scegliere così, in modo consapevole, il posto giusto dove curarsi. Inoltre daremo uno sguardo anche ai migliori progetti italiani di sanità elettronica suddivisi per regione.

Infine il manuale contiene un utile glossario da consultare per capire termini ed espressioni proprie dell'area sanitaria.

“Nonni su Internet” è il piano di alfabetizzazione digitale per gli over sessanta ideato dalla Fondazione Mondo Digitale nel 2002, per avvicinare adulti e anziani all'uso del computer: per navigare nel web, comunicare con la posta elettronica e utilizzare i servizi digitali delle Pubbliche amministrazioni. In nove edizioni si sono diplomati oltre 12.000 anziani, guidati da 10.000 studenti tutor e da 800 insegnanti coordinatori.

# PRIMA PARTE

## Guida all'uso dei servizi per la salute in rete

## IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

### La storia

In Italia, prima dell'istituzione del Servizio sanitario nazionale, il sistema era basato su numerosi *enti mutualistici* (o *casse mutue*), il più importante dei quali era l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro le Malattie (INAM). Ciascun ente era competente per una determinata categoria di lavoratori che, con i familiari a carico, vi erano obbligatoriamente iscritti. In questo modo, per provvedere alle cure mediche e ospedaliere fruivano dell'assicurazione sanitaria, finanziata con i contributi versati dagli stessi lavoratori e dai loro datori di lavoro. Il diritto alla tutela della salute era quindi correlato non all'essere cittadino ma alla condizione di lavoratore (o suo familiare). E, vista la disomogeneità delle prestazioni assicurate dalle varie casse mutue, si verificavano disuguaglianze tra gli assistiti.

La storia della sanità pubblica si intreccia saldamente con le fondamenta costituzionali<sup>4</sup> del nostro Paese, con la sua crescita civile e democratica e con il suo sviluppo economico e sociale.

### Le tappe fondamentali della storia della sanità pubblica

**1958** - Con la legge n. 259, il Governo Fanfani II per la prima volta istituì in Italia il Ministero della Sanità, scorporandolo dal Ministero degli Interni. Il primo titolare del dicastero fu Vincenzo Monaldi.

**1968** - Con la legge n. 132 (cosiddetta *legge Mariotti*, dal nome del ministro Luigi Mariotti), fu riformato il sistema degli ospedali, fino ad allora per lo più gestiti da enti di assistenza e beneficenza, trasformandoli in enti pubblici (*enti ospedalieri*) e disciplinandone l'organizzazione, la classificazione in categorie, le funzioni nell'ambito della programmazione nazionale e regionale ed il finanziamento.

**1974** - La legge n. 386 estinse i debiti accumulati dagli enti mutualistici nei confronti degli enti ospedalieri, sciolse i consigli

---

<sup>4</sup> Articolo 32 della Costituzione

di amministrazione degli enti mutualistici, disponendone il commissariamento, e trasferì i compiti in materia di assistenza ospedaliera alle regioni.

**1978** - La legge n. 833 sopprime il sistema mutualistico e istituì il Servizio sanitario nazionale, con decorrenza del 1° luglio 1980. La Legge 833/78, votata dall'85% del Parlamento, con cui 30 anni fa, il 23 dicembre 1978, nasce in Italia il Servizio sanitario nazionale pubblico basato sull'universalità dell'assistenza sanitaria, sulla solidarietà del finanziamento attraverso la fiscalità generale e sull'equità di accesso alle prestazioni

**1999** - La previsione dei Livelli Essenziali di Assistenza garantisce l'uniformità delle prestazioni su tutto il territorio nazionale con il Decreto legislativo 229/99.

**2001** - Dal 2001 il Ministero della Sanità ha mutato il nome in Ministero della Salute.

**2007** - È la tappa della “qualità e sicurezza delle cure”, per svolgere appieno la missione di tutela della salute dei cittadini. Questo significa qualità nelle prestazioni e nell'assistenza in tutte le fasi della vita e della malattia; qualità nelle procedure e nelle linee guida; qualità per la sicurezza dei pazienti; qualità nei meccanismi organizzativi e gestionali; qualità nell'arruolamento della dirigenza solo in base al merito.

## La struttura

Il Servizio sanitario nazionale non è un'unica amministrazione ma un insieme di enti e organi che concorrono al raggiungimento degli obiettivi di tutela della salute dei cittadini. È composto da:

- il Ministero della Salute, che coordina il piano sanitario nazionale, salve le competenze costituzionalmente garantite delle Regioni
- una serie di enti e organi a livello nazionale, quali:
  - il Consiglio Superiore di Sanità

- l'Istituto Superiore di Sanità ([www.iss.it](http://www.iss.it))
  - l'Istituto Superiore per la Prevenzione e Sicurezza del Lavoro ([www.inail.it](http://www.inail.it))
  - l'Agenzia per i Servizi Sanitari Regionali ([www.agenas.it](http://www.agenas.it))
  - gli istituti di ricovero e cura a carattere scientifico
  - gli istituti zooprofilattici sperimentali
  - l'Agenzia Italiana del Farmaco ([www.agenziafarmaco.it](http://www.agenziafarmaco.it))
- i servizi sanitari regionali, che, a loro volta, comprendono:
    - le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano
    - le aziende sanitarie locali (ASL) e le aziende ospedaliere (AO), attraverso le quali le regioni e le province autonome assicurano l'assistenza sanitaria.

## Il nuovo sistema informativo sanitario

La crescente necessità di disporre di strumenti, attraverso i quali governare il SSN ai diversi livelli istituzionali, al fine di bilanciare i costi del sistema con la qualità dei servizi erogati, ha reso necessaria la definizione coordinata, tra il Ministero e le Regioni, di un piano strategico condiviso per la realizzazione del Nuovo Sistema Informativo Sanitario ([www.nsis.salute.gov.it](http://www.nsis.salute.gov.it)). Il Nuovo Sistema Informativo Sanitario, basato sulla cooperazione e l'integrazione dei diversi sistemi informativi regionali e locali, costituisce:

- lo strumento di governo e supporto dei flussi informativi del Servizio sanitario nazionale
- la fonte di riferimento dei dati utilizzata a livello nazionale per le misure di qualità, efficienza, appropriatezza e costo del SSN, nonché per le misure relative all'erogazione dei livelli essenziali di assistenza.

## La sanità in rete

L'evoluzione socio-demografica della popolazione, la necessità di bilanciare risorse disponibili e qualità dell'assistenza sanitaria prestata, sono di stimolo alla definizione di nuove modalità di erogazione dei servizi sanitari. La realizzazione della sanità in rete assume una notevole importanza soprattutto in un quadro in profondo mutamento ed evoluzione del SSN, caratterizzato da una quota di popolazione anziana sempre più preponderante e un'assistenza necessariamente più centrata sui servizi territoriali per far fronte a patologie croniche. In tale contesto, l'applicazione delle nuove tecnologie rappresenta una valida opportunità per definire un migliore bilanciamento tra l'esigenza di maggiore qualità delle prestazioni e un migliore impiego delle risorse disponibili. I progetti attuali sono riconducibili principalmente ai seguenti ambiti di intervento:

- identificazione del cittadino
- innovazione nelle cure primarie: connessione in rete dei medici del SSN, digitalizzazione e trasmissione elettronica delle prescrizioni e dei certificati di malattia
- disponibilità della storia clinica del paziente: Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) per l'archiviazione e l'accesso alle informazioni sanitarie individuali
- accesso ai servizi sanitari: sistema articolato a rete di Centri Unici di Prenotazione (CUP) che consentano ai cittadini di prenotare le prestazioni SSN su tutto il territorio nazionale
- il ridisegno strutturale e organizzativo della rete di assistenza mediante la telemedicina.

Ad oggi lo sviluppo della sanità in rete in Italia procede con varie iniziative progettuali in corso su tutto il territorio nazionale. Il quadro globale presenta forti differenze, non solo in termini di maturità dei sistemi informativi regionali, ma anche in riferimento alle soluzioni applicative adottate, ai modelli architettureali, agli standard semantici, alle modalità di uso dei sistemi stessi. Questo è conseguenza delle

diverse modalità di uso dell'innovazione tecnologica nei contesti regionali, secondo differenti modelli organizzativi implementati nei Servizi sanitari regionali, oltre che frutto di una differenziata capacità di investimento. È pertanto opportuno che gli sforzi progettuali, attuali e futuri, abbiano quali denominatori comuni, da un lato, la dematerializzazione dei documenti sanitari a beneficio dei processi gestionali e organizzativi, dall'altro, l'armonizzazione delle soluzioni di sanità in rete, allo scopo di garantire omogeneità nella generazione dei Livelli Essenziali di Informazioni (LEI). A tal fine, è fondamentale anche agevolare la condivisione delle iniziative intraprese sul territorio nazionale e la messa a sistema delle migliori pratiche, soprattutto nelle applicazioni che riguardano il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), i Centri Unici di Prenotazione (CUP) e la telemedicina. Affinché la sanità in rete concorra effettivamente a migliorare l'assistenza sanitaria, le risorse disponibili devono essere impiegate in investimenti coerenti con le reali necessità del SSN. Perché ciò sia possibile, è necessaria un'azione di coordinamento per definire indirizzi condivisi a livello centrale e regionale, finalizzati ad orientare coerentemente gli sforzi progettuali nell'ambito di una cornice unitaria di natura politico-strategica.

## Il Piano di e-government 2012

Il Piano di e-gov 2012 definisce un insieme di progetti di innovazione digitale che, nel loro complesso, si propongono di modernizzare, rendere più efficiente e trasparente la Pubblica Amministrazione, migliorare la qualità dei servizi erogati a cittadini e imprese e diminuirne i costi per la collettività, contribuendo a fare della Pubblica Amministrazione un volano di sviluppo dell'economia del Paese. Il Piano è un impegno per l'innovazione, la diffusione di servizi di rete, l'accessibilità, e la trasparenza della Pubblica Amministrazione, per avvicinarla alle esigenze di cittadini ed imprese. Il Piano definisce circa **80 progetti**, aggregati in **4 ambiti** di intervento e **27 obiettivi** di Governo (14 Obiettivi Settoriali, 4 Obiettivi Territoriali, 6 Obiettivi di Sistema e 3 Obiettivi Internazionali).

## Obiettivo 4: Salute

Entro il 2012 saranno semplificati e digitalizzati i servizi elementari (prescrizioni e certificati di malattia digitali, sistemi di prenotazione online) e create le infrastrutture per un'erogazione di servizi sanitari sempre più vicini alle esigenze dei cittadini (Fascicolo Sanitario Elettronico e innovazione delle strutture delle aziende sanitarie), migliorandone il rapporto costo-qualità dei servizi e limitando sprechi ed inefficienze.

I progetti, realizzati di concerto con le regioni, sono:

- connessione in rete di tutti i medici di medicina generale e pediatri di libera scelta del SSN
- digitalizzazione del ciclo prescrittivo (ricetta e certificato di malattia digitali)
- realizzazione del Fascicolo Sanitario Elettronico del cittadino
- realizzazione di un sistema articolato a rete di centri unici di prenotazione (CUP) che consentano ai cittadini di prenotare le prestazioni SSN su tutto il territorio nazionale
- innovazione delle Aziende sanitarie

### Alcuni dati

#### **Come informano Regioni e ASL**

**Qual è l'offerta informativa on line (obiettivi del sito, struttura, contenuto, servizi offerti, tecnologie impiegate ecc.) assicurata dagli enti territoriali del SSN (Regioni e ASL)?**

Dall'analisi della home page del sito dell'area 'Salute' delle 20 Regioni e province autonome emerge che:

- a. è diffusa la tendenza a presentare le politiche per la salute come espressione del governo regionale: in ben 12 Regioni lo spazio web dedicato alla salute si configura come una sezione del sito

dell'istituzione regionale e solo in 9 Regioni questo sito è un portale esterno, con un url specifico;

- b. è forte l'identità regionale, espressa dal fatto che il logo della Regione è presente in 20 siti (tranne che in Campania), mentre il logo del Ministero della Salute non è riportato in alcuna Regione
- c. è minima la proiezione internazionale, poiché solo 2 Regioni presentano in home page loghi di istituzioni sovranazionali.

I siti delle Regioni presentano:

- una forte **caratterizzazione istituzionale**, con una tendenza diffusa a presentare le politiche per la salute come espressione del governo regionale e una minima proiezione internazionale;
- una bassa capacità di creare **reti di relazione** con organizzazioni operanti sul territorio in ambito sanitario o con organizzazioni del non-profit;
- un buon livello di **trasparenza** amministrativa, ma la disponibilità di meccanismi di tutela si limita a strumenti normativi;
- un'elevata attenzione ai temi della **promozione** della salute, ma con basso riferimento alle strategie del Ministero;
- un buon livello di **qualità tecnologica**.

I siti delle ASL presentano:

- una forte **caratterizzazione istituzionale**, con prevalenza di riferimenti al SSR piuttosto che a quello nazionale;
- un buon livello di **trasparenza** amministrativa, ma la disponibilità di meccanismi di tutela si limita a strumenti normativi;
- una buona capacità di **descrizione dei servizi erogati**, anche se è bassa la disponibilità di modulistica on line e di sistemi di prenotazione telematica;
- un buon livello di **qualità tecnologica**.

Fonte: Ministero della Salute e Università "Sapienza", 2010 Roma

### Chi cerca informazioni on line

- le categorie di **soggetti più propensi all'utilizzo di Internet** per la ricerca di informazioni sulla salute sono le donne, i giovani e i soggetti con un livello socio-economico medio-alto.
- la tipologia di **informazioni più frequentemente ricercata** è quella relativa a specifiche malattie o trattamenti sanitari.
- è in aumento la quota di utenti che ricerca informazioni relative alla promozione della salute e alla prevenzione delle malattie, nonché all'accesso ai diversi servizi sanitari
- **attraverso la rete passa**, assai più che in passato, **un processo di costruzione sociale della malattia**, di elaborazione di senso e di condivisione della propria condizione di malato.

Fonte: Ministero della Salute e Università "Sapienza", 2010 Roma

### Quali informazioni si cercano sul web

- i **siti** sui quali vengono cercate informazioni con maggiori frequenza sono: Ministero della Salute (24%), Wikipedia (20%), siti di associazioni di pazienti con specifiche patologie (17%)
- le **informazioni e/o servizi** a carattere sanitario **cercate prevalentemente su Internet** sono quelle su malattie specifiche e trattamenti, su ospedali e altre strutture mediche, sulle condizioni per un corretto stile di vita.
- per circa la metà dei rispondenti sarebbe importantissimo trovare sui siti Internet istituzionali informazioni riguardo a **livelli di qualità delle prestazioni sanitarie** erogate dalle ASL e dalle aziende ospedaliere e per il 78% degli intervistati questi dati dovrebbero essere contenuti sul sito del Ministero della Salute.

Fonte: Ministero della Salute e Università "Sapienza", 2010 Roma

## Il medico di base

È la persona dalla quale ci aspettiamo assistenza, consigli, risposte, soluzioni, ma anche disponibilità e calore umano, perché entriamo in contatto con il medico di famiglia quasi sempre in momenti di fragilità e sofferenza.

Ma che ruolo ha il medico di base e che cosa ci possiamo aspettare da lui? Come possiamo sceglierlo ed eventualmente cambiarlo se non siamo soddisfatti?

Il medico di famiglia è un medico che ha un rapporto di convenzione con la ASL. L'Azienda sanitaria ha il compito di indicargli la zona all'interno della quale svolgere la professione aprendo un proprio studio.

Il contratto di lavoro con la ASL regola gli aspetti economici, ossia il suo stipendio e il numero minimo delle ore di lavoro. Lo stipendio è stabilito in base al numero dei pazienti. Secondo la convenzione con il Servizio sanitario nazionale, un medico di base può avere fino a un massimo di 1.500 assistiti ai quali deve garantire un certo numero di ore di ricevimento in studio e la reperibilità per il tempo restante in cui è in servizio.

Il contratto è assimilabile a una consulenza da libero professionista e quindi ogni medico ha un ampio margine di discrezionalità nell'organizzazione del lavoro, sia dal punto di vista degli orari di studio sia per quel che riguarda la prenotazione delle visite.

Il medico di base opera in convenzione con il Servizio sanitario e fa da primo "filtro" per la nostra salute, valutando le cure necessarie e regolando l'accesso agli altri servizi offerti dal SSN. Decide quali farmaci dobbiamo prendere e quali accertamenti diagnostici fare, in base ai sintomi che presentiamo. Spesso questa figura professionale è anche quella che arriva a conoscere meglio il paziente e tutto il nucleo familiare. È molto importante che tra medico e paziente si instauri un rapporto di fiducia soddisfacente sotto il profilo clinico e umano. Qualora si rompa questo rapporto di fiducia, sia il medico

sia il paziente possono revocare la scelta comunicandolo all'ASL.

Presso le ASL sono in funzione gli uffici di scelta e revoca del medico, dove il cittadino può nominare il proprio medico di base. Nella seconda parte vedremo in dettaglio le procedure per la scelta del medico regione per regione.

Al fine di consentire una scelta ragionata, le aziende sanitarie devono informare i cittadini del curriculum di ogni medico, degli orari dell'ambulatorio e delle caratteristiche strutturali e strumentali di ogni studio medico. Se si desidera conoscere personalmente il medico prima di sceglierlo, si può chiedere un appuntamento, ma in assenza di norme in materia è a discrezione del medico accettare o meno l'incontro e chiederne il pagamento.

Il medico è obbligato a tenere aperto lo studio un numero minimo di ore, proporzionale al numero dei suoi pazienti. Dovrà essere in studio 5 ore alla settimana fino a 500 pazienti, 10 ore da 500 a 1.000, 15 ore da 1.000 a 1.500. Lo studio deve essere aperto per 5 giorni alla settimana, con previsione di apertura di almeno due fasce pomeridiane o mattutine alla settimana. Salvo casi di urgenza, le visite nello studio medico vanno solitamente prenotate, previo appuntamento: è opportuno però chiedere al vostro medico cosa succede in caso di urgenza, se prevede comunque uno spazio in giornata su appuntamento o no. Il medico di medicina generale è operativo tutti i giorni tranne, di solito, il sabato, la domenica e i giorni festivi e prefestivi, quando viene sostituito dalla guardia medica.

## IL SITO DEL MINISTERO DELLA SALUTE

Il sito del Ministero della Salute è uno dei siti ufficiali (il principale) dove poter cercare informazioni inerenti il tema della Salute.

Questa è la schermata di accesso (al 26/04/2011) del sito del Ministero della Salute all'indirizzo [www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it)

The screenshot shows the homepage of the Italian Ministry of Health website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Mappa', 'Guida', 'Contatti', 'Sala Stampa', 'Canale YouTube', and 'RSS'. Below this is a search bar and a 'Cerca' button. The main content area is divided into several columns:

- Ministro:** A sidebar on the left containing links to various sections like 'Ministero', 'Obiettivi', 'Sottosegretari', 'Organizzazione', 'Sed', 'Consiglio superiore di sanità', 'Dipartimenti e Direzioni', 'Uffici periferici e territoriali', 'Commissioni e comitati', 'Trasparenza, valutazione e merito', 'Servizi', 'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico', 'Front Office: uffici aperti al pubblico', 'Biblioteca', 'Firma elettronica certificata', and 'Certificati telematici di malattie'.
- In primo piano:** The main content area, featuring a large article titled '23-30 aprile 2011, Settimana Europea della Vaccinazione' with a sub-headline 'Per una settimana, nel mese di aprile, nei Paesi di tutta la Regione, sotto le slogan comuni "Trasparenza, Proteggere, Immunizzare", si svolgono attività per informare e coinvolgere la popolazione e i professionisti sanitari sul tema delle vaccinazioni e per affrontare le sfide future in tale ambito'. Below this is another article 'Liste di attesa, quarto Rapporto su informazione on line'.
- Focus Sicurezza:** A section titled 'Nucleare e salute, nessun rischio per l'Italia'.
- Notizie:** A section with various news items, including 'Insediato il Comitato Oniro di Sicurezza del Ministero della Salute - CNS' and 'L'attesa sessuale nei bambini prepubertari, requisiti e raccomandazioni per una valutazione appropriata'.
- Eventi:** A section listing upcoming events, such as '3 maggio 2011, Roma: la contrattiva della Paracina la riabilitazione: nuovi modelli organizzativi e gestionali' and 'Scuola di fertilità'.
- Terzi:** A section with various links and resources, including 'LIE e Pronto Soccorso', 'Riduzione di salinazione', 'Alcol e alcol dipendenza', 'Nimanti paracetamoli, integratori e nuovi food', 'Alleanza contro le malattie respiratorie croniche', 'Alleanza ospedaliera italiani nel mondo', 'Anti-doping', 'Agenzia sanitaria italiani all'estero e stranieri in Italia', 'Applicazioni di pazienti', 'Biochimica', 'Biotecnologie', 'Sintesi pratica di laboratorio', 'Ceni, gelati e...', 'Cosmetici', 'Cure palliative e terapia del dolore', 'Cure primarie e casa della salute', 'Dispositivi medico I (En)', 'SCN - Educazione Continua in Medicina', 'Esterone dal soviet', 'Formazione veterinaria', 'Governare diritti, qualità e sicurezza delle cure', 'Qualificare salute - Siti di vite', 'Nuovi Auto', 'Indennizzi per danno da infortunio e vaccinazione', 'Influenza', 'Investimenti in sanità', 'Malattie orfane e rare', 'Malattie rare', 'Nazioni SSN', 'Regionali e dispositivi veterinari', 'Regionali, sostanze stupefacenti e psicotrope', 'RSCG (Sistema Nazionale Sanitario)', 'Nutrizione', 'Ordnare di salute', 'Piani di merito', 'Piano Nazionale (2011-2014)', 'Prevenzione', 'Prevenzione cardiovascolare e sessile', 'Prodotti farmaceutici', 'Professionisti sanitari (En)', 'Programmazione sanitaria e USA', 'Rapporti internazionali', 'Scienze sanitarie', 'Servizi ospedalieri (SDO)', 'Salute dei denti e della bocca', 'Salute delle donne', 'Salute e sicurezza sul lavoro', 'Salute mentale', 'Sanità animale', 'Scuole di fertilità', 'Sicurezza alimentare', 'Sicurezza chimica', 'Sicurezza negli ambienti di vita', 'SISTEM - Sistema nazionale di verifica e controllo sull'assistenza Sanitaria', 'Stati vegetativi e di mobilità assistita', 'Tracciabilità del farmaco', 'Trapianti', 'Tumori', 'Veterinaria internazionale (En)'.

At the bottom of the page, there are several promotional banners and a 'Link' section with a list of external resources.

A partire dalla prima pagina del sito Internet, *l'home page*, è possibile avere una visione d'insieme dei contenuti presenti.

Nelle sezioni “In primo piano”, “Eventi”, “Notizie” vengono presentati informazioni e fatti su tematiche di interesse pubblico

**In primo piano** archivio

**Eventi** archivio

**Focus Sicurezza** archivio

**Notizie** archivio

**TemI** English version

La parte centrale è dedicata alle notizie più recenti (*news*). Tutti i titoli sono link cliccabili: attivandoli cioè con il tasto destro del mouse si apre un'altra pagina con i testi estesi della notizia. Più in alto, la sezione chiamata “Focus” è dedicata a servizi o argomenti ritenuti dal Ministero di particolare importanza.

Torniamo alla pagina principale.

Nella sezione “Servizi” si accede alla pagina “URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico”. L'ufficio ha, tra i suoi compiti istituzionali, quello di rispondere alle richieste dei cittadini fornendo informazioni di carattere generale. Qualora non fosse possibile rispondere direttamente, l'URP provvede a inoltrare la richiesta di informazioni all'ufficio competente, dandone comunicazione all'interessato.

**Come contattare l'URP**

**Sportello**  
Il personale riceve gli utenti dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 presso la sede del Ministero a viale Giorgio Ribotta, 5 - ROMA

**Telefono**  
Il personale risponde alle telefonate dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 ai numeri +39 06.5994.2378 - 2758

**Fax**  
È possibile inviare un fax al numero +39 06.5994.2376

**Posta ordinaria**  
Si può scrivere al seguente indirizzo:  
Ministero della Salute  
D.G.P.O.B. Ufficio X - URP  
Viale Giorgio Ribotta, 5 - 00144 Roma

**Posta elettronica**  
Chi desidera, può inviare una e-mail. Si fa presente che l'Ufficio relazioni con il pubblico **risponderà soltanto** alle richieste che hanno i seguenti requisiti obbligatori:

- o nome e cognome del richiedente
- o indirizzo
- o autorizzazione al trattamento dei dati personali
- o dichiarazione di presa visione dell'informativa ai sensi del [D.Lgs.30/06/2003 n.196](#)

Tutti i messaggi sprovvisti di tali informazioni non saranno presi in considerazione. Per ragioni di sicurezza si prega, inoltre, di non inviare allegati (non saranno letti).

[Scrivi all'URP](#)

Per prenotare un appuntamento con alcuni uffici del Ministero consulta la pagina del [Front Office: uffici aperti al pubblico](#).

La sezione “Indirizzi utili” consente poi di accedere alla linea diretta con ASL e Aziende Ospedaliere, per avere per ciascuna azienda gli indirizzi dei siti Internet e tutti i dati relativi a recapiti e numeri telefonici (URP e CUP) ai quali rivolgersi per ottenere informazioni o per prenotare prestazioni specialistiche. L'elenco, consultabile su base geografica, è aggiornato al 1° ottobre 2009.

Home | Mappa | Guida | Contatti | Sala Stampa

Ti trovi in: Home > Servizio Sanitario Nazionale > [Indirizzi utili](#) > ASL e Aziende ospedaliere

## Indirizzi utili

### Aziende Sanitarie Locali

Selezionando la regione si ottiene l'elenco completo delle ASL.  
Per ciascuna Azienda sono disponibili:

- il link al sito Internet della ASL
- i dati relativi a indirizzo e numeri telefonici della sede legale
- i recapiti dell'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico o di altri Uffici e cui richiedere informazioni
- il numero telefonico del CUP - Centro Unico di Prenotazione oppure, ove non esista un centro unificato, il rinvio alla sezione del sito Internet della ASL che riporta informazioni utili per effettuare la prenotazione

Seleziona una Regione dall'elenco



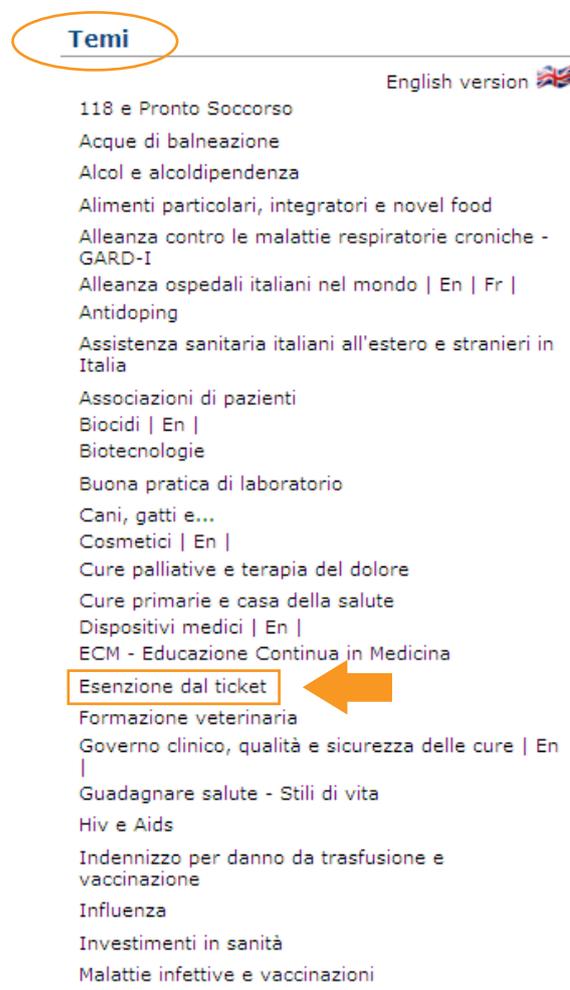
Inserendo nell'elenco a tendina il nome della Regione di residenza, per esempio "Puglia", si visualizza sul computer l'elenco aggiornato delle ASL e delle Aziende ospedaliere della propria Regione.

## I "Temi" del Ministero della Salute

Tornando all'Home page, sulla destra la sezione "Temi" offre un ricco elenco di approfondimenti. Cliccando su ogni voce si accede ad una pagina dedicata.

### L'esenzione dal ticket

Alla voce "Esenzioni Ticket" sono disponibili tutte le informazioni relative all'esenzione per visite specialistiche, accertamenti di diagnostica strumentale e di laboratorio e per prestazioni riabilitative. Per quanto riguarda i ticket sui medicinali, la competenza è delle Regioni le quali, tenuto conto dell'andamento della spesa farmaceutica rispetto al tetto di spesa programmato, hanno la possibilità di introdurre un ticket sui farmaci di fascia A (in genere una quota fissa per confezione o per ricetta). Alcune Regioni hanno introdotto ticket sui medicinali e hanno autonomamente individuato le categorie di soggetti esenti da tale ticket.



Per conoscere nel dettaglio i casi di esenzione dal ticket regionale sui medicinali di fascia A è bene rivolgersi direttamente alla propria ASL o alla Regione di appartenenza.

## Cosa sono i farmaci di categoria A?

I farmaci si dividono in due classi:

- farmaci di fascia A
- farmaci di fascia C

I **farmaci di fascia A** sono a carico del SSN. Possono essere prescritti dai medici di famiglia su apposito ricettario e l'assistito corrisponderà o meno un ticket, in base alle normative vigenti in quella regione.

I farmaci inclusi in fascia A sono individuati da un apposito prontuario predisposto dal Ministero della Salute che viene periodicamente aggiornato e la cui validità si estende su tutto il territorio nazionale.

Alcuni farmaci sono sottoposti a note limitative alla prescrizione, cioè sono prescrivibili in fascia A solo per pazienti affetti da determinate patologie (in caso contrario sono da considerarsi in fascia C).

I **farmaci di fascia C** sono a totale carico del paziente.

Per quanto riguarda la ricetta medica, questi a loro volta si dividono in due categorie:

- i **farmaci con obbligo di ricetta medica** sono farmaci che devono essere prescritti obbligatoriamente dal medico.
- i **farmaci senza obbligo di ricetta**: da un punto di vista normativo distinguiamo due categorie:

**SOP** (senza obbligo di prescrizione) ovvero farmaci che il farmacista può consigliare per la cura di patologie minori.

**OTC** (dall'inglese over the counter, sopra il banco) ovvero farmaci da banco o di automedicazione che possono essere richiesti direttamente dal paziente e che sono gli unici per i quali è permessa la pubblicità al pubblico tramite i mezzi di informazione.

All'interno dell'area "Esenzioni ticket" si può accedere a due tipologie di FAQ, cioè le *Frequently Asked Questions*, le "domande poste frequentemente".

## FAQ - ESENZIONI PER MALATTIE CRONICHE E RARE

## FAQ - ESENZIONI PER REDDITO

All'interno delle FAQ sarà possibile trovare la risposta alle domande che più di frequente vengono poste al Ministero della Salute.

Esenzioni dal ticket

**In generale**

In questa area sono disponibili tutte le informazioni relative all'esenzione per visita specialistica, accertamenti di diagnostica strumentale e di laboratorio o per prestazioni riabilitative. Per quanto riguarda i ticket sui medicinali, la competenza è delle Regioni le quali, tenuto conto dell'andamento della spesa farmaceutica rispetto al tetto di spesa programmato, hanno la possibilità di introdurre un ticket sui farmaci di fascia A (in genere una quota fissa per confezione o per ricetta). Alcune Regioni hanno introdotto ticket sui medicinali ed hanno autonomamente individuato le categorie di soggetti esenti da tale ticket. Per conoscere nel dettaglio i casi di esenzione dai ticket regionale sui medicinali di fascia A è bene rivolgersi direttamente alla propria ASL e alla Regione di appartenenza.

**Strumenti**

[FAQ - Esenzioni per malattie croniche e rare](#)
[FAQ - Esenzioni per reddito](#)

**Normativa**

- **LEGGE n. 220 - 13 dicembre 2010**  
Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2011). (1060220)
- **DECRETO del Ministero dell'economia e delle finanze - 11 dicembre 2009**  
Verifica delle esenzioni, in base al reddito, dalla compartecipazione alla spesa sanitaria, tramite il supporto del Sistema tessera sanitaria. (09415515)

**Link**

Le pagine dei siti di Regioni e Province Autonome in cui è possibile trovare informazioni su ticket ed esenzioni

**Patologie croniche**

**Malattie rare**

**Diagnosi precoce tumori**

**Invalidità**

**Gravidanza**

**Test HIV**

**Reddito** ← **Clicca qui**

**URP**  
Linea diretta con il Ministero della salute

Cliccando sulla voce "Reddito" è possibile consultare anche la Guida all'esenzione per reddito.

## La prevenzione e le campagne di prevenzione

Un'altra sezione interessante in "Temi" è quella sulla **Prevenzione** e le **Campagne di Comunicazione**, promosse dal Ministero della Salute, come quelle contro il tumore al seno o sulla prevenzione dell'influenza stagionale.



Cliccando su "Prevenzione" appare questa pagina web:

The screenshot shows the 'Prevenzione' section of a website. It features a navigation menu on the right with items like 'Piano nazionale della prevenzione', 'Medicina predittiva', 'Prevenzione universale', 'Prevenzione nella popolazione a rischio', 'Prevenzione delle complicanze', and 'Piani correlati'. The main content area is divided into 'Strumenti e Servizi' (with a link to 'CCM - Comunità di pratica'), 'Documenti' (listing 'Piano Nazionale della Prevenzione 2010-2012 - 19 aprile 2010' and 'Piano Nazionale della Prevenzione 2005-2007 - 23 marzo 2005'), and 'Normativa' (listing 'INTESA della Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano - 23 marzo 2011'). A 'Link' section contains three items circled in orange: 'CCM - Piano nazionale della prevenzione', 'CCM - Progetto sostegno al Png', and 'CCM - Piani regionali prevenzione 2010-2012'. There are also 'archivio' labels under the document and link sections.

Da questa pagina si può consultare sia il Piano Nazionale della Prevenzione che i Piani Regionali della Prevenzione.

## PER APPROFONDIRE

### Che differenza c'è tra prevenzione primaria e secondaria?

**Prevenzione Primaria:** è la forma classica e principale di prevenzione, focalizzata sull'adozione di interventi e comportamenti in grado di evitare o ridurre l'insorgenza e lo sviluppo di una malattia o di un evento sfavorevole. La maggior parte delle attività di promozione della salute verso la popolazione sono, a esempio, misure di prevenzione primaria, in quanto mirano a ridurre i fattori di rischio da cui potrebbe derivare un aumento dell'incidenza di quella patologia. Un esempio di prevenzione primaria è rappresentato dalle campagne antifumo promosse dai governi.

**Prevenzione Secondaria:** si tratta di una definizione tecnica che si riferisce alla diagnosi precoce di una patologia, permettendo così di intervenire precocemente sulla stessa, ma non evitando o riducendone la comparsa. La precocità di intervento aumenta le opportunità terapeutiche, migliorandone la progressione e riducendo gli effetti negativi. Un esempio di prevenzione secondaria è lo svolgimento del Pap test nella popolazione femminile sana.



All'interno del sito, nella sezione "Rete Nazionale e Centri di diagnosi e cura", si può consultare un data base dei centri di diagnosi e cura presenti su territorio nazionale.

È possibile cercare i centri di cura attraverso:

- **la ricerca geografica**, scegliendo la regione di interesse, oppure
- **la ricerca avanzata** impostando i filtri di selezione per la ricerca delle informazioni.

Sull'home page è segnalato il numero verde "**Malattie Rare**" della Rete Nazionale Malattie Rare per ricevere informazioni personalizzate su presidi, Associazioni, esenzioni ecc.

**Telefono Verde Malattie Rare**



Chiamando gratuitamente l'**800.89.69.49**, è possibile ricevere informazioni personalizzate su presidi, Associazioni, esenzioni. Il numero è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

## PER APPROFONDIRE

Il Centro Nazionale Malattie Rare ha realizzato un data base consultabile on line delle associazioni presenti su territorio nazionale e all'estero.

Il servizio è dedicato a persone con malattia rara e/o loro familiari che desiderano condividere la propria esperienza con quanti affrontano la stessa situazione.

### Cerca le Associazioni



Cerca le Associazioni tramite

- **la mappa dell'Italia**
- **la mappa dell'Europa**
- **la ricerca avanzata**

### Servizio "Cerca contatti"



Il servizio rivolto a persone con malattia rara e/o loro familiari che desiderano condividere la propria esperienza con quanti affrontano la stessa situazione.

## L'influenza

Nella sezione “Temi”, scorrendo fino alla lettera “I” si può accedere alla pagina dedicata all'**influenza**. Da questa pagina, cliccando su “Igiene e protezione individuale”, si possono leggere alcuni consigli utili per prevenire l'influenza.

### IIGIENE E PROTEZIONE INDIVIDUALE

La trasmissione interumana del virus dell'influenza si può verificare per via aerea attraverso le gocce di saliva di chi tossisce o starnutisce, idroplet nuclei, ma anche per via indiretta attraverso il contatto con mani contaminate dalle secrezioni respiratorie. Per questo, una buona igiene delle mani e delle secrezioni respiratorie può giocare un ruolo nel limitare la diffusione dell'influenza. Recentemente il CDC Europeo ha valutato le evidenze sulle misure di protezione personali (non-farmacologiche) utili per ridurre la trasmissione del virus dell'influenza, ed ha raccomandato le seguenti azioni:

1. Lavaggio delle mani (in assenza di acqua, uso di gel alcolici) - **Fortemente raccomandato**
2. Buona igiene respiratoria (coprire bocca e naso quando si starnutisce o tossisce, trattare i fazzoletti e lavarsi le mani) **Raccomandato**
3. Isolamento volontario a casa di delle persone con malattie respiratorie febbrili specie in fase iniziale - **Raccomandato**
4. Uso di mascherine da parte delle persone con sintomatologie influenzali, quando si trovano in ambienti sanitari (ospedali) - **Raccomandato**.

Tali misure si aggiungono a quelle basate sui presidi farmaceutici (vaccinazioni e uso di antivirali).

Una campagna di comunicazione sulla prevenzione dell'influenza potrà quindi includere informazioni sulle misure non farmaceutiche. Come sopra riportato, tra i messaggi da privilegiare vi sono l'igiene respiratoria (contenimento degli starnuti, dei colpi di tosse, con la protezione della mano o di un fazzoletto, evitando contatti ravvicinati se ci si sente influenzati).

Un gesto semplice, ed economico, come il lavarsi spesso le mani, in particolare dopo essersi soffiati il naso o aver tossito o starnutito, costituisce un rimedio utile per ridurre la diffusione del virus influenzali, così come di altri agenti infettivi.

Sebbene tale gesto sia sottovalutato, esso rappresenta sicuramente l'intervento preventivo di prima scelta, ed è pratica riconosciuta, dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, tra le più efficaci per il controllo della diffusione delle infezioni anche negli ospedali.

Altri messaggi dovrebbero essere indirizzati ad informare la popolazione che è bene evitare di recarsi al lavoro, se si è affetti da una sintomatologia influenzale confermata dal medico curante, per evitare di contribuire alla diffusione del contagio.

Conoscere l'influenza

**Igiene e protezione individuale**

Vaccinazione contro l'influenza

Farmaci antivirali

Sistema di sorveglianza Influnet

Piano pandemia influenzale

Cliccando su “Vaccinazione contro l'influenza”, possiamo capire perché vaccinarsi, per chi è indicato il vaccino, quali sono le controindicazioni e precauzioni ecc.

### VACCINAZIONE CONTRO L'INFLUENZA

#### Perché vaccinare

La vaccinazione antinfluenzale rappresenta il mezzo più efficace e sicuro per prevenire la malattia e le sue complicanze.

#### Controindicazioni e precauzioni

Per alcuni gruppi di persone la somministrazione del vaccino antinfluenzale è controindicata

#### Chi vaccinare

Il vaccino antinfluenzale è indicato per la protezione di tutti i soggetti che non abbiano specifiche controindicazioni alla sua somministrazione.

#### Effetti indesiderati

La somministrazione del vaccino antinfluenzale può a volte dar luogo ad effetti indesiderati

Conoscere l'influenza

Igiene e protezione individuale

**Vaccinazione contro l'influenza**

Farmaci antivirali

Sistema di sorveglianza Influnet

Piano pandemia influenzale

Dal sito del Ministero della Salute si accede tramite apposito link alla Campagna “Influenza. Prevenzione interattiva”

[www.campagnainfluenza.it](http://www.campagnainfluenza.it)



In questo sito si trovano molti servizi gratuiti che permettono di manifestare preferenze, conoscenze, situazioni e di ricevere risposte personalizzate su una vasta gamma di argomenti diretti alla prevenzione dell'influenza nelle principali situazioni critiche: per gli over 65, per le donne in gravidanza, per i bambini, nei luoghi di lavoro, nelle scuole ecc.

Nell'*Area Test* si trovano test interattivi e per ognuno dei test è possibile ricevere una risposta personalizzata all'indirizzo di posta elettronica che si indicherà.

### ► AREA TEST

Qui puoi trovare i test interattivi e per ognuno dei test riceverai una risposta personalizzata all'indirizzo di posta elettronica che indicherai



Influenza e bambini

**Sai proteggere il tuo bambino dall'influenza?**

Scopri se conosci le regole della prevenzione per proteggere al meglio tuo figlio dal virus

comincia il test



Over 65 e anziani

**Sai cosa fare contro l'influenza?**

Scopri se conosci le regole della prevenzione per difenderti al meglio dal virus

comincia il test



Luoghi di lavoro

**Sai prevenire l'influenza quando sei al lavoro?**

Scopri se conosci le regole della prevenzione in ufficio per difenderti al meglio dal virus

comincia il test

E poi anche un altro strumento

## Il Vaccinometro

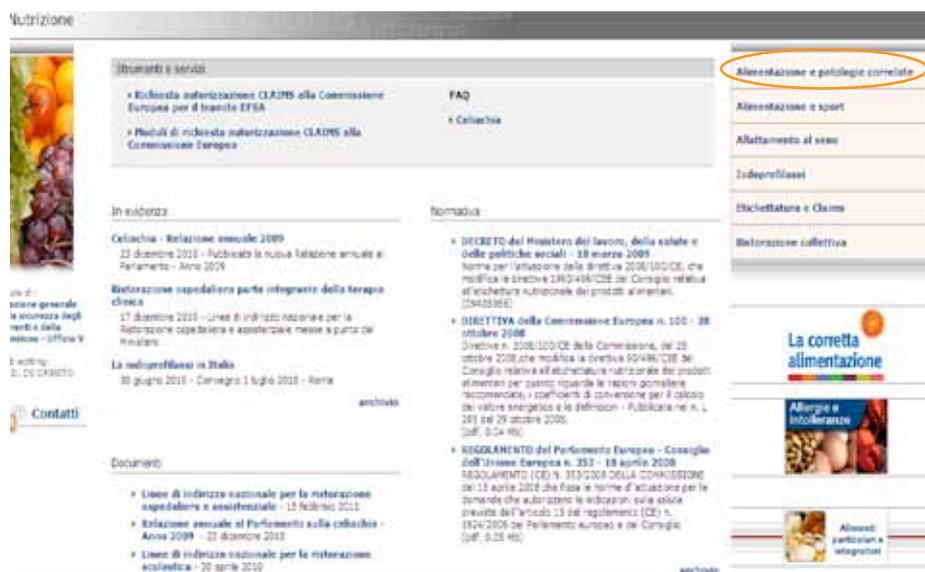
Questo strumento permette con pochi click di sapere se per la tua situazione è raccomandato il ricorso al vaccino anti influenzale (prevenzione farmacologica) o se sono previste altre raccomandazioni (prevenzione non farmacologica).



Clicca sul sì o sul no per sapere se puoi vaccinarti

## La nutrizione

Nella sezione “Temi”, scorrendo fino alla lettera “N”, si può accedere alla pagina dedicata alla **Nutrizione**



Da questa pagina, cliccando su “Alimentazione e patologie correlate”, è possibile leggere utili informazioni su obesità, diabete, celiachia, osteoporosi, allergie e intolleranze alimentari ecc.

ALIMENTAZIONE E PATOLOGIE CORRELATE	
<p><b>In generale</b></p> <p>Alla base della nostra salute ci deve essere una sana e corretta alimentazione ma prima ancora l'educazione ad un corretto comportamento alimentare.</p>	<p><b>Allergie e intolleranze</b></p> <p>L'allergia alimentare è una reazione immunitaria all'ingestione di uno specifico alimento (o di alcune sostanze contenute in esso). L'intolleranza alimentare è una reazione indesiderata del nostro organismo scatenata dall'ingestione di uno o più alimenti (o sostanze attive) oppure da disfunzioni/disturbi a carico dell'apparato digerente (intolleranze enzimatiche e intolleranze farmacologiche).</p>
<p><b>Celiachia - intolleranza alimentare al glutine</b></p> <p>La celiachia o malattia celiaca è un'intolleranza permanente al glutine, complesso proteico contenuto in grano tenero, grano duro, farro, segale, kamut, orzo e altri cereali minori.</p>	<p><b>Obesità</b></p> <p>Il sovrappeso e l'obesità hanno ampia diffusione non solo nelle popolazioni dei paesi industrializzati, ma anche tra quelle con basso livello socio-economico-culturale; sono la conseguenza dello squilibrio protratto nel tempo del bilancio tra apporto e dispendio calorico.</p>
<p><b>Diabete</b></p> <p>L'approccio alla malattia diabetica si basa su tre elementi fondamentali: dieta, esercizio fisico e trattamento farmacologico (insulina o ipoglicemizzanti orali) con diversa priorità a seconda del tipo di diabete.</p>	<p><b>Osteoporosi</b></p> <p>L'osteoporosi si può definire come un disordine delle ossa scheletriche caratterizzato dalla compromissione della robustezza dell'osso che predispone ad un aumento del rischio di fratture e questo ne è l'aspetto più importante soprattutto per l'alto numero dei casi colpiti nella popolazione adulta.</p>
<p><b>Aterosclerosi</b></p> <p>Le malattie cardiovascolari (MCV) costituiscono la prima causa di mortalità e morbidità dell'adulto nei paesi industrializzati, tra cui l'Europa per la quale è riportata un'incidenza particolarmente elevata nelle regioni del Nord, Centro ed Est, ed un'incidenza inferiore nei paesi del bacino del Mediterraneo.</p>	

## Alimentazione e patologie correlate

Alimentazione e sport

Allattamento al seno

Intodoprofilassi

Etichettatura e Claims

Ristorazione collettiva

Se, per esempio, clicchiamo su “Diabete”, possiamo consultare la pagina dedicata alla malattia. Andando sul link in fondo alla pagina “linee guida”, è possibile scaricare e salvare sul proprio computer un approfondimento del tema.

## DIABETE

L'approccio alla malattia diabetica si basa su tre elementi fondamentali: dieta, esercizio fisico e trattamento farmacologico (insulina o ipoglicemizzanti orali) con diversa priorità a seconda del tipo di diabete.

L'approccio nutrizionale rappresenta il trattamento di base anche in considerazione del fatto che circa un terzo dei pazienti diabetici può essere compensato con la dieta e che, nei pazienti in trattamento farmacologico, ciò consente il mantenimento al minimo della terapia. Un efficace controllo del diabete, in qualunque stadio e di qualsiasi tipo, è dunque possibile con il controllo ottimale della dieta.

Essa si propone i seguenti scopi:

1. Fornire le calorie sufficienti per raggiungere e mantenere il peso corporeo nei limiti fisiologici;
2. Fornire un'alimentazione razionalmente ottimale dal punto di vista qualitativo;
3. Consentire la migliore regolazione dei valori glicemici durante le 24 h mediante la più opportuna scelta degli orari dei pasti;
4. Contribuire a prevenire le complicanze acute del diabete insulino trattato e quelle croniche del diabete in genere come la nefropatia autonoma, l'ipertensione e le malattie cardiovascolari (CVD).

Gli obiettivi comportamentali e clinici specifici di ogni paziente vanno poi discussi, negoziati e stabiliti singolarmente. A conferma dell'importanza della dieta nel trattamento del diabete, diversi studi hanno dimostrato che il programma di trattamento del diabete deve mirare al raggiungimento dell'euglicemia per ritardare la comparsa o rallentare la progressione delle complicanze, suggerendo che la nutrizione può essere considerata l'elemento critico, fondamentale, nel trattamento del diabete, ai fini del raggiungimento di un efficace controllo della glicemia nei pazienti.

L'American Diabetes Association ha proposto, nel corso degli anni, diverse linee guida sulla nutrizione, in cui inizialmente era prevista una percentuale di carboidrati intorno al 40%, poi aumentata fino al 55-60%, le proteine erano fissate in quantità pari a 0,8 g/kg e i grassi erano inferiori al 30%; nel 1994 è stato proposto un nuovo schema basato su una percentuale fissa di proteine (10-20%) e una variabile di grassi (con meno del 10% di grassi saturi) e carboidrati da valutare in base allo stato nutrizionale del paziente. Sono stati inoltre inclusi saccarosio ed altri zuccheri semplici nel piano alimentare del diabetico.

Consulta le [linee guida](#)

Se siamo interessati al problema della celiachia, clicchiamo su “Celiachia – Intolleranza alimentare al glutine” e consultiamo la sezione FAQ e lo speciale sulla Celiachia

La Celiachia: impariamo a convivere

The screenshot shows a website page with the following elements:

- A quote from On. Francesca Martini: "La tutela del celiaco costituisce per il Ministero della Salute un obiettivo importante poiché la promozione e la tutela della salute delle persone, ed in particolare di quelle appartenenti alle fasce più deboli, è il cuore di una politica sanitaria attenta e responsabile, ed è oggi l'unico modo per misurare l'efficacia e la coerenza del nostro lavoro".
- A date: Roma, 4 novembre 2008.
- A navigation menu on the right with items:
  - [Cos'è la celiachia](#)
  - [Come si manifesta](#)
  - [Gli esami per la diagnosi](#) (highlighted with an orange arrow)
  - [Come si cura: la dieta senza glutine](#)
  - [I diritti del celiaco](#)
- A main content area with a large orange arrow pointing to a green box containing a question mark and the text "Celiachia? Come convivere?".
- A small image of a woman eating, with a caption "Scarsa il dentant...".

Cliccando poi su “Gli esami per la diagnosi” si possono consultare gli esami e l’elenco dei presidi e dei centri per la diagnosi suddiviso per regione.

Torniamo ancora una volta all’home page del sito del Ministero della Salute.

Nella sezione sulla destra “Strumenti”, cliccando sulla voce “Opuscoli e poster” si possono visionare locandine, opuscoli e vademecum. E a proposito di vademecum, ce n’è uno particolarmente interessante dedicato a **“La salute dell’anziano. Vademecum promozione e mantenimento del benessere”**.



È un piccolo opuscolo che raccoglie semplici ma importanti consigli per mantenersi in buona salute a tutte le età.

## LA TESSERA SANITARIA

La **Tessera Sanitaria** (TS) sta diventando ormai sempre più familiare: si usa quando ci si reca dal medico, si ritira un medicinale in farmacia, si prenota un esame in un laboratorio di analisi o quando si fruisce di cure termali. La Tessera è anche un elemento importante per attuare in Italia il sistema di monitoraggio della spesa sanitaria per conoscere, governare le risorse e impiegare al meglio il denaro pubblico disponibile.

### Che cos'è la Tessera Sanitaria?

La Tessera Sanitaria è una tessera personale che sostituisce il tesserino plastificato del codice fiscale per tutti i cittadini italiani aventi diritto alle prestazioni del Servizio sanitario nazionale (SSN) e muniti di codice fiscale.

La TS contiene:

- i dati anagrafici dell'assistito e il codice fiscale
- la data di scadenza valida ai soli fini dell'assistenza sanitaria (cinque anni o scadenza del permesso di soggiorno)
- un'area libera per eventuali dati sanitari regionali
- tre caratteri braille per i non vedenti
- il codice fiscale in formato barcode (codice a barre) e banda magnetica contenente le informazioni anagrafiche dell'assistito.



La Tessera Sanitaria è anche **TEAM** (Tessera Europea di Assicurazione Malattia) e garantisce il diritto all'assistenza sanitaria nei paesi dell'Unione Europea, in Norvegia, in Svizzera, in Liechtenstein e in Islanda

La Tessera Sanitaria è provvista di **banda magnetica** e **codice a barre** per la lettura delle informazioni in essa contenute

Inoltre, nella TS trova spazio (**retro della TS**) anche la **Tessera Europea di Assistenza per Malattia** (TEAM) valida per l'Assistenza sanitaria in tutti i paesi dell'Unione Europea, in quelli appartenenti all'area SSE (Spazio Economico Europeo), cioè Norvegia, Islanda e Liechtenstein e in Svizzera. La **TEAM** sostituisce il modello **E 111** e il vantaggio per il cittadini sta proprio in questo, poiché in caso di soggiorno in uno degli stati sopra elencati il possessore della TS ha diritto all'assistenza sanitaria de facto, senza altre autorizzazioni preventive.

### **Come si chiede il duplicato?**

Se il tesserino di codice fiscale o la tessera sanitaria vengono smarriti o rubati oppure sono deteriorati e illeggibili, è possibile chiederne un duplicato alla propria ASL o a un ufficio dell'Agenzia delle Entrate. Se il duplicato non dovesse arrivare, è opportuno rivolgersi a un ufficio dell'Agenzia delle Entrate per verificare l'esattezza dell'indirizzo. I cittadini residenti all'estero possono richiederlo rivolgendosi al Consolato italiano nel Paese di residenza. La tessera verrà recapitata, a scelta dell'interessato, presso il domicilio in Italia o presso la stessa rappresentanza diplomatica all'estero.

### **Per vedere lo stato della Tessera sanitaria**

Sul sito del Progetto Tessera Sanitaria [www.sistemats.it](http://www.sistemats.it) è possibile consultare lo stato della propria tessera sanitaria inserendo il codice di sicurezza che compare e il codice fiscale. Cliccando su "Conferma", si potrà verificare la data di spedizione e lo stato della Tessera Sanitaria (consegnato/in attesa di essere consegnato).

The screenshot shows a web form for searching the status of a health card. At the top, it says: "L'obiettivo di questa funzione consiste di ricercare informazioni riguardo lo stato della Tessera Sanitaria." Below this is a "Ricerca" section with the instruction: "Inserisci nel campo 'Codice di sicurezza' i caratteri che vedi e che senti". There is a text input field containing the handwritten code "COPPAERE" with a small speaker icon to its right. Below the input field are two links: "altra immagine" and "altro audio". Further down are two more input fields labeled "Codice di assicurazione" and "Codice Fiscale". At the bottom of the form are two buttons: "Conferma" and "Ripetisci".

Sistema per il Monitoraggio della Spesa Sanitaria			
Tessere Sanitarie di: [REDACTED]			
N° Tessera	Data Spedizione	Stato	
*****963	15/04/2010	Spedita	
*****281	31/10/2009	Spedita	

\* NEL N° TESSERA VENGONO REPORTATE SOLO LE ULTIME TRE CIFRE

## La Carta Nazionale dei Servizi e la Carta d'Identità Elettronica

La **Carta Nazionale dei Servizi** (CNS) è una smart card per accedere ai servizi on line della Pubblica Amministrazione su tutto il territorio nazionale. È lo strumento fondamentale per rendere immediatamente fruibili i servizi già in rete e per accelerarne la diffusione. La CNS è una straordinaria innovazione per una nuova e più efficace interazione tra cittadino e Pubblica Amministrazione. Per avere tutte le informazioni, si può visitare la pagina web dedicata, aggiornata al 7 luglio 2011.

[www.progettocns.it](http://www.progettocns.it)

**CNS Carta Nazionale dei Servizi**

**Home** **Amministrazione**

**Il Progetto CNS**  
La Carta Nazionale dei Servizi (CNS) è una smart card per accedere ai servizi on line della Pubblica Amministrazione su tutto il territorio nazionale. È lo strumento fondamentale per rendere immediatamente fruibili i servizi già in rete e per accelerarne la diffusione. La CNS è una straordinaria innovazione per una nuova e più efficace interazione tra cittadino e Pubblica Amministrazione.

**Come usare la carta**  
La CNS va opportunamente inserita nell'apposito lettore collegato al proprio PC, direttamente da casa o dall'ufficio oppure presso gli sportelli di servizio di fiducia sul territorio e viene attivata attraverso la digitazione del codice numerico personale.  
[Caso completo all'utilizzo della CNS parte 1 e parte 2](#)

**Quali servizi**  
La CNS, come strumento operativo tra cittadino e Pubblica Amministrazione, permette oltre alle funzionalità di firma digitale tutti i servizi resi disponibili dalle diverse amministrazioni tra cui i pagamenti on line, la tessera sanitaria, il codice fiscale.

**Arre tecnica**  
Area dedicata agli "sviluppati ed integratori" per rispondere alle più comuni problematiche e dubbi sui vari aspetti del sistema della CNS.

**Quali Amministrazioni**  
Le Pubbliche Amministrazioni che hanno aderito al contratto quadro messo a disposizione dal DigitalPA per l'emissione di CNS al fine di agevolare lo sviluppo delle iniziative e i vantaggi e le opportunità concesse all'utente della Carta Nazionale dei Servizi.

**News & Eventi**  
Grazie alla Carta Nazionale dei Servizi i cittadini possono accedere agli uffici pubblici in rete da qualsiasi punto del territorio nazionale. Le notizie e gli eventi provenienti dal mondo del ICT e dalle istituzioni sull'utilizzo e la diffusione della CNS.

**File Protector**  
Area riservata (l'accesso richiede l'autenticazione tramite la propria carta CNS) dedicata agli aggiornamenti del software di firma e cifratura File Protector.  
Domanda procedura di aggiornamento di File Protector: [Procedura di aggiornamento \(ZIP 1.2 MB, febbraio 2011\)](#)

**Ricerca**

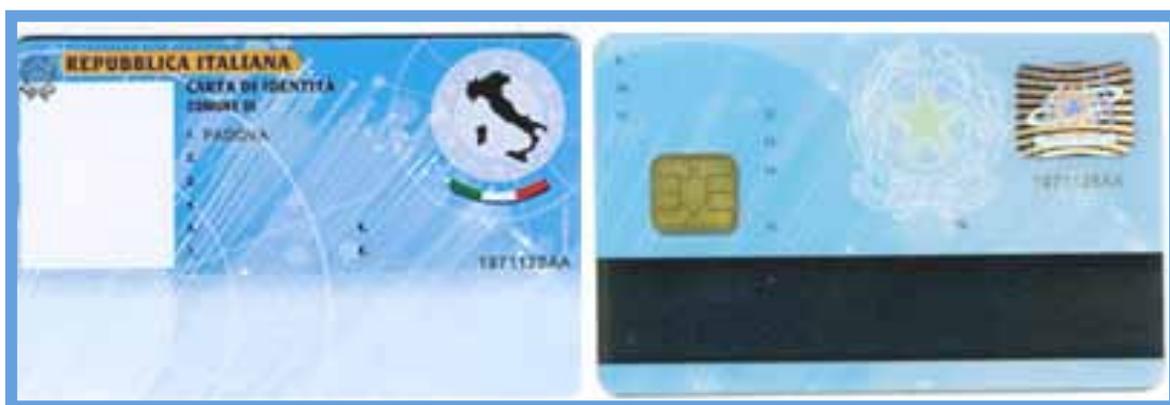
**Per il cittadino**  
• Istruzioni e software per l'utente della CNS  
**FAQ**  
• Un aiuto per iniziare  
**Call Center - tel. 02 49 01 99 75**  
• Per i titolari di CNS e per le amministrazioni  
**Link utili**  
• Il menu di riferimento

È bene ricordare che la CNS non è un documento di riconoscimento “a vista” come la Carta di Identità elettronica (CIE) perché non contiene la foto del titolare e non richiede particolari caratteristiche e requisiti per il supporto grafico. Grazie comunque al microchip e al software, identici a quelli della **Carta d'Identità Elettronica** (CIE), dà accesso agli stessi servizi e consente modalità più flessibili e veloci di produzione e diffusione, anche attraverso canali di distribuzione alternativi rispetto a quelli istituzionali della CIE.

Ha l'obiettivo di consentire la fruizione dei servizi previsti per la Carta d'Identità Elettronica agli utenti che non dispongono ancora del nuovo documento elettronico.

La completa corrispondenza informatica tra CNS e CIE assicurerà l'interoperabilità tra le due carte e la continuità di servizi all'utente nel passaggio dalla Carta Nazionale dei Servizi alla Carta d'Identità Elettronica.

La CIE permetterà di disporre di uno strumento completo, cioè non solo in grado di certificare in modo digitale e sicuro l'identità, ma anche di permettere l'accesso a una serie di servizi che nel frattempo saranno disponibili tramite la Carta Nazionale dei Servizi.



### **Quali informazioni contiene la Carta d'Identità Elettronica?**

Il documento di riconoscimento elettronico contiene tutti i dati identificativi e le informazioni ufficiali relative alla persona e funzionerà anche come carta di servizi.

La Carta contiene, memorizzate su un microchip e su una banda ottica, i dati personali, il codice fiscale, i dati di residenza, la cittadinanza, il codice numerico del comune di rilascio, la data del rilascio e la data di scadenza oltre alla firma del titolare, la fotografia ed eventuale indicazione di non validità ai fini dell'espatrio.

### **Come ottenerla?**

Le modalità per ottenere la carta sono le stesse previste per il rilascio della carta d'identità tradizionale. Sarà necessario recarsi presso il proprio Comune di residenza presentandosi con documento di riconoscimento valido e una fotografia formato tessera.

Al momento del rilascio della carta, il cittadino riceverà tre codici personali segreti:

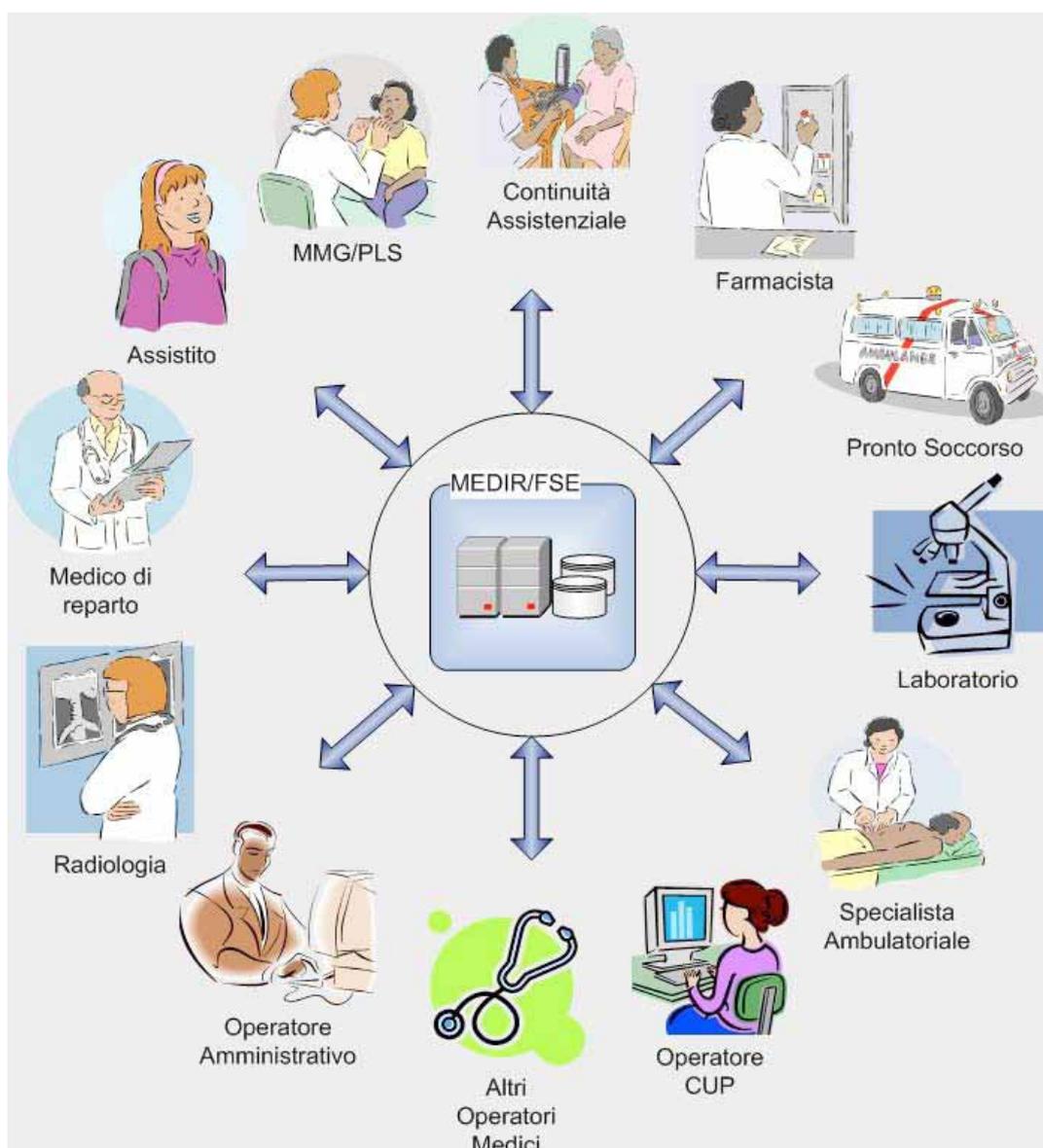
- il **PIN**: una sequenza di numeri personali e segreti che permette il riconoscimento dell'utente in tutta sicurezza
- il **PUK**: il codice per sbloccare il PIN nel caso in cui il cittadino ne sbaglia la digitazione per tre volte o dimentichi il proprio numero
- il **CIP**: per impedire l'uso del PIN ad altri se la carta viene smarrita o rubata e garantire la propria privacy.

### **Distribuzione**

Al 31 dicembre 2009 risultano emesse circa 1.800.000 CIE. Successivamente al Decreto Ministeriale 229 del 8/11/2007 del Ministero dell'Interno sono inoltre stati realizzati numerosi esempi di Centri di allestimento della CIE in forma associata. Con la fine del 2010 si è deciso di interrompere il lungo periodo di sperimentazione (9 anni) e di introdurla definitivamente, nonché renderla obbligatoria per accedere ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni, a partire dal 1° gennaio 2012.

## Il Fascicolo Sanitario Elettronico

Il Fascicolo Sanitario Elettronico è l'insieme dei dati e documenti digitali di tipo sanitario e socio-sanitario generati da eventi clinici presenti e trascorsi, riguardanti l'assistito. Il Fascicolo Sanitario Elettronico, che ha un orizzonte temporale che copre l'intera vita del paziente, è alimentato in maniera continuativa dai soggetti che prendono in cura l'assistito nell'ambito del Servizio sanitario nazionale e dei servizi socio-sanitari regionali.



## I SITI DELLA SALUTE

Questa sezione indica alcuni siti, selezionati in base alla loro appartenenza a una delle seguenti categorie: siti istituzionali (Ministeri, Istituti, Enti...) e siti di organizzazioni di riconosciuta fama mondiale.

### Enti centrali

- CCS Consiglio Superiore di Sanità
- ISS Istituto Superiore di Sanità
- AIFA Agenzia Italiana del Farmaco
- N.A.S. Nuclei Antisofisticazioni e Sanità dei Carabinieri
- CCM Centro Nazionale per la Prevenzione e il Controllo delle Malattie
- ISPESL Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza sul Lavoro
- Age.Na.S. Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali
- Croce Rossa Italiana
- Lega Italiana per la lotta contro i tumori
- Istituto Europeo di Oncologia

### Enti territoriali

- ASL Aziende Sanitarie Locali
- AO Aziende Ospedaliere
- Regioni

I link dei siti regionali si riferiscono ad Assessorati, Direzioni e Servizi Sanitari

- Regione Abruzzo, Regione Basilicata, Regione Calabria, Regione Campania, Regione Emilia Romagna, Regione Friuli Venezia Giulia, Regione Lazio, Regione Liguria, Regione Lombardia, Regione Marche, Regione Molise, Regione Piemonte, Regione Puglia, Regione Sardegna, Regione Sicilia, Regione Toscana, Regione Trentino Alto Adige, Regione Umbria, Regione Val d'Aosta, Regione Veneto, Provincia autonoma di Bolzano, Provincia autonoma di Trento.

Istituti di ricerca

- IRCCS Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
- II.ZZ.SS. Istituti Zooprofilattici Sperimentale

## Caratteristiche di un sito istituzionale di Sanità

Un sito istituzionale di qualità in tema di salute deve:

- pubblicare materiale informativo/educativo sulla fisiopatologia a rischio e gli interventi sanitari di provata efficacia per aumentare l'alfabetizzazione informatica del cittadino in tema di salute (*health literacy*)
- contenere interventi (sistemi esperti e interventi *tailored*) volti a promuovere comportamenti finalizzati alla promozione della salute e alla prevenzione delle malattie, nonché a favorire l'adesione ai programmi di prevenzione secondaria di provata efficacia
- fornire informazioni per garantire il diritto di accesso all'assistenza sanitaria, offrendo indicazioni tuttavia per contenere l'utilizzo inappropriato delle strutture ospedaliere
- erogare informazioni sulla *performance* delle diverse strutture sanitarie e dei professionisti che vi operano, anche attraverso la creazione di un sistema informativo basato su *relazioni cooperative con gli enti regionali del SSN*
- prevedere strumenti interattivi in grado di favorire una maggiore partecipazione dei cittadini, anche mediante strategie cooperative e di *network con realtà associative del privato e del privato sociale*
- dedicare spazi e strategie specifiche alla comunicazione dell'emergenza, garantendo coordinamento, coerenza e sicurezza in tutti i flussi comunicativi attivati.

Fonte: Ministero della Salute e Università "Sapienza", 2010 Roma

## Linea Amica

Il portale integrato Linea Amica offre al cittadino un nuovo punto di contatto con la Pubblica Amministrazione costituendo al tempo stesso un valido strumento di supporto e una base di conoscenza. Questa è la schermata di accesso (al 28/04/2011) del portale.

www.lineaamica.gov.it

The screenshot shows the homepage of the Linea Amica portal. At the top left, there is a logo for 'Linea Amica' with the tagline 'la P.A. al tuo servizio' and contact details: 'chiama 803 001' and '06 828881 da cellulare'. To the right is the 'Governo italiano' logo. Below the header is a search bar and a link to 'Online' help. The main content area features a central article titled 'Assistenza fiscale con il camper dell'Agenzia delle Entrate' with a brief description and an 'Approfondimento' link. To the right of the article is a 'le ultime notizie' section with several news items. Below the article and news are six service tiles arranged in a 2x3 grid:

- Chiedo assistenza**: in linea o chiamo gli operatori al numero verde 803.001
- Conosco i diritti**: che ogni cittadino può esigere e imparo come metterli in pratica
- Valuto la P.A.**: votando, segnalando, suggerendo e partecipando alle discussioni
- Leggo le risposte**: nella enciclopedia che raccoglie le Domande e Risposte più frequenti
- Accedo ai servizi**: on line: informazioni, moduli e transazioni
- Controllo la P.A.**: verificando e monitorando come funziona e quanto costa

La pagina di accesso si presenta graficamente chiara e gradevole consentendo una navigazione semplice e intuitiva dei contenuti.

Il corpo centrale della pagina di accesso presenta un contenuto dinamico e funzioni diverse a seconda della sezione in cui l'utente sceglie di accedere.

- **Chiedo assistenza**, per contattare il contact center di Linea Amica
- **Conosco i diritti**, per essere informati sui nuovi diritti digitali
- **Valuto la PA**, per esprimere il tuo giudizio sui servizi e uffici della Pubblica Amministrazione

- **Leggo le risposte**, per navigare tra le Domande e Risposte dei cittadini
- **Accedo ai servizi**, per accedere ai nuovi servizi online della Pubblica Amministrazione
- **Controllo la PA**, per conoscere come funziona e quanto costa la Pubblica Amministrazione

Cliccando sulla voce “Accedo ai servizi” e poi sulla casella “Salute” appare un elenco in cui è possibile accedere ad alcuni servizi e informazioni on line. Per esempio, cliccando sulla voce “IRCCS elenco” è consultabile un elenco degli **Istituti di Ricovero e Cura a carattere Scientifico** sull'intero territorio italiano.

Un'altra voce utile e interessante è “Leggo le Risposte”. Cliccando sull'area tematica “Salute e benessere” accediamo alla seguente pagina:

The screenshot shows the top navigation bar of the Italian Government website. On the left, there is a 'Linea Amica' section with icons for a phone and a computer, and the text 'Linea Amica la P.A. al tuo servizio chiama 803 001 06 828881 da cellulare'. On the right, there is the 'Governo italiano' logo and the text 'Presidenza del Consiglio dei Ministri Ministero per la pubblica amministrazione e l'economia'. Below the navigation bar, there is a search bar with a 'Cerca' button and a 'cerca avanzata' link. The main content area is titled 'Area tematica: Salute e benessere (158)'. Below the title, there are three tabs: 'le ultime risposte', 'le più utili', and 'le più lette'. The 'le ultime risposte' tab is selected, showing a list of 158 responses. The first few responses are: 'Indennità di disoccupazione: richiesta indennità di maternità', 'Endometriosi: esenzioni ticket', 'Disabilità: usura ausili ortopedici', 'Disabilità: esonero dal lavoro notturno', 'Diritto all'esenzione dal ticket per patologie croniche: ricerca delle malattie esenti', 'Conservazione documentazione medica c/o ASL/Azienda Ospedaliera', 'Cordone ombelicale: conservazione e donazione', 'Curarsi all'estero', 'Diritto all'esenzione dal ticket per motivi di reddito', and 'Congedo per cure e periodo di malattia'. At the bottom of the list, there are navigation links: '< | precedenti: 10 | prossime: 10 | >'. The 'Cerca' button in the search bar has the text 'cerca avanzata' below it.

La sezione contiene (al 27/04/2011) **158** risposte consultabili; è possibile leggere le ultime risposte, quelle più utili o quelle più lette.

## Partecipa Salute

Il portale “Partecipasalute” è il portale che permette al cittadino di partecipare e decidere consapevolmente. Questa è la schermata di accesso (al 28/04/2011) del portale

www.partecipasalute.it

**Sezioni**

- I tuoi diritti
- Informati bene
- Partecipa alla ricerca
- Associazioni

**Rubriche**

- Miti da sfatare
- L'incertezza della medicina
- Medicina e interesse
- Storie di partecipazione
- Il sito della settimana
- Marketing sociale e progetti di comunità

**In primo piano**

- Nuova edizione dei corsi su social media, web 2.0 e Internet in medicina
- Nel regno delle chimere
- Palermo: al via il VI percorso di formazione "Orientarsi in salute e sanità"
- SLA: ricercatori, clinici e pazienti a confronto
- Alleanza contro il tumore ovarico: partecipa all'indagine
- I nuovi farmaci contro la malaria sono più efficaci del chinino
- Le decisioni in sanità sono influenzate dal modo di presentare i benefici e i danni
- Pagare per la performance non paga
- Smetti di prendere le statine, prendi le vitamine!
- Scarsa fertilità dell'uomo: gli antiossidanti possono migliorare le capacità di concepimento
- Convivere e sopravvivere con gli incidentalomi

**Il Progetto**

ParticipaSalute 2.0  
contatti  
commenti

Segnalati e commentati

E' uno stratagemma di mercato?  
Cibi adulterati, non è più reato  
+ segnala un articolo

Newsletter

E-mail: \*  
Invia

La sezione “I tuoi diritti” spiega quali sono i diritti alla salute. È uno strumento utile che promuove la consapevolezza del cittadino sui temi della Salute.

La sezione successiva “Informati bene” presenta alcuni suggerimenti per valutare correttamente le notizie sulla salute, ad esempio, come

si fa a verificare l'affidabilità di una fonte. Questa sezione aiuta a interpretare notizie, numeri, dati, implicazioni cliniche e conflitti d'interesse.

Internet è infatti una grande opportunità, ma la qualità delle informazioni che offre spesso è discutibile: accanto alle schede informative su patologie o possibili terapie, alcuni siti presentano infatti anche servizi di consulenza e vendita dei prodotti farmaceutici. È importante quindi saper valutare la correttezza di questi servizi. Ma esistono dei criteri per valutare la qualità e la credibilità dei contenuti dei siti sulla salute? In particolare, esistono regole e codici di autoregolamentazione studiati da organizzazioni e gruppi di lavoro specifici cui gli editori di siti Internet possono attenersi. Uno dei più noti è il cosiddetto **HON-CODE**, un codice di linee guida per la certificazione di qualità dell'informazione medico scientifica on line elaborato dalla Health on the Net Foundation. Queste linee guida prevedono, per esempio, che le informazioni mediche pubblicate su Internet siano date solo da medici e che sia chiaramente indicato quando non è così. Le informazioni fornite non devono essere considerate esaustive (o peggio prescrittive) ma, al contrario, **devono sempre rimandare al consulto medico**.

Le fonti delle informazioni fornite devono sempre essere citate, così come la data di aggiornamento di notizie e informazioni pubblicate. L'eventuale presenza di una sponsorizzazione deve essere palese, così come la proprietà del sito.

L'HON-CODE (vedi riquadro) prevede che le informazioni di tipo promozionale siano chiaramente distinte dal resto delle informazioni e che gli autori di un sito dichiarino quali sono le loro fonti di finanziamento.

## Che cos'è il marchio HONcode?



*Health on the Net Foundation Code of Conduct (HON code)* è un progetto dell' *Università di Ginevra* che, dopo una verifica accurata, certifica i siti Internet che contengono informazioni medico-scientifiche rispondenti a una serie di principi precedentemente stabiliti. L'affidabilità e la credibilità delle informazioni veicolate è oggi uno dei principali problemi che i siti Internet che operano nell'ambito medico devono affrontare. Per questo motivo la *Health On the Net Foundation* ha elaborato un codice di condotta etico che definisce gli standard ai quali i siti Internet di informazione medica devono adeguarsi, in modo da garantire ai lettori un' indicazione precisa della **fonte**, della **data di aggiornamento** dei contenuti scientifici e degli **obiettivi perseguiti dal sito**.

## Prova il misurasiti

Partecipasalute propone ai suoi lettori un **questionario** per valutare la qualità, la correttezza e aggiornamento dell'informazione medica in rete.

The screenshot shows a questionnaire titled 'Il misurasiti di Partecipasalute'. The main text asks the user to evaluate a health site based on several questions. The questions are: 'Di quale sito vuoi comporre il profilo?' (with a text input field), 'Sono indicati gli autori dei contenuti?' (radio buttons for 'si' and 'no'), 'Sono indicate le fonti d'informazione?' (radio buttons for 'si' and 'no'), 'E' presente una data di aggiornamento dei contenuti?' (radio buttons for 'si' and 'no'), and 'Si dichiara a chi "appartiene" il sito?' (radio buttons for 'si' and 'no'). On the left side, there is an illustration of a person in a red coat walking through a landscape of computer screens, with large red arrows pointing towards the screens.

Cliccando poi sulla voce "Glossario" in basso a destra della pagina principale, è possibile accedere allo strumento del glossario e

approfondire i termini poco/non conosciuti.



## Salute - UE

Entro il 2050, nell'UE il numero delle persone oltre i 65 anni d'età crescerà del 70%, quello delle persone oltre gli 80 del 170%. Questa è la schermata di accesso (al 3/05/2011) della **Portale ufficiale sulla salute dell'Unione Europea**

[www.europa.eu/salute](http://www.europa.eu/salute)



Il portale **Salute-UE** è il portale ufficiale dell'Unione europea sulla salute pubblica e contiene un'ampia gamma di informazioni e dati sulle questioni legate alla salute e sulle attività condotte in questo campo a livello sia europeo che internazionale. Il portale **Salute-UE** si rivolge alle persone che desiderano essere al corrente delle questioni riguardanti la salute, nonché a tutti coloro che vogliono aggiornarsi sulle politiche e decisioni adottate a livello europeo, nazionale e internazionale. Pone in particolare l'accento sul diritto della popolazione europea di ottenere informazioni semplici, chiare e scientificamente fondate sui provvedimenti da adottare per tutelare la salute e prevenire le malattie. Uno dei principali obiettivi del portale è quello di far passare il messaggio che i cittadini sono corresponsabili del miglioramento della propria salute.

Cliccando sulla prima voce in alto a sinistra "La mia salute" è possibile accedere all'area riservata alla sezione "anziani"



Da qui è possibile consultare ricerche, statistiche, avere informazioni sulle normative in materia di salute in vigore (non tutto il materiale è in italiano) e per essere sempre aggiornati ci si può iscrivere alla Newsletter Salute – UE.

## Numero di emergenza

Immaginate di essere in visita in uno Stato membro dell'UE o di trovarvi nel vostro paese e di aver bisogno di contattare l'ambulanza, i vigili del fuoco o la polizia. Sapreste quale numero di emergenza chiamare? Per fortuna, non c'è bisogno di cercare o ricordare i numeri di emergenza di ogni Stato membro dell'UE. Ricordatene solo uno: il 112! Potete chiamare gratuitamente il 112 per contattare i servizi di emergenza in tutta l'Unione europea, da rete fissa o mobile.

E per i vostri nipoti, un simpatico gioco da fare insieme per insegnare anche ai più piccoli cosa fare in situazioni di emergenza!

[www.europa.eu/information\\_society/activities/112](http://www.europa.eu/information_society/activities/112)



The screenshot shows the "Kids Corner" section of the Europe's Information Society Thematic Portal. At the top left is the European Union flag and the text "Europe's Information Society Thematic Portal". In the center, there are three icons of emergency vehicles: an ambulance, a fire truck, and a police car. Below these icons is the text "Immagina di avere un incidente o di assistere ad un incendio o a un furto: sapresti chi chiamare per chiedere aiuto?". At the bottom, there are four circular icons with labels: "Rispondi al quiz" (with a question mark), "Puzzle" (with puzzle pieces), "Ulteriori informazioni" (with the 112 number), and "Foglio da colorare" (with a police officer). On the right side, there is a "Cambia lingua" button and a "112" logo with a woman at a computer.

## SECONDA PARTE

# La salute in rete Regione per Regione

## LA REGIONE BASILICATA

### La sanità in Basilicata

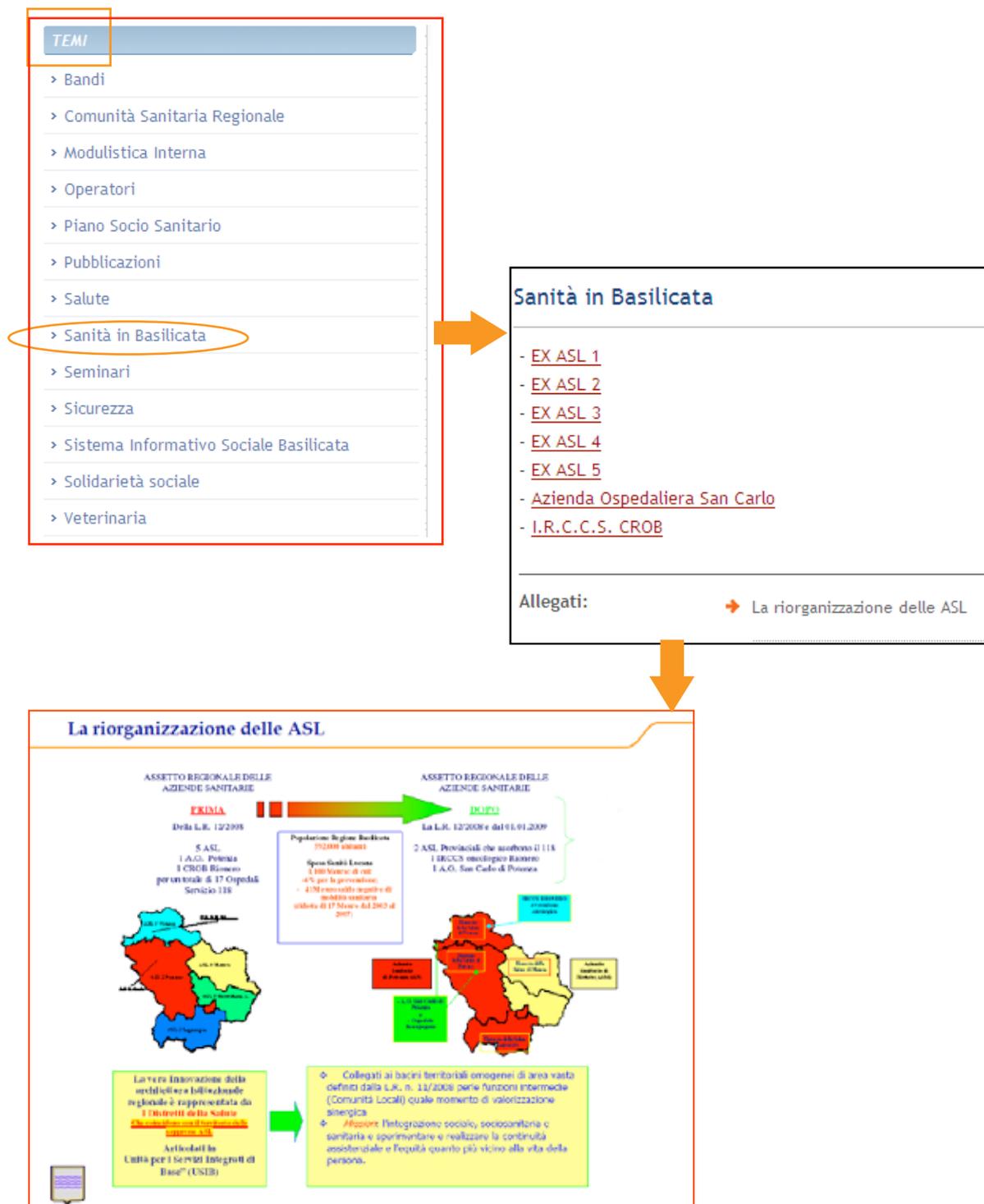
Questa è la schermata di accesso (al 25/05/2011) del Dipartimento Salute Sicurezza e Solidarietà Sociale della Regione Basilicata.

[www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/department.jsp?dep=100061](http://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/department.jsp?dep=100061)

The screenshot displays the official website of the Basilicata Region's Department of Health, Safety, and Social Solidarity. The page is structured as follows:

- Header:** Includes the Basilicata Region logo, the text "REGIONE BASILICATA", and the department name "DIPARTIMENTO SALUTE, SICUREZZA E SOLIDARIETA' SOCIALE, SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA COMUNITA'". Navigation buttons for "Home", "Chi è", "Servizi On-Line", "Consultazione", and "Tem" are present.
- Main Content Area:**
  - Left Column:** Contains several news items with green circular icons, such as "PIANO DI ACCOGLIENZA MIGRANTE" and "Graduatoria definitiva dei medici pediatra di libera scelta".
  - Center Column:** Features a "Notizie e Avvisi" section with a list of recent news items, including "2010/11 Incendio nella Martorano che da alcuni relatori dettagliata" and "2010/11 Il cash 'consulenza-Agenas' è del tutto infondato".
  - Right Column:** Lists various services and contact information under the heading "SERVIZI ONLINE".
- Footer:** Contains "Link Utili" (useful links), "Dipartimenti" (departments), and copyright information for the year 2010.

Dalla pagina principale, andando nella sezione a destra "Temi" e poi cliccando su "Sanità in Basilicata", si apre una nuova pagina che riporta l'originaria suddivisione regionale in 5 ASL. Cliccando su "La riorganizzazione delle ASL" possiamo invece visualizzare la nuova ripartizione.



## L'Azienda Ospedaliera San Carlo

Nell'ambito del Sistema Sanitario Regionale della Basilicata l'Azienda rappresenta la struttura sanitaria di riferimento per il perseguimento degli obiettivi di eccellenza previsti dalla programmazione nazionale e regionale.

www.ospedalesancarlot.it

The screenshot shows the homepage of the Azienda Ospedaliera San Carlo website. At the top, there is a navigation bar with the hospital's logo and name, a search bar, and a menu with categories like 'Eventazioni', 'Cure e Servizi', 'Come raggiungerci', 'Chi siamo', 'Medie', 'Per i Professionisti', 'I Diparti', and 'L'Università'. Below the navigation bar, there are several main content blocks: a 'LA MAPPA DELL'OSPEDALE' section with a colorful map; three featured articles with images: 'Cartella Clinica', 'Visite', and 'Nuovi servizi'; a 'Regolamento aziendale ALPI' section; an 'A maggio parte la stroke unit' section; an 'Attività presso il San Carlo la Breast Care Unit' section; and a 'Pubblicato il Documento Annuale di Programmazione' section. On the right side, there is a vertical green sidebar titled 'Il San Carlo in un click!' containing links to 'BANDI DI GARA', 'CONCORSI', 'CONVEGNI E CM', 'CUP', 'DOCUMENTI', 'VOLONTARIATO', 'CORSI DI LINGUA', 'ALLOGGI CONVENZIONATI', and 'FARMACI'. Below this sidebar, there are sections for 'E-DEMOCRACY', 'TRASPARENZA, VALUTAZIONE E SERVIZI', and 'MINISTERO DELLA SALUTE'. At the bottom, there is a footer with the text 'Dopo il sito - Menu aperto - SAC - L'Unità - © 2011 Azienda Ospedaliera San Carlo'.

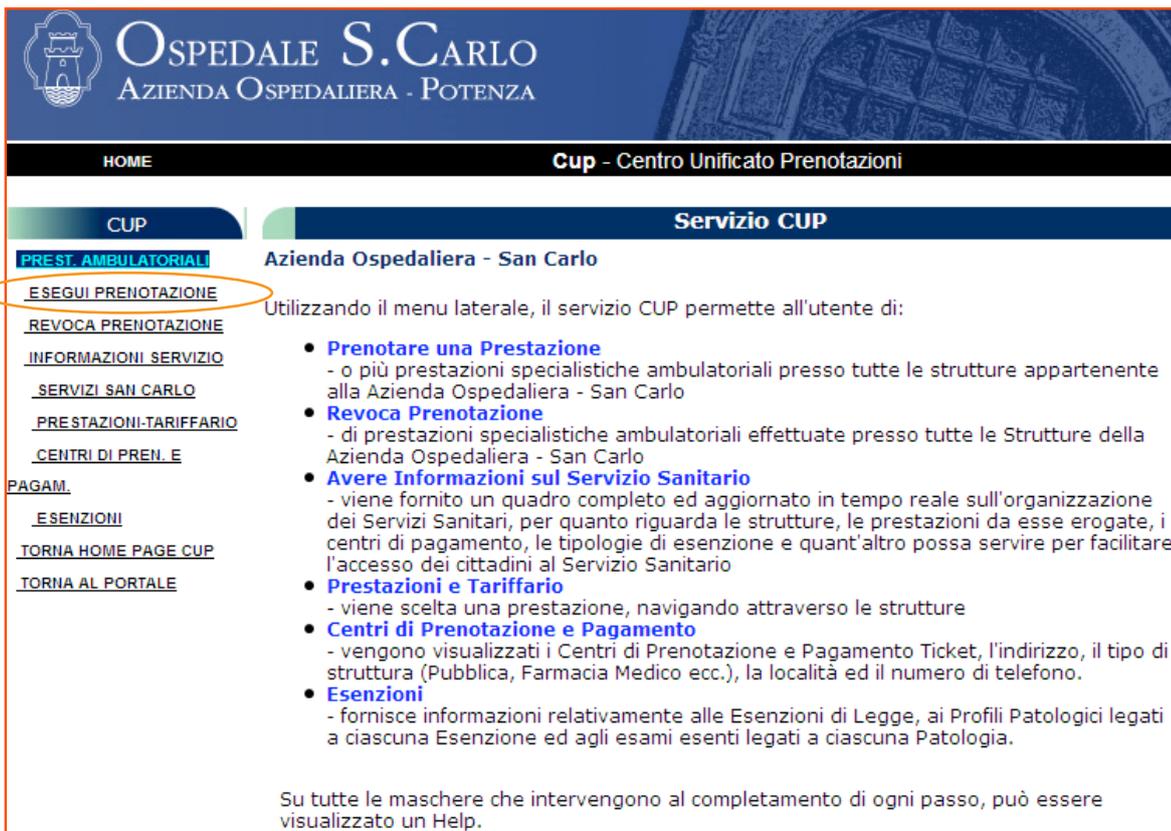
## Prenotazioni on line

Dalla home page clicchiamo il link “Prenotazioni” in alto a sinistra



Appare la seguente schermata. Clicchiamo su “Come prenotare”





**OSPEDALE S. CARLO**  
AZIENDA OSPEDALIERA - POTENZA

HOME **Cup - Centro Unificato Prenotazioni**

**CUP** **Servizio CUP**

**PREST. AMBULATORIALI** Azienda Ospedaliera - San Carlo

**ESEGUI PRENOTAZIONE** Utilizzando il menu laterale, il servizio CUP permette all'utente di:

- **Prenotare una Prestazione**  
- o più prestazioni specialistiche ambulatoriali presso tutte le strutture appartenente alla Azienda Ospedaliera - San Carlo
- **Revoca Prenotazione**  
- di prestazioni specialistiche ambulatoriali effettuate presso tutte le Strutture della Azienda Ospedaliera - San Carlo
- **Avere Informazioni sul Servizio Sanitario**  
- viene fornito un quadro completo ed aggiornato in tempo reale sull'organizzazione dei Servizi Sanitari, per quanto riguarda le strutture, le prestazioni da esse erogate, i centri di pagamento, le tipologie di esenzione e quant'altro possa servire per facilitare l'accesso dei cittadini al Servizio Sanitario
- **Prestazioni e Tariffario**  
- viene scelta una prestazione, navigando attraverso le strutture
- **Centri di Prenotazione e Pagamento**  
- vengono visualizzati i Centri di Prenotazione e Pagamento Ticket, l'indirizzo, il tipo di struttura (Pubblica, Farmacia Medico ecc.), la località ed il numero di telefono.
- **Esenzioni**  
- fornisce informazioni relativamente alle Esenzioni di Legge, ai Profili Patologici legati a ciascuna Esenzione ed agli esami esenti legati a ciascuna Patologia.

Su tutte le maschere che intervengono al completamento di ogni passo, può essere visualizzato un Help.

**PAGAM.**

- [ESENZIONI](#)
- [TORNA HOME PAGE CUP](#)
- [TORNA AL PORTALE](#)

**INFORMAZIONI SERVIZIO**

- [SERVIZI SAN CARLO](#)
- [PRESTAZIONI-TARIFFARIO](#)
- [CENTRI DI PREN. E](#)

**REVOCIA PRENOTAZIONE**

**PREST. AMBULATORIALI**

Le prenotazioni si possono effettuare tramite il numero unico regionale 848821821, direttamente in reparto oppure tramite prenotazione on line; clicchiamo su quest'ultima modalità. Ricordiamo che per effettuare prenotazioni on line è necessario essere muniti di ricetta medica.

Per effettuare la prenotazione on line, clicchiamo su "Esegui Prenotazione". Si apre una maschera per indicare o effettuare la ricerca di un certo tipo di prestazione. Ad esempio, se dobbiamo fare una visita cardiologica, scriviamo la parola chiave "**cardiologica**" nel box "Prestazione" e clicchiamo su OK.

CUP	Servizio CUP
<a href="#">PREST. AMBULATORIALI</a>	<b>Prenota Prestazione Azienda Ospedaliera - San Carlo</b> <span>help</span>
<a href="#">ESEGUI PRENOTAZIONE</a>	Prestazione: <input type="text" value="cardiologica"/>
<a href="#">REVOCA PRENOTAZIONE</a>	tutte le parole <input checked="" type="radio"/> una qualsiasi delle parole <input type="radio"/> la frase esatta <input type="radio"/>
<a href="#">INFORMAZIONI SERVIZIO</a>	presso ospedale San Carlo <input checked="" type="radio"/>
<a href="#">SERVIZI SAN CARLO</a>	medici che esercitano attività libero professionale <input type="radio"/>
<a href="#">PRESTAZIONI-TARIFFARIO</a>	assistito con diritto ad esenzione <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
<a href="#">CENTRI DI PREN. E</a>	
<a href="#">PAGAM.</a>	
<a href="#">ESENZIONI</a>	
<a href="#">TORNA HOME PAGE CUP</a>	<input type="button" value="ok"/>
<a href="#">TORNA AL PORTALE</a>	<input type="button" value="esci"/>

Il sistema ci propone diverse tipologie di visite, clicchiamo sulla prima “Visita cardiologica - Aritmologia”.

CUP	Servizio CUP					
<a href="#">PREST. AMBULATORIALI</a>	<b>Risultato Ricerca Prestazione presso Azienda Ospedaliera - San Carlo</b>					
<a href="#">ESEGUI PRENOTAZIONE</a>						
<a href="#">REVOCA PRENOTAZIONE</a>						
<a href="#">INFORMAZIONI SERVIZIO</a>	<table border="1"><thead><tr><th>Prestazione</th></tr></thead><tbody><tr><td>Visita cardiologica - aritmologica</td></tr><tr><td>Visita cardiologica - aritmologica di controllo</td></tr><tr><td>Visita cardiologica di controllo</td></tr><tr><td>Visita cardiologica di controllo</td></tr></tbody></table>	Prestazione	Visita cardiologica - aritmologica	Visita cardiologica - aritmologica di controllo	Visita cardiologica di controllo	Visita cardiologica di controllo
Prestazione						
Visita cardiologica - aritmologica						
Visita cardiologica - aritmologica di controllo						
Visita cardiologica di controllo						
Visita cardiologica di controllo						
<a href="#">SERVIZI SAN CARLO</a>						
<a href="#">PRESTAZIONI-TARIFFARIO</a>						
<a href="#">CENTRI DI PREN. E</a>						
<a href="#">PAGAM.</a>						
<a href="#">ESENZIONI</a>						

Appare una nuova schermata che indica la prima disponibilità per la visita e ci clicchiamo sopra.

CUP	Servizio CUP						
<a href="#">PREST. AMBULATORIALI</a>	<b>Azienda Ospedaliera - San Carlo</b>						
<a href="#">ESEGUI PRENOTAZIONE</a>	<b>Altre Date in altre Strutture dell'Azienda</b>						
<a href="#">REVOCA PRENOTAZIONE</a>	<b>Visita cardiologica - aritmologica</b>						
<a href="#">INFORMAZIONI SERVIZIO</a>							
<a href="#">SERVIZI SAN CARLO</a>	<table border="1"><thead><tr><th>Struttura</th><th>Unità Operativa</th><th>Prima Disponibilità</th></tr></thead><tbody><tr><td>OspePZ</td><td>Cardiologia - Aritmologia</td><td>mer 01/giu/2011</td></tr></tbody></table>	Struttura	Unità Operativa	Prima Disponibilità	OspePZ	Cardiologia - Aritmologia	mer 01/giu/2011
Struttura	Unità Operativa	Prima Disponibilità					
OspePZ	Cardiologia - Aritmologia	mer 01/giu/2011					
<a href="#">PRESTAZIONI-TARIFFARIO</a>							

CUP	Servizio CUP						
<a href="#">PREST. AMBULATORIALI</a>	Azienda Ospedaliera - San Carlo						
<a href="#">ESEGUI PRENOTAZIONE</a>	Prima disponibilità Az. Osped. San Carlo - Potenza						
<a href="#">REVOCA PRENOTAZIONE</a>	Visita cardiologica - aritmologica						
<a href="#">INFORMAZIONI SERVIZIO</a>							
<a href="#">SERVIZI SAN CARLO</a>							
<a href="#">PRESTAZIONI-TARIFFARIO</a>							
<a href="#">CENTRI DI PREN. E</a>							
	<table border="1"><thead><tr><th>Struttura</th><th>Unità Operativa</th><th>Prima Disponibilità</th></tr></thead><tbody><tr><td>OspePZ</td><td>Cardiologia - Aritmologia</td><td>mer 01/giu/2011</td></tr></tbody></table>	Struttura	Unità Operativa	Prima Disponibilità	OspePZ	Cardiologia - Aritmologia	mer 01/giu/2011
Struttura	Unità Operativa	Prima Disponibilità					
OspePZ	Cardiologia - Aritmologia	mer 01/giu/2011					
		<table border="1"><tbody><tr><td>Stampa</td></tr><tr><td>Fasce orarie</td></tr><tr><td>Agenda:Altre Date</td></tr><tr><td><b>Prenota Prestazione</b></td></tr></tbody></table>	Stampa	Fasce orarie	Agenda:Altre Date	<b>Prenota Prestazione</b>	
Stampa							
Fasce orarie							
Agenda:Altre Date							
<b>Prenota Prestazione</b>							

A questo punto clicchiamo su “Prenota Prestazione” e compiliamo la scheda di registrazione.

CUP	Servizio CUP
<a href="#">PREST. AMBULATORIALI</a>	Riconoscimento Anagrafico
<a href="#">ESEGUI PRENOTAZIONE</a>	Codice Individuale <input type="text"/> (*)
<a href="#">REVOCA PRENOTAZIONE</a>	Codice Fiscale <input type="text"/> (*)
<a href="#">INFORMAZIONI SERVIZIO</a>	Cod. Medico di Famiglia <input type="text"/> (*)
<a href="#">SERVIZI SAN CARLO</a>	
<a href="#">PRESTAZIONI-TARIFFARIO</a>	
<a href="#">CENTRI DI PREN. E</a>	
<a href="#">AGAM.</a>	Cognome <input type="text"/>
<a href="#">ESENZIONI</a>	Nome <input type="text"/>
<a href="#">TORNA HOME PAGE CUP</a>	Sesso (M/F) <input type="text"/>
<a href="#">TORNA AL PORTALE</a>	Data di Nascita <input type="text"/> (gg-mm-aaaa)
	Stato di Nascita <input type="text" value="ITALIA"/>
	Provincia <input type="text"/>
	Comune di Nascita <input type="text"/>
	Provincia di Residenza <input type="text"/>
	Comune di Residenza <input type="text"/>
	(*) Campo Obbligatorio
	<input type="button" value="ok"/>

Per completare la nostra prenotazione, clicchiamo su OK.

## IRCCS CROB

L'I.R.C.C.S. CROB è stato riconosciuto Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico con Decreto Ministeriale del 10 marzo 2008.

Il “riconoscimento del carattere scientifico”, ottenuto in Italia da 19 Istituti pubblici e 24 privati, è la procedura attraverso cui le realtà ospedaliere emergenti, che trattano particolari patologie di rilievo nazionale, vengono qualificate come IRCCS.

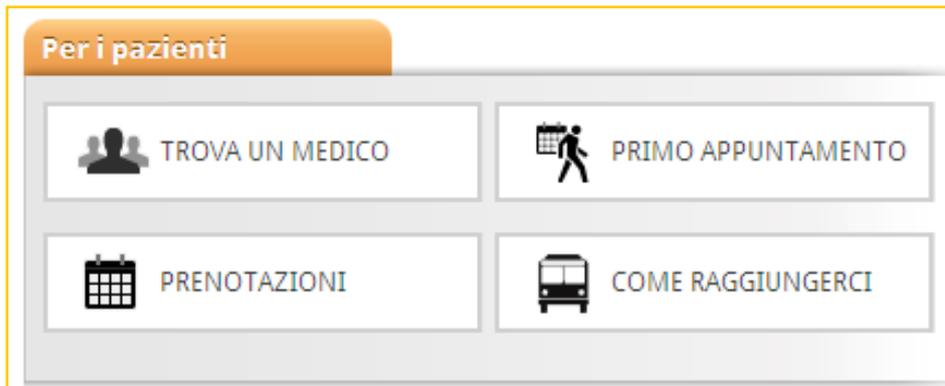
Questa è la schermata di accesso (al 25/05/2011) dell'IRCCS CROB.

[www.irccscrob.it](http://www.irccscrob.it)

The screenshot shows the homepage of the IRCCS CROB website. At the top, there is a search bar and a navigation menu with the following items: Home, L'Istituto, Dipartimento e Unità Operative, Per pazienti e visitatori, La ricerca, Bandi, Concorsi e Trasparenza, and Area Comunicazione. The main content area is divided into several sections:

- IRCCS CROB**: Contact information including Via Fagnola, 1, 35028 Ronovero in Valpurga (PD), tel. 049.724111, and a link to the certified electronic mailbox.
- Trova il tuo medico**: A search bar with the text "Inserisci il nome di una patologia per consultare utili informazioni sulle cure, i percorsi terapeutici sperimentali ed i medici a tua disposizione presso l'IRCCS CROB." and a "Cerca" button.
- Prenotazione**: A section with a calendar icon and the text "Prenotazione".
- News**: A list of recent news items, including "Pubblicato il Chiarimento n.1 della gara di appalto mediante procedura aperta per i lavori di manutenzione straordinaria e riqualificazione..." and "Pubblicato il diario di convocazione dei candidati all'Avviso Pubblico per titoli e colloquio per il conferimento di n. 2 borse di studio (I/OCCOCC)..."
- Altri di Interesse**: A section with logos for "rb", "Progetto Basilicata Donna", and "Ministero della Salute".

Nelle sezione centrale si trova l'area “Per i pazienti”



## Trova un medico

Chi desidera ricevere informazioni, recapiti su un medico dell'ospedale, basterà che clicchi su “Trova un medico” e inserisca il cognome e/o il nome del medico stesso.

Trova un medico

**Cerca personale**  
Un elenco completo e aggiornato di numeri di telefono e contatti per chi desidera ricevere informazioni sui dipendenti e consulenza sull'attività dell'IRCCS CROB.

Cognome  Nome

## Prenotazioni

Per prenotare una prestazione ambulatoriale l'utente, munito di impegnativa rilasciata dal medico curante o dallo specialista, può effettuare la prenotazione anche da casa.

Dall'home page dell'IRCCS CROB clicchiamo su “Prenotazioni”. Appare una nuova schermata. Clicchiamo su “CUP Web” in fondo alla pagina.

Prenotazioni	Documenti da presentare	Modalità di pagamento
--------------	-------------------------	-----------------------

**Prenotazioni**

**Come prenotare una visita o un esame**

**Tramite Ticket**

Per prenotare una prestazione ambulatoriale l'utente, munito di impegnativa rilasciata dal medico curante o dallo specialista, può recarsi di persona presso l'ufficio Ticket dell'Irccs Crob situato al piano terra. Al Ticket gli operatori provvederanno alla prenotazione concordando il giorno con l'utente in base alle disponibilità.

Il Ticket è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 13,30 e dalle ore 15,30 alle ore 18,00.  
Al momento dell'accettazione è indispensabile avere con se:

- Impegnativa Regionale
- Una fotocopia del Documento di riconoscimento
- Il codice fiscale

**Tramite CUP**

Per prenotare da casa, sempre avendo con se l'impegnativa del medico curante o dello specialista, l'utente può telefonare al CUP (Centro Unico Prenotazioni), il call center sanitario della Regione Basilicata attivo al **numero 848 821 821** da telefono fisso, e al **numero 0971 471373** da cellulare.

**Il CUP è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 20,00 e il sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00.**

Per le visite successive a breve termine, la prenotazione viene effettuata direttamente dall'interno.  
La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali di Medicina Nucleare si effettua telefonando al numero **0972 726334** dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00 e il sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

**Tramite il [Cup WEB](#)**

Il sistema ci indirizza alla seguente interfaccia.  
Cliccando su “prenotazione on line” possiamo compilare la richiesta e inviarla.  
Al momento il sistema è in fase di aggiornamento.



## LA REGIONE CALABRIA

Questa è la schermata di accesso (al 27/05/2011) del Dipartimento Tutela della Salute e Politiche Sanitarie della Regione Calabria.

[www.regione.calabria.it/sanita](http://www.regione.calabria.it/sanita)

**Sanità comunica inform@**

Senza Home Regione Calabria Home data nel 60...

### Dipartimento Tutela della Salute e Politiche Sanitarie

Questa è l'area tematica dedicata alla Comunicazione Istituzionale del Dipartimento "Tutela della Salute e Politiche Sanitarie". In quest'area vengono riportati documenti e comunicati che trattano di: prevenzione e tutela della salute; ricerca, alta integrazione socio-sanitaria; servizi sanitari, strutture, risorse e prestazioni nel settore pubblico e privato; farmaceutica; veterinaria.

**ORGANOGRAMMA** della Struttura Organizzativa del Dipartimento.  
**ORGANOGRAMMA** della Struttura Commissariale per l'attuazione Piano di Rientro.  
**RUBRICA TELEFONICA INTERNA**

**Decreti del Presidente della Giunta Regionale (nella qualità di Commissario ad acta per l'attuazione del piano di rientro dai disavanzi del settore sanitario della Regione Calabria nominato con delibera Consiglio dei Ministri del 30 Luglio 2010)**

#### In evidenza

- Portale per la riconciliazione dei crediti sanitari
- Avviso Pubblico Direttori Generali ASP e AO
- Dati del Bilancio Dipartimentale Periodo 2001-2009

#### Novità

- 04/05/2011: Portale per la riconciliazione dei crediti sanitari
- 15/04/2011: Avviso pubblico Direttori Generali ASP e AO
- 11/04/2011: Accordo Quadro dei Farmaci del PHT-Aggiornamenti Prezzi al 11.04.2011
- 28/03/2011: Accordo Quadro dei farmaci del PHT -Aggiornamenti Prezzi al 28.03.2011
- 23/03/2011: Concorso per l'ammissione al Corso di Formazione Specifica in Medicina Generale 2011/2013

Archivio completo »

### Calabria Notizie - Tutela della Salute e Politiche Sanitarie

Agenzie quotate e cure dell'Ufficio Stampa

- 26/05/2011: Sabato prossimo, a Cosenza, la "Giornata nazionale del pollioso"
- 20/05/2011: Approvato dall'Esecutivo l'atto d'indirizzo per lo studio di fattibilità dei nuovi ospedali
- 29/04/2011: La realizzazione dell'ospedale di Catanzaro rientra nel protocollo d'intesa sottoscritto con la Regione Lombardia
- 27/04/2011: Il Presidente Scopelliti e la vicepresidente Stasi hanno illustrato i finanziamenti per l'innovazione tecnologica delle A.O. di Cosenza, Catanzaro e Reggio
- 20/04/2011: Quaranta milioni in più rispetto al 2010 alla Calabria nel riparto del Fondo Sanitario Nazionale

Archivio completo »

Comunicazione Istituzionale  
Normativa  
Comunicazione  
Contatti  
Accesso agli atti BUR  
Delibere  
Decreti  
Bandi  
Circolari  
Multimedia  
Decreti Giugno 2011

Area Riservata  
Flussi Informativi  
Link  
Links Utili  
Sanità nelle Regioni Italiane

Biblioteca  
Congressi Regionali  
Novità  
Congressi Regionali  
Congressi Nazionali  
Corsi di formazione  
Seminari

accessibilità | mappa | note legali | crediti

CONFERMA W3C VALIDATO W3C CERTIFICATO

Dalla home page clicchiamo su “Contesto Organizzativo Sanitario”. Il documento rappresenta geograficamente la ripartizione territoriale delle undici Aziende Sanitarie prima dell'entrata in vigore della Legge Regionale n. 9 dell'11 maggio 2007 e in seguito all'accorpamento nelle cinque **Aziende Provinciali (ASP)** di Catanzaro, Cosenza, Crotona, Reggio Calabria e Vibo Valentia, in corrispondenza alle attuali circoscrizioni provinciali.

The screenshot shows the website interface for 'Sanità comunica inform@'. The main navigation menu on the left includes: Home, Area Istituzionale, Servizio Sanitario Reg., Contesto Organizzativo Sanitario (highlighted with a blue bar and an orange arrow), Aziende Sanitarie, Accreditemento, Attività Ospedaliera, Politica del farmaco, Influenza A (H1N1), Malattie Rare, and Progetti. The main content area is titled 'Contesto Organizzativo Sanitario' and contains the text: 'Il presente documento rappresenta geograficamente la ripartizione territoriale delle undici Aziende Sanitarie prima dell'entrata in vigore della Legge Regionale n. 9 dell'11 maggio 2007 a seguito della quale le stesse sono state accorpate in cinque Aziende Provinciali.' Below this text is a link labeled 'contesto organizzativo'. The right sidebar contains various utility links such as 'Comunica In.form@', 'Area Riservata', and 'Links'.



## ASP Crotone

Approfondiamo il funzionamento di una delle Aziende Sanitarie Provinciali, quella di Crotona. Questa la pagina di accesso (al 27/05/2011).

www.asp.crotone.it

The screenshot shows the homepage of the Azienda Sanitaria Provinciale di Crotona. At the top, there is a navigation bar with links for 'Home', 'Strutture Aperte', 'Informazione e Orientamento', 'Centro Unico Prenotazioni', 'Area Dipendenti', and 'Area Riservata'. Below this is a main banner with a family and a heart, with the text 'ABBIAMO A CUORE LA VOSTRA SALUTE'. The left sidebar contains a menu with items like 'ASP', 'Dipartimenti', 'Informazione e orientamento', 'Ufficio Relazioni con il Pubblico', 'Segretariati e servizi', 'Documenti ASP', 'Nuovo servizio', 'Centro Unico Prenotazioni', 'Selezioni e gare', 'Comunicazione istituzionale', and 'Le Strutture accreditate'. The main content area features a 'Centro Unico Prenotazioni' section with a description of the service and a list of contact numbers for various locations. Below this is a 'Servizi online' section with a grid of services like 'Servizi Terapeutici', 'Assistenza Ospedaliera', 'Vare', 'Bandi di Gara', 'Concorsi e Selezioni', 'Delibere', 'Filo diretto', 'Necessitari', 'Suggerimenti e reclami', and 'Comunicati Stampa'. The footer contains a 'Mappa del sito' and 'Elenco incarichi professionali' link, a 'Filo diretto' section, and a 'Privacy' link. The page is dated 27/05/2011.

Sulla destra della pagina possiamo consultare, per esempio, la sezione dedicata agli anziani.



Cliccando su uno dei servizi elencati al centro pagina si possono reperire informazioni dettagliate su assistenza domiciliare, invalidità civile, disposizioni regionali sul ticket, cure termali ecc.

## Le farmacie

Per cercare una farmacia o una farmacia di turno clicchiamo su “Farmacie” dalla pagina principale del sito. Appare una nuova pagina con alcuni campi da compilare per effettuare la ricerca. Compiliamo i campi e clicchiamo su “Cerca Farmacia”.

### Farmacie

Comune	Farmacia	Cerca In	Data
<input type="text" value="Tutti i comuni"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Tutte le Farmacie"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Cerca Farmacia"/>			

## Centro Unico Prenotazioni

Per sapere come effettuare una prenotazione, sempre dall'home page clicchiamo su "CUP Centro Unico Prenotazioni". Viene riportato l'elenco dei CUP attivi e gli orari di ricevimento.

### Centro Unico Prenotazioni

Modalità di prenotazione, recapiti, indirizzi ed orari dei Centri di Prenotazione (CUP).

I C.U.P. (Centri Unificati di Prenotazione) sono sportelli dove si possono prendere prenotazioni relative a prestazioni di visite specialistiche e/o disdire prenotazioni di prestazioni prese in precedenza.

Sono dislocati in varie strutture del territorio provinciale dell' Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone, prossimamente il CUP sarà ampliato su tutto il territorio di competenza dell'ASP

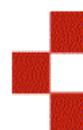
Qui sotto riportiamo l'elenco dei punti CUP attivi che comunicano fra loro.

Crotone	0962/924740 - 42
Cirò Marina	0962/372201
Mesoraca	0962/498139
Cutro	0962/775800 - 01
Isola Capo Rizzuto	0962/791970 - 791554

Gli orari di ricevimento degli Uffici CUP-TICKET:

Crotone Ospedale da Lunedì a Sabato dalle 08.00 alle 12.15 Martedì e Giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 18.00.

Crotone C/so Messina da Lunedì a Sabato dalle 08.00 alle 12.15 Lunedì e Mecoledì pomeriggio dalle 15.00 alle 18.00. aperto solo il Ticket.



Centro  
Unico  
Prenotazione

**Presto online il nuovo sistema di Prenotazione e Pagamento Ticket direttamente da questo portale.**

In fondo alla pagina leggiamo l'avviso che ci informa che presto possiamo effettuare anche on line le prenotazioni sanitarie.

E per avere un elenco completo di tutti i **numeri utili** clicchiamo su "Numeri Utili" in alto a sinistra.



## L'Ospedale Bianchi Melacrino Morelli (Reggio Calabria)

Questa è la pagina principale (al 27/05/2011) dell'Azienda Ospedaliera Bianchi Melacrino Morelli.

www.ospedalerc.it

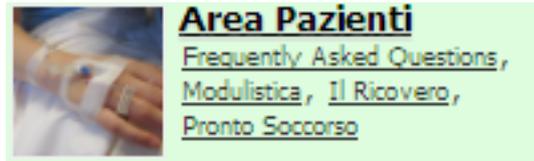
The screenshot shows the homepage of the Azienda Ospedaliera Bianchi Melacrino Morelli. At the top, there is a header with the hospital's name and logo, along with contact information for the Reggio Calabria branch. Below the header is a navigation menu with links for 'Come Raggiungere', 'Area Pazienti', 'Numeri Verdi e Green', 'Vista ed Esami', and 'ERP'. A search bar is located in the top right corner.

The main content area is divided into several sections:

- Principali Servizi:** A vertical list of services including Pronto Soccorso, Pronto Morelli, Riparti, Amministrazione, Area Pazienti, Servizi, Ricerca e Innovazione, Beni di Massa, and Servizi Multimediali.
- Notizie in Evidenza:** A list of recent news items, including announcements about procurement procedures for medical equipment and services.
- Ricerca e Innovazione:** A section dedicated to research and innovation, featuring a search bar and a list of publications.
- Domande e Risposte:** A section for frequently asked questions, listing topics such as access to the hospital, the Day Hospital, and the website.
- AREA RISERVATA:** A section for reserved access, featuring a login form with fields for 'Nome utente' and 'Password', and a 'Accedi' button.
- WebMail:** A link to the hospital's webmail service.

At the bottom of the page, there is a footer with the logo for 'ACCESS to ESSENTIAL MEDICINES' and a small advertisement for a TB test.

Navigando nel sito conosciamo l'area "Pazienti".



	<p>Azienda Ospedaliera <b>BIANCHI MELACRINO MORELLI</b> Reggio Calabria</p>
<hr/>	
<p><b>U.R.P.</b> Tel. 0965/397298 Fax 0965/397299 e-mail: <a href="mailto:urpriuniti@tiscali.it">urpriuniti@tiscali.it</a></p>	
<p><b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b> <i>SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI - SUGGERIMENTI - RECLAMI</i></p>	
<p>Sig./Sig.ra: _____ abitante in _____</p>	
<p>Via _____ Tel. _____</p>	
<p>Oggetto: _____</p>	

Cliccando su “**Modulistica**” possiamo scaricare la scheda reclami/suggerimenti, utile strumento per poter comunicare con l’Azienda Sanitaria.

Nella sezione “Il ricovero” possiamo invece leggere informazioni utili sulle modalità di ricovero, quali documenti sono necessari per effettuare un ricovero, informazioni sulla degenza in ospedale.

**Azienda Ospedaliera BIANCHI MELACRINÒ MORELLI Reggio Calabria**

Centro Unico Prenotazioni  
Numero Verde 800 198 629  
Punto Soccorso 118  
Centro Libero 4049

Come Raggiungere: Area Pazienti | Numeri Utile e Dir. | Visite ed Esami | URP

## Il Ricovero

**Il ricovero è il periodo di permanenza in un reparto.** necessario per una valutazione accurata dello stato di salute e per l'erogazione di tutte le cure necessarie. L'Azienda Ospedaliera di Reggio Calabria offre una possibilità di cure multidisciplinari e si sta affrettando per garantire un comfort che possa rendere il soggiorno ospedaliero ed accogliente. Il personale medico ed infermieristico è a disposizione dei pazienti e dei loro familiari. In presenza di un intervento chirurgico programmato, la degenza può essere preceduta da un pre-ricovero, una prestazione sanitaria completamente gratuita che ha lo scopo di concentrare in 1-2 accessi ambulatoriali, con riduzione dei tempi di degenza, tutti gli esami e le visite necessarie all'intervento, inclusa la visita anestesio-logica.

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA**

**Per i cittadini italiani:** Documento di riconoscimento; Tessera Sanitaria e Codice Fiscale  
**Per i cittadini della Comunità Europea:** Documento di riconoscimento; Mod. 111 o Tessera Sanitaria Europea  
**Per i cittadini Extra - Comunitari:** Permesso di soggiorno; Tessera sanitaria o polizza assicurativa; Documento di riconoscimento

Ricordarsi di portare con sé la propria documentazione sanitaria e comunicare ambedue i nomi dei farmaci che si stanno assumendo per le patologie in corso.

**Arrivo in Ospedale per il ricovero**  
Ci si dovrà presentare direttamente in reparto e rivolgersi al Capo Sala. Il personale diretto provvederà all'accettazione, all'accoglienza e fornirà ogni informazione relativa la degenza. **In caso di ricovero urgente, l'accettazione verrà effettuata direttamente al Pronto Soccorso.**

**Ricovero d'urgenza**  
Le emergenze sono garantite dal servizio di Pronto Soccorso dove, oltre al primo accertamento diagnostico-clinico ed al primo intervento terapeutico, il medico di turno potrà disporre l'eventuale ricovero presso il reparto competente per patologia. Al paziente guarito presso il Pronto Soccorso verrà assegnato un codice d'accesso base alla gravità della patologia riscontrata; avranno precedenza assoluta e priorità interventi i pazienti con codice rosso (emergenza) seguito da pazienti con codice giallo, codice verde ed infine codice bianco.

**Ricovero Programmato**  
I ricoveri ordinari sono così denominati in quanto non rivestono caratteristiche di urgenza o emergenza, possono essere richiesti dal medico di base, dal medico specialista ambulatoriale o dal medico della Guardia Medica Territoriale. La richiesta deve essere presentata presso l'U.O. di degenza al fine dell'inserimento nel registro dei ricoveri programmati, nel rispetto di quanto previsto dalle vigentissime disposizioni di legge.

**Cosa portare**  
Si consiglia di portare tutto il necessario per l'igiene personale, la biancheria intima, pigiama/tanca da notte, una vestaglia, l'occorrenza per la toilette, il necessario di ritolino, codice fiscale e tessera sanitaria.

**Cosa non portare**  
Si ricorda che in Ospedale non occorre portare grosse quantità di denaro, né è consigliabile portare con sé oggetti di valore. **In caso di furti o smarrimenti la Direzione Sanitaria non si assume alcuna responsabilità.**

**DEGENZA**  
Al momento del ricovero il medico indicherà un periodo di permanenza approssimativa prima varare in base al decorso della patologia ed alle necessità terapeutiche.

**Se non si è autosufficienti**  
Il personale infermieristico e di supporto è pronto ad aiutare il degente in tutte le pratiche quotidiane ed in ogni caso di bisogno. In reparto operano anche i volontari riconosciuti da un cartello di identificazione.

**A chi chiedere informazioni sullo stato di salute**  
Le visite dei medici si svolgono solitamente al mattino. Il personale infermieristico opera costantemente in Reparto, e passa a controllare più volte nel corso dell' giornata il paziente per verificare il decorso e somministrare le cure prescritte.

Per qualunque esigenza basta rivolgersi al Capo Sala che è presente in reparto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00.

**FAQ Casali**

- [E-mail: casali@pec.ospedalere.it](#)
- [Chiama il Call Center](#)
- [Contatta il numero di Servizio](#)
- [Quali documenti servono per accedere alla prestazione in Servizio di Pronto Soccorso?](#)
- [E-mail: casali@pec.ospedalere.it](#)

**Accesso area riservata**

Nome utente: \*

Password: \*

Contatta l'Azienda

Posta Elettronica Certificata  
[protocollo@pec.ospedalere.it](mailto:protocollo@pec.ospedalere.it)

**WebMail**

Centro Libero Prenotazioni

**ACCESS**  
ESSENTIAL MEDICINES

**I want a TB test that works for me**

©2012 Azienda Ospedaliera "Bianchi Melacrinò Morelli", Reggio Calabria. Tutti i diritti riservati. Assistenza e cura di ESO S.p.A. - 2012

Nella sezione “Frequently asked questions” è possibile leggere le domande che vengono poste più frequentemente all’Azienda Ospedaliera.



### **Area Pazienti**

[Frequently Asked Questions](#),  
[Modulistica](#), [Il Ricovero](#),  
[Pronto Soccorso](#)

Posizionando il cursore sopra ogni domanda possiamo leggere la risposta.

## Frequently Asked Questions

*Le domande che vengono poste frequentemente.*

- [Quali documenti occorrono per accedere alle prestazioni in Day Hospital e in Day Surgery?](#)
- [Come si accede al Day Hospital?](#)
- [Chi prescrive il Day Hospital?](#)
- [Quando si ricorre al Day Hospital?](#)
- [Si possono ricevere visite?](#)
- [È possibile scegliere i pasti?](#)

[Quali documenti occorrono per accedere alle prestazioni in Day Hospital e in Day Surgery?](#)

[Come si accede al Day Hospital?](#)

[Chi prescrive il Day Hospital?](#)

[Quando si ricorre al Day Hospital?](#)

[Si possono ricevere visite?](#)

[È possibile scegliere i pasti?](#)

## L'Azienda Ospedaliera Pugliese Ciaccio (Catanzaro)

Questa è la pagina principale (al 27/05/2011) dell'Azienda Ospedaliera "Pugliese – Ciaccio".

www.aocatanzaro.it

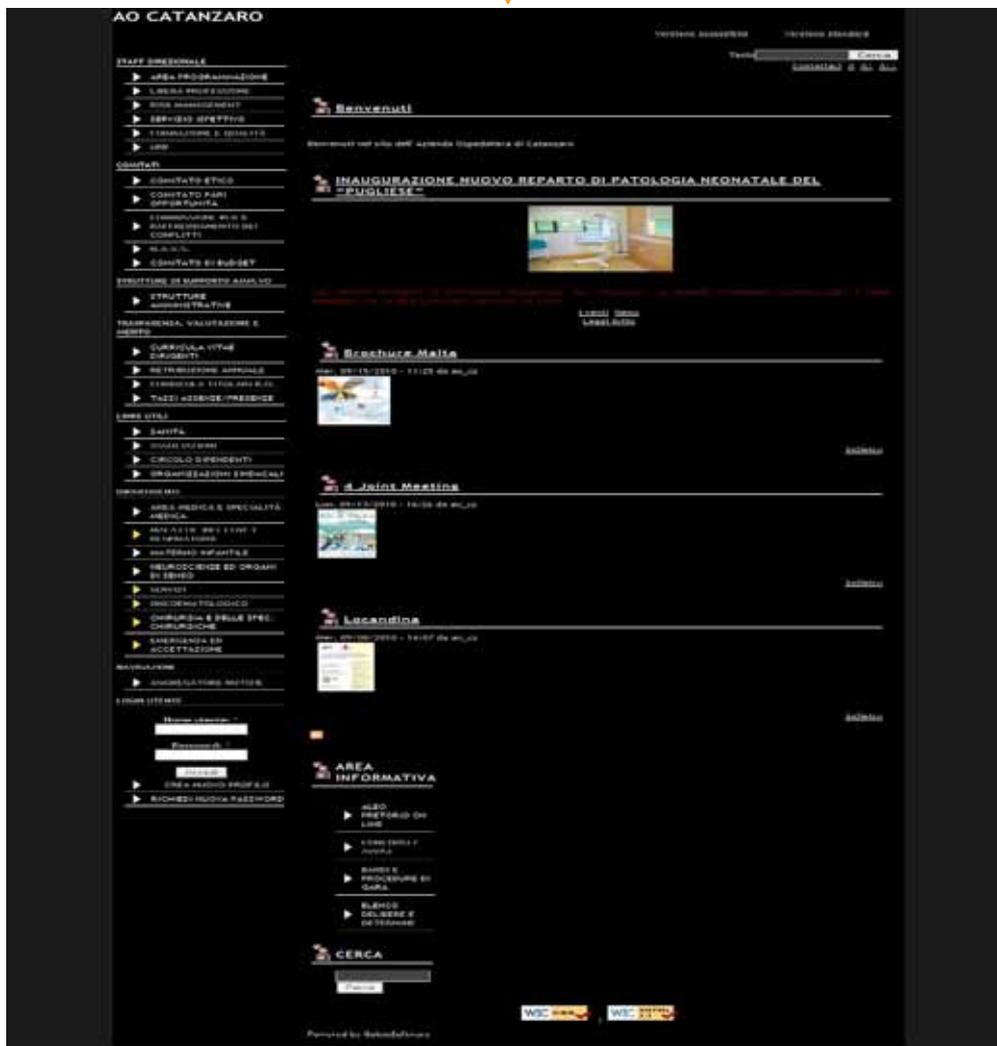
The screenshot shows the homepage of the Azienda Ospedaliera Pugliese Ciaccio. At the top, there is a navigation bar with the following menu items: Home, Azienda, Organi, Dipartimenti, Servizi, Contatti, and WebSite. The main header features the hospital's logo and name, "Azienda Ospedaliera di Catanzaro 'Pugliese-Ciaccio'", along with the "REGIONE CALABRIA" logo. A large banner image shows a hospital building and a smiling female doctor in a white coat. Below the banner is a navigation menu with the same items as above. The main content area is divided into several sections:

- L'AZIENDA:** A list of links including Presentazione, I Recati, La Carta dei Servizi, Link Aziendale, Corsi e Formazione, Eventi (near), Comunicazione e Stampa, Servizio Telefonico Ospedale, and Linea 112 giorno del Comissario Straordinario.
- OSPEDALE AMICO:** A section featuring a photo of a doctor and a "NEWS" list with items like "Corso 'La gioia di donare'", "Auguri - Pasqua 2011", "Procedura aperta per servizio di sistemi ottici", "Procedura aperta per fornitura reagenti laboratorio vett", and "Il Corso per il trattamento domiciliare dell'encefalite". A "Leggi tutti" button is present.
- TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO:** A section with a logo and a red ribbon graphic, indicating a commitment to transparency and merit.
- EVENTI:** A section listing various events, including "Congresso Regionale MGAs - Attualità nel trattamento del paziente anziano" and "Presentazione tecnologie specialistiche polifunzionali e robotizzazione motoria assistita e robotica al Prof. Raffaele Basile".
- LOGGATI UTENTE:** A login section with fields for "Nome utente" and "Password", an "Accesso" button, and links for "Crea nuovo profilo" and "Ritrova i tuoi password".
- NAVIGAZIONE:** A section with a link to "Il Aggregatore notizie".
- W3C:** Logos for W3C XHTML 2.0 and W3C CSS.

On the right side of the page, there is a "Ritrovare il tuo" section with a phone number "800 990 122" and a search box labeled "CERCA". Below this is an "INFORMAZIONI ALL'UTENTE" section with a list of links: "Come raggiungere", "Accesso al P.E.", "CUP Aziendale", "URP", "Rete Call Center", "Domande", "Indirizzo", "Contatti", and "Posta E. Certificata (PEC)". At the bottom right, there is an "AREA INFORMATIVA" section with links: "Area Patient On Line", "Concorsi e Avvisi", "Bandi e Procedure di Gara", and "Emanca Dottore e Selenite".

At the bottom of the page, there is a copyright notice: "Copyright © 2008-2011 Azienda Ospedaliera di Catanzaro 'Pugliese-Ciaccio' - P.IVA 01984220760 - Design by Galileo Software".

Il sito consente anche una visualizzazione per ipovedenti. In alto clicchiamo su “Versione ipovedenti”.



Torniamo alla visualizzazione standard e, nella sezione “L'azienda” sulla sinistra, clicchiamo su “La carta dei servizi”. Si apre la seguente pagina

## Servizi

La Carta dei Servizi dell'Azienda Ospedaliera "Pugliese Ciaccio" di Catanzaro, oltre a rispondere ad un dovere istituzionale dell'Azienda, è espressione del desiderio di questa Direzione Generale di consolidare il rapporto di reciproca fiducia e di collaborazione con i cittadini.

Questo rapporto si basa sulla conoscenza da parte dei cittadini delle energie e delle capacità professionali dell'Azienda, finalizzate al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni offerte e sulla disponibilità, da parte degli operatori, all'ascolto di suggerimenti, richieste e osservazioni che possano contribuire al miglioramento.

La Carta dei Servizi diventa così un patto di garanzia, costruito con la partecipazione responsabile e la verifica dei cittadini stessi.

La Direzione si augura che questo strumento sia utile per far conoscere meglio l'Azienda, rendendo la cittadinanza partecipe dei principi che la guidano e dei processi che essa mette in atto per il miglioramento dei servizi.

### SERVIZI

#### LE UNITA' OPERATIVE

Da questa pagina possiamo cliccare su "Unità operative" per avere l'elenco completo con indicazione del Direttore e dell'organico medico operante, numeri telefonici ecc.

Cliccando su "Servizi" appare la seguente pagina

### CAPITOLI

- *Presentazione dell'Azienda*
- *Cenni storici*
- *Presentazione della "Guida ai Servizi Sanitari"*
- *Come raggiungere i due ospedali*
- *Il ricovero in Ospedale*
- *I Dipartimenti*
- *Adempimenti per le prenotazioni delle prestazioni - ticket ed esenzioni*
- *Ufficio Relazioni con il Pubblico*
- *Archivio cartelle cliniche*
- *Rilascio duplicati esami radiologici- ufficio servizio sociale- servizi per i degenti*
- *Associazioni di volontariato*
- *I diritti e doveri dell'utente malato*
- *Informazioni per pazienti stranieri*
- *Modulistica*

Vediamo il funzionamento di alcune sezioni. Cliccando su “Modulistica” appare la seguente pagina.

## Modulistica

---

[Modello richiesta cartella clinica \[PDF\]](#)  
[Modello delega per ritiro cartella clinica \[PDF\]](#)

[Modello per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami \[PDF\]](#)  
[Modello per il consenso al trattamento dei dati \[PDF\]](#)

Possiamo così scaricare, stampare e compilare il modello per la richiesta della cartella clinica, oppure la delega per lo stesso, il modello per il trattamento dei dati ecc.

Il sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
di o fu \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_  
Prov. \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_  
Via \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

**CHIEDE**

che gli venga rilasciata copia conforme della cartella clinica relativa al suo ricovero, avvenuto:

Reparto	Data entrata	Data uscita

## **Prenotazioni delle prestazioni - ticket ed esenzioni**

Dalla sezione “Servizi”, cliccando sull’icona “Adempimenti per le prenotazioni delle prestazioni - ticket ed esenzioni” possiamo avere informazioni su come effettuare una prenotazione, dove e quando pagare il ticket per una visita.

## Il Progetto Cat@hospital

Le prestazioni del Servizio sanitario nazionale avvengono anche attraverso il progetto “cat@hospital” realizzato dall'Amministrazione Provinciale di Catanzaro.

Con Cat@Hospital, se abiti in provincia di Catanzaro, basta esibire negli uffici del tuo comune di residenza l'impegnativa del tuo medico curante. Subito un addetto ti preciserà i tempi d'attesa previsti nelle strutture sanitarie di tutta la provincia e prenoterà la tua visita dove preferisci. Consulta la pagina:

[www.catahospital.it](http://www.catahospital.it)

The screenshot displays the 'Prenotazioni Sanitarie On Line' website for the Province of Catanzaro. The header includes the 'Cat@Hospital' logo and the provincial emblem. A navigation menu on the left lists: 'Il Progetto Cat@Hospital', 'Le Strutture sanitarie', 'Le Prestazioni disponibili', 'I Partners istituzionali', 'Prenotazioni area riservata', 'Domande frequenti', and 'News'. The main content area features a stethoscope icon and the heading 'Visita medica? Prenotala al Comune.' Below this, text explains that users can book specialist visits without traveling by showing their doctor's commitment form at their local commune. It notes that the service is free of charge and available at various pharmacies and private structures. A 'ATTENZIONE' section specifies that radiology services are booked through a specific P.O. number. Logos for 'Farmacie e Parafarmacie attivate' and 'Strutture Private' (e.g., 'La Casa di Don Bosco') are also visible.

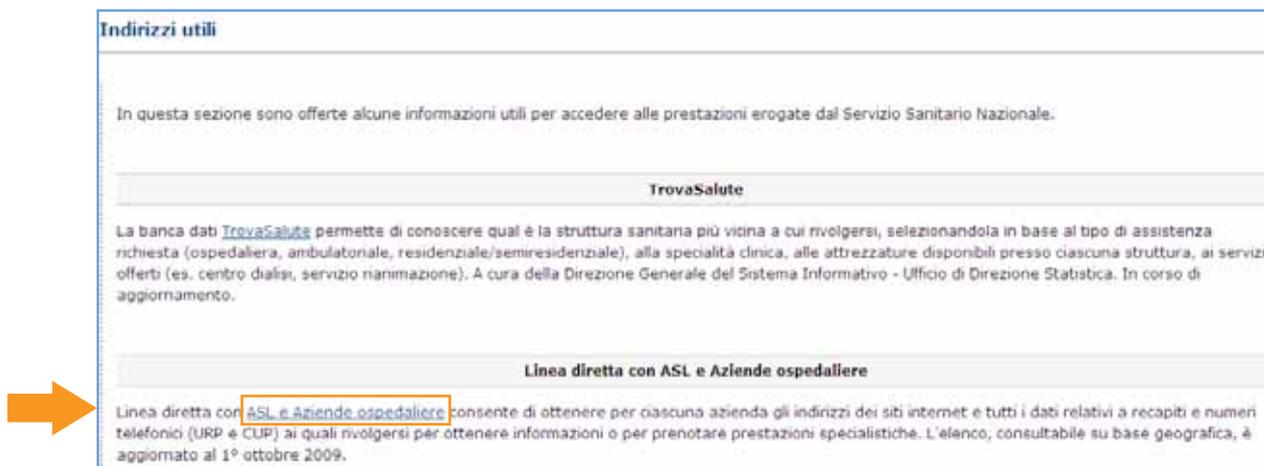
## LA REGIONE CAMPANIA

### Le ASL della Campania

Dalla home page del sito del Ministero della Salute, sito che abbiamo consultato nella prima parte del manuale, clicchiamo su “Indirizzi utili” nella sezione sulla sinistra “Servizio sanitario nazionale”.



Visualizziamo la seguente pagina, dove possiamo scegliere la voce “ASL e Aziende Ospedaliere”.

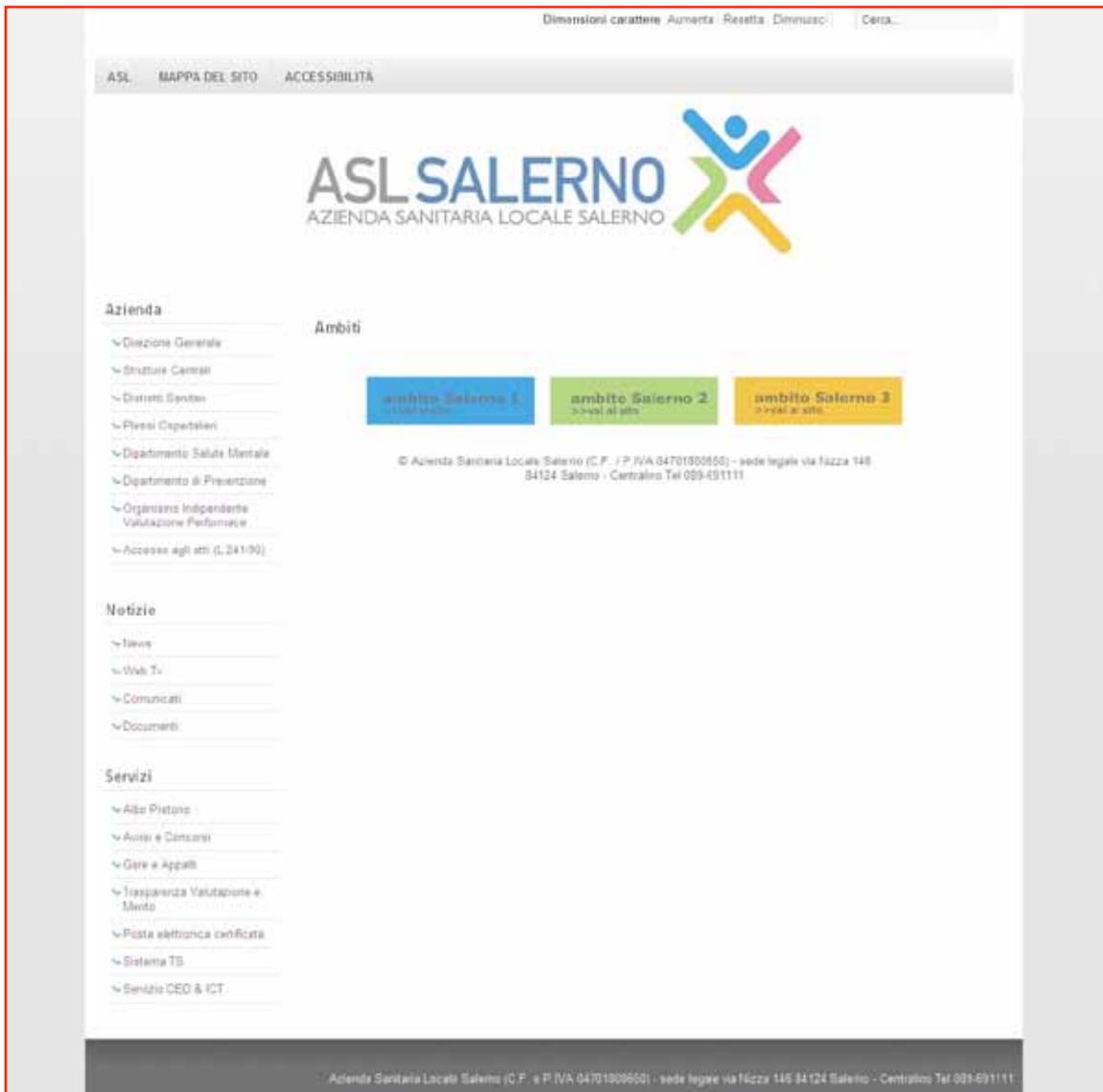


Selezionando la Regione Campania, possiamo visualizzare le ASL della Regione.

Aziende Sanitarie Locali				
Vai al sito	ASL - Indirizzo e numeri utili	URP - Informazioni	CUP - Prenotazioni	Codice ASL
<b>AVELLINO 1</b>	Via Cardito n.202/b - 83031 Ariano Irpino (Av) Tel. 0825 877400 Fax 0825 892027 E-mail direzione.generale@asl1.av.it	Tel. 0825 877 408 Fax 0825 877 400 E-mail urp@asl1.av.it	Tel. 0825 877517 - 519	101
<b>AVELLINO 2</b>	Via degli Imbimbo, 10/12 - 03100 Avellino (Av) Tel. 0825 291111 Fax 0825 30624 E-mail califano@email.it	Tel. 0825 292174 - 292043 - 292029 Fax 0825 292029 E-mail urp.aslav2@gmail.it	Tel. 0825 292066	102
<b>BENEVENTO1</b>	Via Oderisio 1 - 82100 Benevento (Bn) Tel. 0824 308111 Fax 0824 53964 E-mail azienda.sanitariabn1@tin.it segreteria@aslbenevento1.it	Numero verde 800 187314 E-mail urp@aslbenevento1.it	Tel distretti	103
<b>CASERTA 1</b>	Viale Unità italiana 28 - 81100 Caserta (Ca) Tel. 0823 445151 Fax 0823 324099	Tel. 0823 445134 Fax 0823 445135 E-mail titiana.ramevale@aslcaserta1.it	Tel. 0823 551001-02-03	104
<b>CASERTA 2</b>	Via Linguili 54 - 81031 Aversa (Ca) Tel. 081 3001111 Fax 081 6141417 E-mail dir.generale@aslcaserta2.it dir.sanitaria@aslcaserta2.it dir.amministrativa@aslcaserta2.it	Tel. 081 5001426 Fax 081 3001427 E-mail urp@aslcaserta2.it		105
<b>NAPOLI 1</b>	Centro Direzionale Ed.F/9 Pal. Esedra - 80143 Napoli (Na) Tel. 081 2541111 Fax 081 7345178 E-mail aslna1diramm@lihero.it direzionegenerale@aslna1.napoli.it	Numero verde 800888880 Tel. 081 2544414 - 2544452 Fax 081 2544440 E-mail urp@aslna1.napoli.it		106
<b>NAPOLI 2</b>	Via Corrado Alvaro 0 (Montesuicello) - 00072 Pozzuoli (Na) Tel. 081 8991111 Fax 081 3249308 E-mail dir.gen@asl2.napoli.it			107
<b>NAPOLI 3</b>	Via Padre Mario Vergara (Ex Inam) - 80027 Frattamaggiore (Na) Tel. 081 8891111 Fax 081 8312693 E-mail aslnapoli3@sanita.it	Tel. 081 8891407 Fax 081 8891407	Frattamaggiore Tel. 081 8891380 Caserta Tel. 081 7051504 (CUP in rete)	108
<b>NAPOLI 3 SUD</b> ex Napoli 4 e Napoli 5	Via Nazionale delle Puglie Ex 219 - 80038 Pomigliano D'Arco (Na) Tel. 081 3173111 Fax 081 8033764 E-mail segreteria@aslna3@virgilio.it	Tel. 081 3173059 Fax 081 3173066 E-mail aslna4.urp@tiscali.it		109
<b>SALERNO 1</b>	Via Federico Rizzo n 30 - 84014 Nocera Inferiore (Sa) Tel. 081 9212111 Fax 081 926093 E-mail direzione.generale@aslsa1.it	Numero verde 800187314 Tel. 081 9212172 - 2979 Fax 081 9212352 E-mail urpinfo@aslsa1.it		111
<b>SALERNO 2</b>	Via Lizza 146 - 84124 Salerno (Sa) Tel. 089 692647 Fax 089 251020 E-mail marisa.caruana@aslsalerno2.it	Tel. 089 694379 Fax 089 694317 E-mail pubrelazioni@aslsalerno2.it		112
<b>SALERNO 3</b>	Piazza dei Martiri - 84078 Vallo della Lucania (Sa) Tel. 0974 71111 Fax 0974 43296 E-mail aslca3@tinanro@tiscalinet.it	Tel. 0974 711729 - 30 Fax 0974 711741 E-Mail urp@aslca3.com ivanariello@aslca3.com	Numero verde 800 520000	113

Scegliamo, ad esempio, la ASL di Salerno. Questa è la schermata di accesso (al 30/05/2011)

[www.aslsalerno.it](http://www.aslsalerno.it)



Se clicchiamo su “Ambito Salerno 2”, visualizziamo la seguente pagina.

Quali sono i servizi per il cittadino? Per scoprirlo, scegliamo la voce “Servizi al cittadino”.

## Scegliere il medico di famiglia

Clicchiamo su “Scegliere il medico di famiglia”, per consultare l’elenco dei medici di Assistenza Primaria (M.A.P.) e Pediatri di Libera Scelta (P.L.S.) dei distretti di Salerno, Battipaglia, Eboli, Giffoni Valle Piana, Mercato San Severino.

Dopo aver scelto il proprio medico, il sito indica dove recarsi per la scelta/revoca del medico.



### scegliere il medico di famiglia o il pediatra

#### Come

Puoi scegliere il medico nel territorio in cui sei residente.  
Per motivi di studio, lavoro o malattia e per un periodo superiore ai tre mesi fino ad un anno rinnovabile, puoi scegliere un medico in un territorio diverso dalla tua residenza.

In qualsiasi momento puoi revocare la scelta del medico e effettuarne una nuova.  
Per scegliere o revocare il medico basta un'autocertificazione.  
Solo in caso di cambio di residenza è necessario il libretto sanitario e l'atto di cancellazione dalla ASL di provenienza.

- Elenco medici di famiglia ovvero Medici di Assistenza Primaria (M.A.P.) e Pediatri di Libera Scelta (P.L.S.):

- **Distretto di Salerno**
- **Distretto di Battipaglia**
- **Distretto di Eboli**
- **Distretto di Giffoni Valle Piana**
- **Distretto di Mercato S. Severino**

#### Dove

Presso gli sportelli per la scelta e revoca del distretto sanitario di appartenenza:

- Distretto di **Salerno**: dal lunedì al venerdì 8,00-12,00  
poliambulatorio viale Kennedy (Pastena) - tel. 089 3089754
- Distretto di **Battipaglia**: dal lunedì al venerdì 8,00-12,00  
**Battipaglia** via Gonzaga - tel. 0828 674503

## Esenzioni ticket

Per consultare le categorie per l'esenzione ticket e dove fare la richiesta, clicchiamo su *"Autorizzazioni, esenzioni, rimborsi"*. Ecco il link per visualizzare la lista della categorie esenti ticket e le nuove categorie esenti spesa farmaceutica.



### esenzione ticket

**categorie esenti ticket** PDF 153 Kbyte  
Circolare Regione Campania prot. 1548/SP del 20.05.08

**nuove categorie esenti spesa farmaceutica** PDF 16 Kbyte  
Decreto Commissariale n. 51 del 27.09.2010 PDF 644 Kbyte

## Le Aziende ospedaliere

### L'Azienda Ospedaliera Antonio Cardarelli (Napoli)

Questa è la schermata iniziale (al 20/05/2011) dell'Azienda Ospedaliera "Antonio Cardarelli".

www.ospedalecardarelli.it



Dalla pagina principale notiamo sulla destra il servizio di Tele-prenotazione. Clicchiamo su “Approfondisci”.

Accediamo in questo modo all’area riservata. Ma prima di effettuare la Tele-prenotazione dobbiamo registrarci per ricevere al nostro indirizzo di posta elettronica la *userid* e la *password* che servono per l’identificazione.



Dopo la registrazione accediamo alla seguente pagina.

**Prestazioni prenotabili**

- [Anatomia ed Istologia Patologica](#)
- [Angiologia](#)
- [Chirurgia D'urgenza](#)
- [Chirurgia Generale](#)
- [Chirurgia Oncologica](#)
- [Chirurgia Plastica](#)
- [Chirurgia Vascolare](#)
- [Diabetologia](#)
- [Endocrinologia](#)
- [Fisiatria](#)
- [Geriatria](#)
- [Immunologia](#)
- [Nefrologia](#)
- [Neurologia](#)
- [Neuro-Riabilitazione](#)
- [Odontoiatria e Stomatologia](#)
- [Ortopedia e Traumatologia](#)
- [Otorinolaringoiatria](#)
- [Pneumologia](#)
- [Urologia](#)
- [Anestesia](#)
- [Cardiologia](#)
- [Chirurgia Epatobiliare](#)
- [Chirurgia Maxillo Facciale](#)
- [Chirurgia Pediatrica](#)
- [Chirurgia Toracica](#)
- [Dermatologia](#)
- [Ematologia](#)
- [Epatologia](#)
- [Gastroenterologia](#)
- [Grandi Ustioni](#)
- [Laboratorio di patologia clinica](#)
- [Neurochirurgia](#)
- [Neuroradiologia](#)
- [Oculistica](#)
- [Oncologia](#)
- [Ostetricia e Ginecologia](#)
- [Pediatría](#)
- [Radiologia](#)

[Clicca qui per compilare il questionario sull'indice di gradimento delle prestazioni prenotate](#)

Scegliamo la prestazione che desideriamo e seguiamo i quattro passaggi principali.

Teleprenotazione Conferma e visualizza le "Proposte di Appuntamento" 1

Confermare il tipo di prestazione precedentemente selezionata e attendere qualche istante per il caricamento delle "Proposte di Appuntamento"

Prenotazione Esami

**VISITA GINECOLOGICA GENERALE** Erogatori Disponibili 1  
A.O.R.N. "A. CARDARELLI"

La prestazione richiesta e' disponibile presso le seguenti Unità Operative

Unità Operativa	Reparto	GG
<input type="radio"/> OSTETR-GINECOLOGIA	GINECOLOGIA	0

Menu

**Tele prenotazione** Scelta della data e dell'ora 2

**Proposte di Appuntamento**

Seleziona la prima data disponibile →

Menu per la variazione della data di partenza dalla quale verificare la disponibilità per la teleprenotazione → Cerca dal:

O.R.N. 'A. CARDARELLI' Lunedì

Data: **Martedì 10/02/2004** Ora: **10:00 - 12:00** Posizione in Lista: **4\***

U.O.: **OSTETRICIA E GINECOLOGIA** Medico:

Sede: **PAD. E - piano 4°**

Sala:

VISITA GINECOLOGICA GENERALE

Visualizza le altre possibilità disponibili (giorni oppure ore) a partire dalla data selezionata →

Check per la selezione della prestazione →  VISITA GINECOLOGICA GENERALE

**Tele prenotazione** Proposte di appuntamento "Conferma della prenotazione" 3

Il messaggio di errore verrà visualizzato solo se non è stata selezionata la prestazione con l'apposito check. Scegliere ok e selezionare la prestazione poi cliccare nuovamente su prenota.

Microsoft Internet Explorer

O.R.N. 'A. CARDARELLI' Lunedì

Data: **Martedì 10/02/2004** Ora: **10:00 - 12:00** Posizione in Lista: **4\***

U.O.: **OSTETRICIA E GINECOLOGIA** Medico:

Sede: **PAD. E - piano 4°** Reparto/Sezione: **GINECOLOGIA**

Sala: Disponibilità: **Ginecologia**

VISITA GINECOLOGICA GENERALE

Check per la selezione della prestazione →  VISITA GINECOLOGICA GENERALE

Stampa del  
"Cedolino di prenotazione"

4

Elenco delle prestazioni finora prenotate

Funzioni per la stampa del cedolino di prenotazione o per l'annullamento dell'operazione.

**Prestazioni Confermate**

Descrizione	Unita' Op.	Sez./Rep.
VISITA GINECOLOGICA GENERALE	OSTETR-GINECOLOGIA	GINECOLOGIA

**Dati Anagrafici per la Prenotazione** Stampa Cedolino Annulla

**Anagrafica Utente Parziale**

C.F.

Cognome  Nome  Sesso  Data di Nascita

Comune di Nascita  Indirizzo  Telefono

Comune di Residenza  Quartiere  Reg.  ASL  Cittad.

Dati anagrafici del prenotante

Menu

La stampa della prenotazione deve essere consegnata il giorno della prestazione all'ufficio accettazione del dipartimento presso il quale ci si recherà unitamente all'impegnativa firmata dal medico curante.

## LA REGIONE PUGLIA

### Il portale regionale della salute

Questa è la schermata di accesso (al 9/05/2011) del Portale Regionale della salute della Regione Puglia.

www.sanita.puglia.it

**IL PORTALE REGIONALE DELLA salute**

Cerca nel sito   Ricerca avanzata

English Italiano

Regione Puglia

SERVIZI PER IL CITTADINO COME FARE PER DEDICATO A

Sei in: Home Page

**STRUTTURE SANITARIE**

- Asl
- Aziende Ospedaliere
- Distretti Socio Sanitari
- Dipartimenti
- Presidi Ospedalieri
- Poliambulatori
- Consultori
- Rsa
- Hospice / Cure palliative
- Ospedali di Comunità
- Centri Diurni Anziani / Alzheimer
- Day Hospital
- Centri Malattie Rare

**EMERGENZA SANITARIA**

- Pronto Soccorso / Punti Primo Intervento
- Guardia Medica
- 118

**ASSISTENZA**

- Medici e pediatri di base
- Farmacie
- Volontariato
- Servizi sociali
- Fabbricanti di Dispositivi Medici su Misura

**LA PAROLA AI CITTADINI**

- Richieste e Segnalazioni
- Forum
- Faq
- Sondaggi

**Primo piano**

04/05/2011 - Nuove certificazioni per gli esenti ticket =>

Dal 2 maggio 2011 sono cambiate le modalità per ottenere l'esenzione, per condizione economica, dal pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), per le prestazioni specialistiche ambulatoriali. Non sono cambiati i criteri che danno diritto all'esenzione, è cambiato solo il metodo con il quale si certificano le esenzioni per redditi: gli attestati di esenzione per condizioni economiche con codice E03, E02, E03 ed E04 hanno cessato la loro validità il 30 aprile 2011.

Archivio

**News**

09/05/2011 - Organizzazione del DISTRETTO SOCIO SANITARIO (D.S.S.) =>

Organizzazione del DISTRETTO SOCIO SANITARIO (D.S.S.)  
Pubblicato il REGOLAMENTO REGIONALE n.5 del 19 aprile 2011 Bollettino Ufficiale della Regione Puglia n.62 del 26.04.2011

04/05/2011 - Disciplina per l'utilizzo di EnPUGLIA =>

Atto dirigenziale n.119/2011

03/05/2011 - MIGRAZIONE DEI SERVIZI RELATIVI ALL'ALBO FORNITORI SSR =>

A partire dal 3 maggio 2011 le funzionalità saranno accessibili esclusivamente attraverso il link predisposto sul portale EnPUGLIA (<http://www.enpuglia.it>) o direttamente dall'indirizzo <http://fornitossr.enpuglia.it>.

Archivio

**CallCenter Informativo Sanitario**  
800 955155

**CONTATTI**

- PEC Regionale
- Numeri Utili

**INFORMAZIONI**

- Campagne di prevenzione
- Link Utili
- News
- Normativo e documenti
- Newsletter
- Modulistica
- Bandi e Concorsi

**AREA RISERVATA**

- Entra
- Registrati
- Recupera password

**Servizi per la Salute della Regione**

CERCA

patologia prestazione struttura medico

Responsabile procedimento pubblicazione Regione Puglia - Assessorato alle Politiche per la Salute - Disclaimer & Copyrights

Dalla pagina principale (home page) sono consultabili quattro macro aree: “Strutture Sanitarie”, “Emergenza sanitaria”, “Assistenza” e “Parola ai cittadini”.

Cliccando su “Aziende Ospedaliere” verrà fornito un elenco degli ospedali delle sei Province pugliesi.

Cliccando su “Centri malattie rare” è possibile conoscere i Presidi della Rete Regionale per la prevenzione, la sorveglianza, la diagnosi e la terapia delle malattie rare.

Attraverso il numero **118** si attiva il Servizio di Emergenza-Urgenza Sanitaria (S.E.U.S.) territoriale, un servizio pubblico, gratuito, attivo 24 ore su 24.

Cliccando su “Medici e pediatri di base” è possibile ricercare tutti i Medici di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta della Regione Puglia.

Attraverso il link “Richieste e Segnalazioni” si ha la possibilità di presentare una segnalazione o fornendo i propri dati anagrafici oppure in forma anonima.

STRUTTURE SANITARIE
■ Asl
■ Aziende Ospedaliere
■ Distretti Socio Sanitari
■ Dipartimenti
■ Presidi Ospedalieri
■ Poliambulatori
■ Consultori
■ Rsa
■ Hospice / Cure palliative
■ Ospedali di Comunità
■ Centri Diurni Anziani / Alzheimer
■ Day Hospital
■ Centri Malattie Rare
EMERGENZA SANITARIA
■ Pronto Soccorso / Punti Primo Intervento
■ Guardia Medica
■ 118
ASSISTENZA
■ Medici e pediatri di base
■ Farmacie
■ Volontariato
■ Servizi sociali
■ Fabbricanti di Dispositivi Medici su Misura
LA PAROLA AI CITTADINI
■ Richieste e Segnalazioni
■ Forum
■ Faq
■ Sondaggi

In fondo alla pagina principale è presente la seguente schermata.



Cliccando su “Medico” è possibile ricercare tutti i medici specialisti che operano come direttori presso le strutture ospedaliere della Regione Puglia o presso gli Ambulatori.

Per utilizzare la ricerca:

1. è possibile selezionare la specializzazione del Reparto/Ambulatorio dove il medico lavora dal primo menù a tendina
2. specificare anche una parte del cognome del medico nel campo “Nominativo medico”
3. cliccare sul bottone invia

È possibile anche limitare la ricerca ad una Provincia utilizzando i menù a tendina “Provincia”. Se non si specifica il nome del medico e si seleziona solo la Specializzazione il sistema estrae tutte le strutture della specializzazione richiesta.

**Ricerca Medico**

<b>Branca Specialistica</b>	<input type="text" value="Seleziona Branca Specialistica"/>
<b>Provincia</b>	<input type="text" value="Seleziona Provincia"/>
<b>Nominativo Medico</b>	<input type="text"/>

Cliccando poi su “Prestazione” è possibile ricercare tutte le prestazioni ambulatoriali erogate presso gli Ospedali e presso i Poliambulatori della Regione Puglia.

**Ricerca Prestazione Ambulatoriale**

Branca Specialistica	Seleziona Branca Specialistica ▼
	Visualizza Prestazioni
Prestazioni	Seleziona Prestazione ▼
Provincia	Seleziona Provincia ▼
	Visualizza Comuni
Comune	Seleziona Comune ▼
Denominazione	<input type="text"/>
Codice Prestazione	<input type="text"/>
	Invia

È possibile:

- ricercare la prestazione specificando anche una parte del proprio nome nel campo “Denominazione” e lasciando invariati tutti gli altri parametri di ricerca
- ricercare la prestazione indicandone il codice
- ricercare una prestazione facendosi guidare dal sistema selezionando, da un elenco precompilato, prima la branca di specializzazione, quindi la prestazione

In quest'ultimo caso occorre procedere come segue:

- selezionare la branca dal menu a tendina “Branca Specialistica”
- premere il pulsante “Visualizza prestazioni” e attendere che si popoli il menu “Prestazioni”
- selezionare la prestazione dall'elenco proposto
- premere Invia

Anche in questo caso è possibile restringere la ricerca ad una Provincia e ad un Comune utilizzando i menù a tendina “Provincia” e “Comune”.

## La parola ai cittadini

Il portale regionale della salute è un portale interattivo che ci permette di dialogare con la Pubblica Amministrazione. Ne è un esempio il link “Richiesta e segnalazioni” dell’area “La parola ai cittadini”.

Attraverso questa sezione viene data la possibilità di presentare una segnalazione o fornendo i dati anagrafici oppure in forma anonima.



**Registrazione segnalazioni**

Compila questo modulo per la registrazione delle segnalazioni pervenute al Call Center.

I campi indicati con \* sono obbligatori

**Dettaglio segnalazione**

Data Evento <small>(dd/MM/yyyy)</small>	<input type="text"/>	
Momento della giornata	--Seleziona--	Ora (HH:mm) <input type="text"/>
Luogo (Comune)	--Seleziona--	
Tipo struttura	--Seleziona--	
Denominazione Struttura	<input type="text"/>	

Testo della segnalazione \*

La segnalazione completa dei dati anagrafici prevede che sia inviato riscontro al compilatore, mentre la segnalazione in forma anonima sarà presa in considerazione al solo fine di migliorare il servizio.

## Ricerca medici e pediatri di libera scelta

Dal menu “Assistenza” cliccando su “Medici e pediatri di base” è possibile ricercare tutti i Medici di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta della Regione Puglia.



The image shows a search form titled "Ricerca Medici Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta" with a dark teal header. The form contains several fields and buttons: "Tipo Medico \*" with a dropdown menu labeled "Seleziona Tipo Medico"; "Cognome Medico" with a text input field; "Nome Medico" with a text input field; "Provincia" with a dropdown menu labeled "Seleziona Provincia" and a button labeled "Visualizza Comuni"; "Comune" with a dropdown menu labeled "Seleziona Comune" and a button labeled "Invia".

Per utilizzare la ricerca:

1. è necessario selezionare la tipologia di medico che si intende ricercare.
2. specificare anche una parte del cognome del medico nel campo “Cognome”.
3. specificare anche una parte del nome del medico nel campo “Nome” e cliccare su **Invia**

E' possibile anche limitare la ricerca ad una provincia e a un comune utilizzando i menù a tendina “Provincia” e “Comune”.

Il solo valore che è obbligatorio specificare è il “Tipo Medico” (contrassegnato con l’\*).

## Emergenza Sanitaria

Dal menu “Emergenza Sanitaria” cliccando su “Pronto Soccorso / Punti Primo Intervento”, è possibile effettuare una ricerca per provincia per acquisire l’elenco com-



pleto, provvisto di indirizzo, dei Pronto Soccorso e punti di primo intervento della provincia selezionata.



Cliccando sulla mappa, sulla provincia di interesse, per esempio Foggia, appare un elenco come questo:

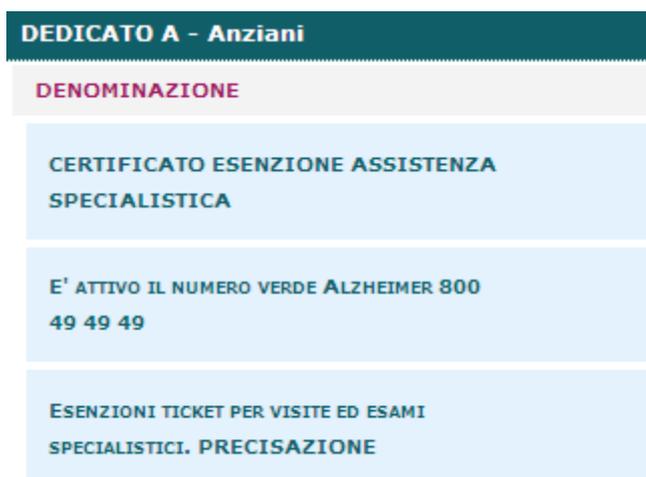
Elenco Pronto Soccorso		
DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	STRUTTURA DI RIFERIMENTO
PRONTO SOCCORSO C/O "CASA SOLLIEVO DELLA SOFFERENZA"	BLOCCO A - PIANO RIALZATO SAN GIOVANNI ROTONDO (FG)	"CASA SOLLIEVO DELLA SOFFERENZA" - S. GIOVANNI ROTONDO
PRONTO SOCCORSO C/O OSPEDALE "F. LASTARIA"	UNICO PLESSO PIANO TERRA LUCERA (FG)	OSPEDALE "F. LASTARIA" - LUCERA
PRONTO SOCCORSO C/O OSPEDALE "G. TATARELLA"	PIANO TERRA CERIGNOLA (FG)	OSPEDALE "G. TATARELLA" - CERIGNOLA
PRONTO SOCCORSO C/O OSPEDALE "SAN GIACOMO"	PIANO TERRA, PARTE POSTERIORE TORREMAGGIORE (FG)	OSPEDALE "SAN GIACOMO" - TORREMAGGIORE
PRONTO SOCCORSO C/O OSPEDALE "S. CAMILLO DE LELLIS"	PIANO TERRA - LATO OVEST MANFREDONIA (FG)	OSPEDALE "S. CAMILLO DE LELLIS" - MANFREDONIA
PRONTO SOCCORSO C/O OSPEDALE "T. MASSELLI - MASCIA"	NUOVO PLESSO - VIALE DUE GIUGNO SAN SEVERO (FG)	OSPEDALE "T. MASSELLI - MASCIA" - SAN SEVERO
PRONTO SOCCORSO C/O OSPEDALI RIUNITI	PIANO TERRA FOGGIA (FG)	OSPEDALI RIUNITI - FOGGIA

Lo stesso procedimento è valido per cercare una Guardia Medica della provincia.

Ritornando all'home page, conosciamo la sezione "Dedicato a"



Appare la seguente schermata.  
Clicchiamo ancora su "Anziani".



Dalla sezione è possibile scaricare il certificato esenzione assistenza specialistica, conoscere il numero verde Alzheimer, consultare la nota informativa circa esenzioni ticket per visite ed esami specialistici.

## Effettuare una prenotazione sanitaria on-line

Prendiamo ad esempio l’**Ospedale Cardinale Giovanni Panico** (Lecce) all’indirizzo [www.piafondazionepanico.it](http://www.piafondazionepanico.it)



Clicchiamo su “Prenota on-line”.

Appare la seguente schermata



Le “informazioni” spiegano cosa scrivere nel messaggio per effettuare la prenotazione:

- inserire il proprio nome
- inserire il proprio indirizzo mail
- inserire l’oggetto del messaggio, cioè il motivo per cui si sta comunicando
- inserire il numero di impegnativa, la classe di priorità se specificata, la data e un recapito telefonico.
- cliccare su “INVIA”

Così si verrà ricontattati telefonicamente entro **48 ore**.

## LA REGIONE SARDEGNA

### Sardegna Salute

Questa è la schermata di accesso (al 18/05/2011) del sistema sanitario della Sardegna.

www.sardegna salute.it

**SardegnaSalute**

ISTITUTO SANITARIO DELLA SARDEGNA

Assistenza | Emergenza | Come fare per | Approfondimenti | Area operatori | Notizie

**ASSISTENZA**

- Aziende sanitarie
- Ospedali
- Aziende ospedaliere - universitarie
- Casi di cura
- Consultori
- Farmacia e parafarmacia
- Servizi dipendenza
- Strutture sanitarie e socio sanitarie
- Salute mentale
- Centri dialisi
- Centri trapianti
- Centri trasfusionali
- Centri antidroga
- Associazioni di volontariato
- Associazioni di pazienti familiari

**COME FARE PER**

- Scegliere il medico di famiglia o il pediatra
- Prendere visite ed esami
- Richiedere esenzioni
- Ricevere assistenza a casa
- Accedere al pronto soccorso
- Ritrovamenti in ospedale
- Richiedere cartelle cliniche
- Ottenere protesi e ausili
- Donare il sangue o gli organi
- Avere assistenza all'estero
- Ottenere riconoscimento invalidità
- Richiedere sorveglianza ex aspectu ambato
- Richiedere informazioni
- Adempire ai Regolamenti Resch e Clu

**Esenzione ticket**

Dal 1° Aprile sono cambiate le regole per ottenere l'esenzione da pagamento dei ticket per le visite e gli esami specialistici, sia per reddito che per età. Fino al 30 Aprile 2011 saranno comunque accettate entrambe le modalità.

**Estensione dello screening neonatale delle malattie metaboliche ereditarie**

La Regione ha stanziato cospicui fondi all'Ospedale Nieropitomico per la diagnosi precoce delle malattie metaboliche ereditarie.

**Concorso per la formazione in medicina generale 2011-2014**

Publicato dall'Assessorato Igiene e Sanità e Assistenza Sociale il bando di concorso per l'ammissione al corso di formazione specifica in medicina generale per il triennio 2011/2014.

**ULTIME NOTIZIE**

- 18.05.11 Ai Nuovi: prelievi e donazione di organi
- 18.05.11 Sassari in farmacia la terapia antiepilettica orale
- 16.05.11 Olbia: trattamento pedigliori al Giovanni Fedo II
- 12.05.11 EuroMelanoma On: prevenzione tumori cutanei
- 09.05.11 Ai Cristiani: guardia medica turistica
- 06.05.11 Ai Nuovi: nuovi uffici esenzione ticket
- 04.05.11 Cristiani: progetto prevenzione furo
- 03.05.11 Ai Cagliari: nuovi uffici esenzione ticket

**APPROFONDIMENTI**

- Senza sangue cordone
- Influenza da Virus A H1N1
- Dipartimento regionale
- Farmaci
- Vaccinazioni
- Screening oncologici
- Diabete
- Talassemia
- Malattie rare
- Sicurezza alimentare
- Dipartimento di Salute mentale
- Veterinaria pubblica
- Internista video

**EMERGENZE**

- Pronto soccorso
- Servizio 112
- Guardie mediche
- Guardie farmacia
- Risoscorta

**RICERCA**

inserisci testo

**AREA OPERATORI**

- Carti di riconoscimento
- prescrizione farmaci
- Pascolo sanitario elettronico
- Form di conoscenza
- Guide all'appropriatezza
- Informazione indipendente
- Normative sui medicinali
- Prontuario terapeutico
- Accreditamento strutture sanitarie e socio-sanitarie

sardegna salute@regione.sardegna.it

© 2011 Regione Autonoma della Sardegna  
credits | mappa | note legali | contatti

Cliccando su “Ospedali” possiamo visualizzare in automatico la lista di tutti gli ospedali suddivisi per provincia e cercare quello che ci interessa.



## Consultori

I consultori sono servizi rivolti alla tutela della salute della donna e del bambino, di promozione della procreazione cosciente e responsabile, di informazione e prevenzione. Nei consultori operano in équipe diverse professionalità: ostetriche, ginecologi, psicologi, pediatri, assistenti sanitari e assistenti sociali.

In Sardegna ci sono oltre 80 consultori familiari, distribuiti sull'intero territorio regionale. Le prestazioni sono gratuite.

Il servizio consultoriale si occupa di: educazione sessuale, visite e controlli ginecologici, promozione della maternità e paternità cosciente e responsabile, percorso nascita, preparazione al parto, sostegno all'allattamento al seno, prevenzione oncologica, attività di consulenza sulle malattie genetiche, contraccezione, pediatria di comunità sono alcuni esempi dei servizi offerti dai consultori.

> **Consultori**  
 Cagliari  
 Carbonia-Iglesias  
 Medio Campidano  
 Nuoro  
 Ogliastra  
 Olbia-Tempio  
 Oristano  
 Sassari

Cliccando su “Consultori” e poi sulla provincia di interesse si visualizza l'elenco dei consultori con i recapiti telefonici.

### **Farmacie e parafarmacie**

Il Sistema Sanitario Regionale garantisce l'assistenza farmaceutica, ovvero l'erogazione di specialità medicinali e prodotti galenici, attraverso le farmacie pubbliche (comprese quelle presenti presso gli ospedali, dove si distribuiscono direttamente alcuni farmaci al momento delle dimissioni ospedaliere o a favore di malati cronici) e le farmacie private convenzionate.

> **Farmacie e parafarmacie**  
 Cagliari  
 Carbonia-Iglesias  
 Medio Campidano  
 Nuoro  
 Ogliastra  
 Olbia-Tempio  
 Oristano  
 Sassari

Cliccando su “Farmacie e parafarmacie” possiamo trovare la farmacia più vicina effettuando una ricerca per provincia.

### **Le associazioni di volontariato**

Le associazioni di volontariato iscritte al registro regionale, le cooperative sociali e molti altri soggetti che operano senza finalità di lucro collaborano in forma attiva con il settore socio-sanitario.

> **Associazioni di volontariato**  
 Assistenza sociale  
 Assistenza sanitaria  
 Protezione civile  
 Protezione animale

Se siamo interessati a conoscere e partecipare alle realtà di volontariato del territorio possiamo effettuare una ricerca per ambito di assistenza. Possiamo selezionare l'assistenza sociale e/o sanitaria, oppure l'ambito della protezione civile e/o animale.

## Scegliere il medico di famiglia

Dalla pagina principale del Sistema Sanitario della Sardegna, è necessario selezionare l'azienda sanitaria di appartenenza. Le aziende sanitarie della Sardegna sono 8: Sassari, Olbia, Nuoro, Lanusei, Oristano, Sanluri, Carbonia e Cagliari. Un posto a parte ha l'Azienda ospedaliera Brotzu.

## SardegnaSalute



SISTEMA SANITARIO DELLA SARDEGNA

Assistenza	Emergenze	Come fare per	Approfondimenti	Area operatori	Notizie
Aziende sanitarie >>	Ospedali	Aziende ospedaliero - universitarie	Casi di cura	Consultori	Farmacie e parafarmacie

sardegna salute > assistenza > aziende sanitarie

### ASSISTENZA

#### > Aziende sanitarie

Ospedali  
Aziende ospedaliero - universitarie  
Case di cura  
Consultori  
Farmacie e parafarmacie  
Servizi dipendenze  
Strutture sanitarie e socio sanitarie  
Salute mentale  
Centri dialisi  
Centri trapianti  
Centri trasfusionali  
Centri antidolore  
Associazioni di volontariato  
Associazioni di pazienti familiari

### Le aziende sanitarie

Le Aziende Sanitarie Locali (ASL) sono enti dotati di personalità giuridica pubblica, di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica, che provvedono ad organizzare l'assistenza sanitaria nel proprio ambito territoriale e ad erogarla attraverso strutture pubbliche o private accreditate.

Le aziende sanitarie della Sardegna sono 8: Sassari, Olbia, Nuoro, Lanusei, Oristano, Sanluri, Carbonia e Cagliari. Un posto a parte ha l'Azienda ospedaliera Brotzu.

ASL Sassari  
via Catalocchino, 8  
tel. 079 2061000

ASL Olbia  
via Bazzoni Sircana, 2 - 2A  
Centralino 0789 552200

ASL Nuoro  
via Demurtas, 1  
tel. 0784 240626

ASL Lanusei  
via Piscinas, 5  
Centralino 0782 490576

ASL Oristano  
via Carducci, 35  
Centralino 0783 3171

ASL Sanluri  
via Ungheretti, 9  
Centralino 070 93841

ASL Carbonia  
via Dalmazia, 83  
Centralino 0781 6681

ASL Cagliari  
via P. Della Francesca, 1  
Centralino 070 6091

AO Brotzu  
piazze Ricchi  
Centralino 070 5391

sardegna salute@regione.sardegna.it

© 2011 Regione Autonoma della Sardegna  
credits | mappa | note legali | contattaci

Ipotizziamo che la ASL di interesse sia la ASL Carbonia

Questa è la pagina della ASL Carbonia



## SERVIZI AL CITTADINO

Come fare per  
Ospedali  
Ambulatori  
Strutture convenzionate  
118 e Pronto Soccorso  
Guardie mediche  
Guardie turistiche  
Farmacie  
Ufficio relazioni con il pubblico  
Prenotazioni visite ed esami  
Liste di attesa  
**Trova il medico**  
Modulistica

Sulla destra, nella sezione “Servizi al Cittadini”, clicchiamo su “trova il medico”. Dopo aver cliccato, si apre la seguente pagina

## Trova il medico



I medici di medicina generale (MMG) e i pediatri di libera scelta (PLS) operano in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale. La scelta del medico, sia esso di base che pediatra, è fondamentale per ricevere l'assistenza sanitaria nelle diverse fasi della vita: il paziente con lui istaura un rapporto di fiducia. Per questo motivo è importante scegliere con cura il medico che dovrebbe seguirvi negli anni, dalla nascita sino all'età adulta.

### Medici di medicina generale

Il medico di medicina generale rappresenta una figura centrale e fondamentale per garantire la tutela della salute del cittadino, assicurando le prestazioni sanitarie di base e, eventualmente, indirizzando il paziente alle strutture specialistiche per le prestazioni più complesse.

### Pediatri di libera scelta

Il pediatra di famiglia è il medico che tutela la salute del bambino dalla nascita ai 14 anni e svolge il suo compito in collaborazione con la famiglia, al fine di assicurare tutti gli interventi necessari di tipo preventivo, diagnostico e terapeutico.

A questo punto clicchiamo su “Medici di medicina generale” e iniziamo la ricerca. Si apre la seguente schermata

### Medici di medicina generale



**Il medico di famiglia**  
Il medico di medicina generale (MMG) rappresenta una figura centrale e fondamentale per garantire la tutela della salute del cittadino, assicurando le prestazioni sanitarie di base e, eventualmente, indirizzando il paziente alle strutture specialistiche per le prestazioni più complesse.

**Prestazioni:**

- visita medica ambulatoriale e domiciliare;
- visita occasionale a persone che non abbiano scelto la residenza o il domicilio sanitario nel Comune (vedi paragrafo: Assistenza ai cittadini non residenti con domicilio sanitario nell'ASL).

**RICERCA AVANZATA**

Distretto  
Carbonia

Comune

Cognome  
inserisci testo

Inseriamo il distretto che ci interessa, il Comune e clicchiamo su “cerca”.

Otteniamo così l’elenco dei medici di famiglia suddiviso per comune.

### **Prenotare visite ed esami**

Rimanendo nell’home page della ASL di Carbonia, vediamo come effettuare una prenotazione sanitaria on line. Clicchiamo su “prenotazione visite ed esami”. E poi ancora su “Prenotazione on-line”.

### SERVIZI AL CITTADINO

Come fare per  
Ospedali  
Ambulatori  
Strutture convenzionate  
118 e Pronto Soccorso  
Guardie mediche  
Guardie turistiche  
Farmacie  
Ufficio relazioni con il pubblico  
Prenotazioni visite ed esami  
Liste di attesa  
Trova il medico  
Modulistica

### Prenotare visite ed esami



ELENCO STRUTTURE  
Sportelli CUP

#### Il Centro Unico di Prenotazione

Il CUP è una rete d'accesso alle prestazioni sanitarie offerte alla cittadinanza relativamente alle branche della medicina specialistica. Per prenotare e disdire le prestazioni CUP vi sono diverse modalità: prenotazione allo sportello, prenotazione telefonica e richiesta di prenotazione on-line.

#### Prenotazione online

È attivo il servizio di prenotazione aziendale via mail. Una volta inviata la mail con la richiesta l'utente verrà contattato telefonicamente entro 24 ore, nei giorni lavorativi, per completare la prenotazione.

**ASL Carbonia**

Home | Chi siamo | Adattamenti | Impiegati | Servizi al cittadino | Ospedali | Ambulatori | Strutture convenzionate | 118 e Pronto Soccorso | Guardie mediche | Guardie turistiche | Farmacie | Ufficio relazioni con il pubblico | Prenotazioni visite ed esami | Prenotazione online | Trova il medico | Modulistica

### Prenotazione online

È attivo il servizio di prenotazione aziendale via mail. Una volta inviata la mail con la richiesta l'utente verrà contattato telefonicamente entro 24 ore, nei giorni lavorativi, per completare la prenotazione.

Richiesta di prenotazione: richiesta di visita specialistica o accertamento diagnostico. La richiesta serve sia per le richieste di prenotazione che di disdetta. Per il completamento delle procedure l'utente verrà successivamente contattato telefonicamente dalla segreteria CUP aziendale.

Per una perfetta compilazione del modulo è invita a prestare attenzione ai richiami colorati contenuti nel riquadro della richiesta. Terminato l'inserimento dei dati, occorre cliccare su "Invia" per trasmettere il modulo di prenotazione. Si informa altresì l'utente che i dati della presente prenotazione viaggiano "in chiaro" sulla rete e questo significa che non essendo criptografati potrebbero essere visibili. Pertanto, se si ritiene inopportuno come tale rischio, si consiglia di recarsi direttamente ad uno sportello CUP.

Visita specialistica o accertamento diagnostico:

Numero ricetta:

Data compilazione richiesta (gg/mm/aaaa):

Oggetto richiesta:

Nome:

Cognome:

Codice fiscale:

Data di nascita (gg/mm/aaaa):

Luogo di nascita:

Residenza:

Via:

E-mail:

Telefono:

Cellulare:

Modalità di contatto:  telefono  cellulare  e-mail

Dopo aver compilato tutti i campi, possiamo cliccare su "invia".

Una volta inviata la mail con la richiesta l'utente viene contattato telefonicamente entro 24 ore, nei giorni lavorativi, per completare la prenotazione.

Per consultare le liste d'attesa e sapere

quanti giorni in media occorre attendere prima di usufruire di un determinato servizio, clicchiamo su “liste di attesa”.

**SERVIZI AL CITTADINO**

- Come fare per
- Ospedali
- Ambulatori
- Strutture convenzionate
- 118 e Pronto Soccorso
- Guardie mediche
- Guardie turistiche
- Farmacie
- Ufficio relazioni con il pubblico
- Prenotazioni visite ed esami
- Liste di attesa
- Trova il medico
- Modulistica

## ASL Carbonia

SIS
Dist

Chi siamo
Asl informa
Argomenti
Servizi al cittadino
Dist

Come fare per
Ospedali
Ambulatori
Strutture convenzionate
118 e Pronto Soccorso

aslcarbonia > servizi al cittadino > liste di attesa

**SERVIZI AL CITTADINO**

- Come fare per
- Ospedali
- Ambulatori
- Strutture convenzionate
- 118 e Pronto Soccorso
- Guardie mediche
- Guardie turistiche
- Farmacie
- Ufficio relazioni con il pubblico
- Prenotazioni visite ed esami
- > Liste di attesa

Trova il medico

Modulistica

### Liste di attesa



I tempi di attesa

Tempi d'attesa relativi all'anno in corso

Tempi d'attesa relativi all'anno 2010 :

È possibile consultare i tempi di attesa del 2010 e del 2011. La lista indica la sede della prestazione, la struttura erogante, il codice della prenotazione e i giorni di attesa sulla colonna alla destra.

sede	struttura erogante	codice n° prestazione	giorni attesi
CARBONIA - Osp. Sirai	AMBUL.ENDOSCOPIA SIRAI	45.23 COLONSCOP. CON ENDOSCOPIO FLESSIBILI	12
IGLESIAS - Osp. Santa Barbara	AMBUL. ENDOSCOPIA E COLONSCOPIA S. BARBARA	45.23 COLONSCOP. CON ENDOSCOPIO FLESSIBILI	2
IGLESIAS - Osp. Santa Barbara	AMBUL. ENDOSCOPIA E COLONSCOPIA S. BARBARA	45.23.1 COLONSCOPIA-ILEOSCOPIA RETROGRADA	2
CARBONIA - Pol. S.Ponziano	Dr.Carcassona Mariano - S. Ponziano - Chirurgia vasco	88.73.5 ECOCOLOR DOPPLER TRONCHI SOVRAAO	3
IGLESIAS - Osp. C.T.O.	ECOGR.VARIE/ DOTT.ORANI	88.73.5 ECOCOLOR DOPPLER TRONCHI SOVRAAO	97
IGLESIAS - Pol. Iglesias	Dr. Carcassona Mariano - Iglesias - Chirurgia vascolare	88.73.5 ECOCOLOR DOPPLER TRONCHI SOVRAAO	65
CARBONIA - Pol. S.Ponziano	Dr.Carcassona Mariano - S. Ponziano - Chirurgia vasco	88.77.2 ECOCOLORDOPPLERGRAF. ARTI SUP. O IN	3
IGLESIAS - Osp. C.T.O.	ECOGR.VARIE/ DOTT.ORANI	88.77.2 ECOCOLORDOPPLERGRAF. ARTI SUP. O IN	97
IGLESIAS - Pol. Iglesias	Dr. Carcassona Mariano - Iglesias - Chirurgia vascolare	88.77.2 ECOCOLORDOPPLERGRAF. ARTI SUP. O IN	65
CARBONIA - Osp. Sirai	AMBUL. CARDIOLOGIA SIRAI DOTT.ASTE	88.72.3 ECOCOLORDOPPLERGRAFIA CARDIACA	51
CARBONIA - Osp. Sirai	SIRAI AMBUL.CARDIOL.PRESTAZ.AGGIUNTIVE	88.72.3 ECOCOLORDOPPLERGRAFIA CARDIACA	23
CARBONIA - Osp. Sirai	AMBUL. CARDIOLOGIA SIRAI DOTT.ASTE	88.72.2 ECODOPPLERGRAFIA CARDIACA	51
CARBONIA - Osp. Sirai	SIRAI AMBUL.CARDIOL.PRESTAZ.AGGIUNTIVE	88.72.2 ECODOPPLERGRAFIA CARDIACA	23
CARBONIA - Osp. Sirai	RADIOLOGIA SIRAI AMBUL.ECOGRAFIE	88.76.1 ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO	74
IGLESIAS - Osp. C.T.O.	AMBUL.ECOGRAFIE EQUIPE	88.76.1 ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO	51
IGLESIAS - Osp. C.T.O.	DOTT. SENIS. AMBUL.ECOGRAFICO	88.76.1 ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO	54
IGLESIAS - Osp. C.T.O.	DOTT.LABATE AMBUL.ECOGRAFIE	88.76.1 ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO	54
IGLESIAS - Osp. C.T.O.	ECOGR.VARIE/ DOTT.ORANI	88.76.1 ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO	97

Torniamo alla pagina principale della ASL di

Carbonia nella sezione “Servizi al Cittadino” e clicchiamo su “Modulistica”.

In questa sezione è possibile consultare e scaricare la modulistica adottata dai servizi sanitari aziendali della ASL 7 di Carbonia. Possiamo per esempio compilare la richiesta di rilascio del certificato di idoneità alla guida, il modulo reclami URP ecc.

### SERVIZI AL CITTADINO

Come fare per  
Ospedali  
Ambulatori  
Strutture convenzionate  
118 e Pronto Soccorso  
Guardie mediche  
Guardie turistiche  
Farmacie  
Ufficio relazioni con il pubblico  
Prenotazioni visite ed esami  
Liste di attesa  
Trova il medico  
Modulistica

#### Modulistica Dipartimento di Prevenzione Medicina Legale

Istruzioni richiesta certificati [file pdf]

Richiesta di rilascio del certificato di idoneità alla guida [file pdf]

#### Modulistica

Modulo di esenzione per esami di prevenzione oncologica [file.rtf]

#### Moduli preparazione esami

Preparazione breath test intolleranza al lattosio [file.pdf]

Preparazione ECG da sforzo con cicloergometro [file.pdf]

## LA REGIONE SICILIA

### Assessorato alla Salute

Questa è la schermata di accesso (al 18/05/2011) dell'Assessorato alla Salute della Regione Sicilia.

[www.regione.sicilia.it/sanita](http://www.regione.sicilia.it/sanita)



Iniziamo dalle aree interattive collocate nella parte centrale dell'home page.

➔ **? Dove fare una visita o un esame**

Ricerca dove fare una visita ambulatoriale o specialistica presso le strutture convenzionate con il Servizio Sanitario Regionale

Cliccando nella sezione “*Dove fare una visita o un esame?*” veniamo inviati alla seguente pagina

Da qui possiamo cercare ambulatori e/o strutture convenzionate, centri di dialisi e di vaccini, farmacie, ospedali e case di cura.

**UN ESEMPIO: si vuole sapere dove fare una visita ambulatoriale o specialistica presso strutture convenzionate?**

È sufficiente selezionare la provincia che interessa, indicare il Comune, scegliere se cercare una struttura pubblica o convenzionata: il sistema fornirà un elenco alfabetico

delle strutture che erogano quel servizio e la possibilità di vedere sulla mappa della Sicilia dove sono e come raggiungerle. A breve sarà possibile effettuare anche ricerche per trovare dove effettuare esami diagnostici per ogni specialità e avere i numeri telefonici per poterli contattare direttamente.



Assessorato della Salute

**? Dove fare una visita o un esame**

Vuoi sapere dove fare una visita ambulatoriale o specialistica presso le strutture convenzionate con il Servizio Sanitario Regionale?

Seleziona la provincia che ti interessa, indica il Comune, scegli se cercare una struttura pubblica o convenzionata: il sistema ti fornirà un elenco alfabetico delle strutture che erogano quel servizio e la possibilità di vedere sulla mappa della Sicilia dove sono e come raggiungerle.

A breve sarà possibile effettuare anche ricerche per trovare dove effettuare esami diagnostici per ogni specialità ed avere i numeri telefonici per poterli contattare direttamente.

**Cerco**...

<b>ambulatori e/o strutture convenzionate</b>
<b>i centri dialisi</b>
<b>i centri di vaccinazione</b>
<b>le farmacie</b>
<b>gli ospedali e le case di cura e quali servizi offrono</b>

**Ambulatori e/o strutture convenzionate**

Vuoi sapere dove fare una visita ambulatoriale o specialistica presso le strutture convenzionate con il S.S.R.?

Seleziona la provincia che ti interessa, indica il Comune, scegli se cercare una struttura pubblica o convenzionata: il sistema ti fornirà un elenco alfabetico delle strutture che erogano quel servizio e la possibilità di vedere sulla mappa della Sicilia dove sono e come raggiungerle. A breve sarà possibile effettuare anche ricerche per trovare dove effettuare esami diagnostici per ogni specialità ed avere i numeri telefonici per poterli contattare direttamente.

Elenco strutture confermate al 2008. Dati in continuo aggiornamento.  
L'elenco non comprende i comuni nei quali non è presente alcuna struttura.

Struttura  Provincia

Comune  Selezionare Provincia

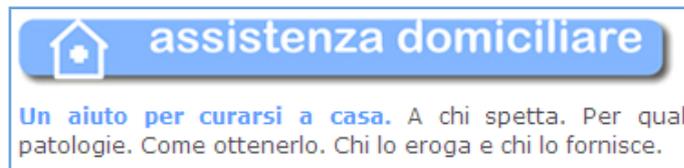
Branca

Tutte

[Visualizza i risultati](#)

Se la mappa non dà l'indicazione corretta segnalatecelo con l'apposito pulsante:  
Il sistema provvederà a correggerlo in breve tempo.  
Per indicarci quali altri servizi vorreste poter trovare, scrivete a [comunicare@salute@regione.sicilia.it](mailto:comunicare@salute@regione.sicilia.it).  
Qualcosa è già cambiato: ci interessa la vostra opinione

Se invece si vogliono avere informazioni sull'assistenza domiciliare, si deve cliccare sul link "assistenza domiciliare".



Questa è la schermata successiva.

Per approfondire, possiamo cliccare sui link "Come si accede all'ADI?" e "Situazione Regionale".

**Assessorato della Salute**

 **assistenza domiciliare**

**L'assistenza arriva a casa**

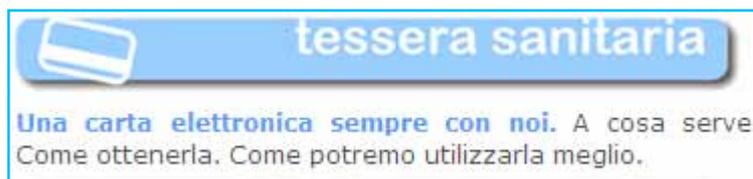
L'Assistenza Domiciliare Integrata è una forma di assistenza rivolta a soddisfare le esigenze quasi esclusivamente degli anziani, dei disabili e dei pazienti affetti da malattie cronico-degenerative in fase stabilizzata, parzialmente, totalmente, temporaneamente o permanentemente non autosufficienti, che necessitano di un'assistenza continuativa, che può variare da interventi esclusivamente di tipo sociale (pulizia dell'appartamento, invio di pasti caldi, disbrigo di pratiche amministrative, ecc.) ad interventi socio-sanitari (supporto psicologico, attività riabilitative, assistenza infermieristica, interventi del podologo, ecc.).

L'obiettivo è consentire all'ammalato di rimanere il più a lungo possibile nel comfort di casa propria e diminuendo notevolmente, in questo modo, anche i costi dei ricoveri ospedalieri inessenziali.

[Come si accede all'ADI?](#)  
[Situazione regionale](#)

## La tessera sanitaria

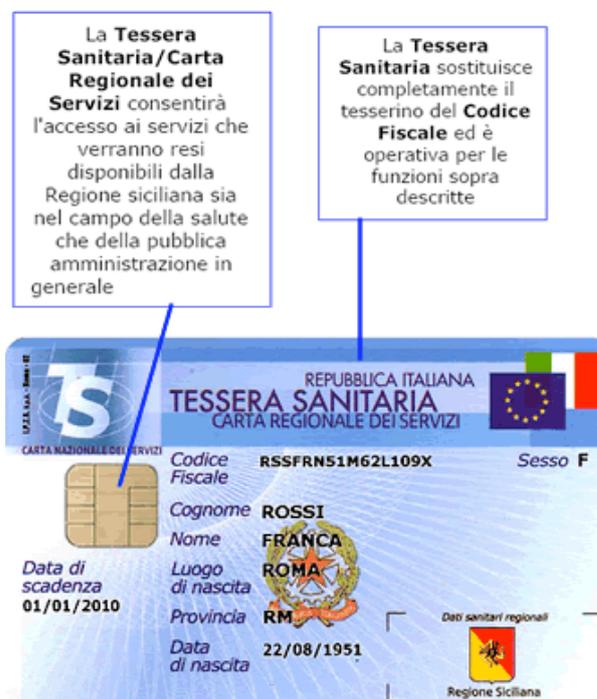
Ritornando alla pagina principale dell'Assessorato alla Salute, conosciamo le caratteristiche della Tessera Sanitaria della Regione Sicilia. Clicchiamo su "tessera sanitaria".



Come abbiamo visto nella prima parte del manuale, la Tessera Sanitaria è una tessera personale, valida sull'intero territorio nazionale, con la funzione di Codice Fiscale e di Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM), che sostituisce il modello cartaceo E111 per l'accesso ai servizi sanitari nei paesi dell'Unione Europea.

In Sicilia, così come in Lombardia e nel Friuli Venezia-Giulia, la Tessera Sanitaria è anche Carta Regionale dei Servizi (CRS), poiché è stata dotata di un microprocessore che, oltre a contenere i dati del cittadino, funziona come chiave d'accesso a nuovi servizi che utilizzano le tecnologie informatiche.

La differenza: la normale tessera sanitaria non è munita di microprocessore, né riporta in basso a destra il simbolo della Regione di residenza, informazioni che invece troviamo nella Tessera Sanitaria/Carta Regionale dei Servizi della Regione Sicilia.



## **Benefici della carta regionale dei servizi**

### **Spesa farmaceutica.**

- benefici fiscali: dal primo gennaio 2008 i cittadini possono portare in detrazione la spesa per i farmaci; a tal fine bisogna allegare alla dichiarazione dei redditi uno scontrino personalizzato – che molti definiscono scontrino parlante – che contiene il codice fiscale del cittadino; la Carta rende veloce e sicura l'emissione dello scontrino.
- controllo della spesa: attraverso la Carta è anche possibile monitorare i farmaci acquistati, il consumo individuale e le prescrizioni del medico di base. Si tratta di un obbligo imposto dallo Stato per tenere sotto controllo la spesa farmaceutica.

### **Portale del paziente**

In Sicilia è attiva una struttura sanitaria di altissima specializzazione, l'ISMETT; attraverso la Carta i medici di base potranno accedere via Internet (e con tutte le cautele del caso) ad alcune informazioni relative ai referti ed alla diagnostica dei propri assistiti. Sono interessati a questo servizio circa 200 pazienti in lista di attesa per trapianti e circa 600 pazienti che hanno già subito il trapianto di organi. È prevista l'estensione del servizio anche ai laboratori di analisi, pubblici e privati, per ricevere via Internet l'esito degli esami.

### **Servizi per gli studenti universitari**

È in corso di definizione una intesa con l'ex Opera Universitaria di Palermo, grazie alla quale circa 15mila studenti potranno utilizzare attraverso la Carta alcuni servizi quali: l'accesso alla mensa e l'inoltro via Internet delle istanze per la richiesta delle borse di studio. Si ridurranno così i tempi di istruzione delle pratiche.

Inoltre è in considerazione l'utilizzo della carta per l'accesso a servizi postali: i titolari di Carta potrebbero accedere a numerosi servizi (pagamenti, trasferimenti, incassi ecc.) identificandosi attraverso la Carta. In Italia si contano 14mila uffici postali di cui circa 1.500 soltanto in Sicilia.

## L'Ospedale Villa Sofia - Cervello

Per vedere come possiamo effettuare una prenotazione sanitaria on line, prendiamo ad esempio l'Ospedale Villa Sofia - Cervello di Palermo.

www.ospedalecervello.it

**AZIENDA OSPEDALIERA DISTRETTO RIUNITO  
VILLA SOFIA - CERVELLO**  
Via Trabucchi 7 - 100 - 97184 Palermo

Conto Legale: Villa Sofia - Cervello  
C.U.P. - D.M. S. Di Area  
Panda Tel. 091 4740217

A decorrere dal 1° Settembre 2009 l'Azienda Ospedaliera

**Per i cittadini**

- Home
- Recapiti
- C.U.P.
- L'Azienda
- Come raggiungere
- Organigramma
- Carta dei Servizi
- Diritti e Doveri
- Tempi / Prenotazioni
- Mappa MioServizi

**IMPORTANTE**

**Per gli operatori**

- Documenti
- Informazioni
- Formazione

**Per le imprese**

- Bandi

**Link veloci**

- U.S.S.
- Comitato etico
- U.O.E. - Salute
- U.O. - Chirurgia toracica
- Ser. di Radiologia
- Ser. di Neurologia
- Spese A.R.L.S.

**Destinatari**

- Area riservata
- Area download
- Posta elettronica

**Statistiche**

Utenti in linea: 15

Visitors: 217905

**Indice**

- Informazioni
- News
- Interviste
- Laboratori
- Storia
- Ricerca
- Informazioni
- Comunicati stampa
- IN SVEVIA

**News**

Oggetto	Anno	Ultima volta
PERIODO AZIENDALE QUALITÀ E RENDIMENTO CLINICO	2011	
Bandi di gara	2012	07/03/2012 1 settembre 2012

**Collaboratori**

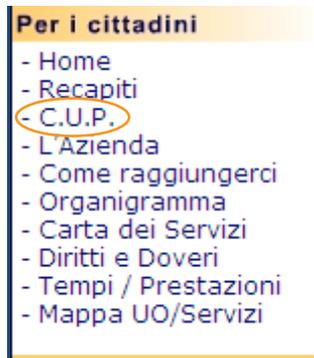
- VILLA SOFIA link a sito
- C.U.P. Centro Unico di Prenotazioni
- Unità Operativa Complesso di Farmacia
- Autocertificazione
- Comitato Etico della Repubblica Italiana
- Reserve Software WEB
- Regione Italiana Sanità
- Wikipedia e enciclopedie liberarie
- Progetto AIFA Amministrare Iscruzioni e Famiglia
- DIRAZIONE Informazione Strutturale
- Associazione dei Rettorato e dei Sindacati Italiani A.S.S.I.
- Asim - Centro Ricerca e non aperto
- Mediaweb.com Company of Endocrinology & Metabolism
- World Health Organization
- Centers for Disease Control and Prevention
- Agencia di giornalismo scientifico
- Tempo Medico

100% Sicily  
SITO OTTIMIZZATO PER UNA ADOZIONE DI LEGA - TAG  
BY PROGRESS "MARKET SOLUTIONS" MICROSOFT

Powered by PPK

Dalla pagina principale clicchiamo sulla sinistra, nella sezione “Per i cittadini”, la voce

“C.U.P”



Appare la seguente schermata. In fondo alla pagina, clicchiamo su “prenotazione on line”.

The screenshot shows the website for Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia - Cervello. At the top, it displays the hospital name, logo, and contact information: Centralino: 0917801111 / 0916802111, C.U.P.: 800 178 060 (Numero Verde), and PEC: Posta Elettronica Certificata. Below this is a navigation bar with icons for LA STRUTTURA, SERVIZI AL CITTADINO, SERVIZI AL PERSONALE, PUBBLICAZIONI, and NEWS. Under "SERVIZI AL CITTADINO", there are links for CUP ed URP, Come Raggiungerci, Ricoveri, Intramoenia, Ticket ed Esenzioni, Carta dei Servizi, and Contatti e Numeri Utili. The main content area is titled "Centro Unificato Prenotazioni - Ufficio Relazioni con il Pubblico" and contains the following text:

**Centro Unificato Prenotazioni.**

Il servizio CUP effettua prenotazioni e disdette di visite ed esami specialistici in regime di servizio sanitario nazionale e di libera professione. Per prenotare è necessario possedere l'impegnativa del medico.

E' possibile prenotare attraverso il Call Center, chiamando il **Numero Verde 800 178 060**, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:10 alle 13:45 e il martedì e il giovedì dalle ore 14:30 alle 17:15.

Si può anche prenotare **tramite sportello**, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:10 alle 13:45 e il martedì e il giovedì dalle ore 14:30 alle 17:15 presso gli ospedali "V. Cervello" e "Villa Sofia".

E' inoltre possibile prenotare inviando il modulo via fax con i dati della richiesta al numero 091.780.81.01, indicando anche un recapito telefonico. Se vuoi richiedere una prenotazione on-line clicca qui.

An orange arrow points to the underlined link in the last paragraph.

**Dati Anagrafici**

Cognome

Nome

Data di Nascita

Sesso F  - M

Comune di nascita

Codice Fiscale ?

Indirizzo di posta elettronica

**Quando e dove desidera essere chiamato ?**

Telefono

Giorni

<input type="checkbox"/> Uno qualsiasi	<input type="checkbox"/> Lunedì
<input type="checkbox"/> Martedì	<input type="checkbox"/> Mercoledì
<input type="checkbox"/> Giovedì	<input type="checkbox"/> Venerdì

Fascia oraria

<input type="checkbox"/> Qualsiasi ora	<input type="checkbox"/> 8.30 - 11.30
<input type="checkbox"/> 11.30 - 14.30	<input type="checkbox"/> 14.30 - 16.30

**Richiesta**

Data impegnativa ?

Numero impegnativa ?

Diagnosi

Tipo Visita <-- seleziona -->

Priorità ? <-- seleziona -->

Codice del medico ?

Codice di esenzione ?

Prestazioni richieste ?

Posizionandoci con il mouse sui punti interrogativi, siamo informati sul tipo di dato da inserire in quella specifica casella.

## Alcuni esempi: “Prestazioni richieste”

Prestazioni richieste ?

Clicca per inviare i dati al centro prenotazioni

[Privacy](#)



The screenshot shows a web form titled "Prestazioni richieste" from the Servizio Sanitario Nazionale Regione Piemonte. It features a header with a logo and two barcodes. The form is divided into several sections, including a large central area labeled "PRESCRIZIONE" which is circled with a blue dashed oval. To the right of this section are various checkboxes and buttons labeled with letters like S, R, U, B, D, P. Below the main form are several rows of smaller input fields.

## “Data impegnativa”

Data impegnativa ?

Numero impegnativa ?

Diagnosi

Tipo Visita

Priorità ?

Codice del medico ?

Codice di esenzione ?

Prestazioni richieste ?

Clicca per inviare i dati al centro prenotazioni

[Privacy](#)



The screenshot shows a web form titled "Data impegnativa" from the Servizio Sanitario Nazionale Regione Piemonte. It has a similar layout to the previous form, with a header, barcodes, and a central "PRESCRIZIONE" section circled with a blue dashed oval. To the right of the main form are checkboxes and buttons labeled with letters. Below the main form are several rows of smaller input fields. A blue dashed oval highlights a specific field within the "PRESCRIZIONE" section.

Dopo aver compilato tutti i campi, clicchiamo sull'apposito tasto in fondo alla pagina per inviare la richiesta.

The image shows a web form for appointment booking. The form is set against a light green background and contains the following fields and options:

- Cognome**: Text input field.
- Nome**: Text input field.
- Data di Nascita**: Text input field.
- Sesso**: Radio buttons for **F** (Female) and **M** (Male).
- Comune di nascita**: Text input field.
- Codice Fiscale**: Text input field with a question mark icon.
- Indirizzo di posta elettronica**: Text input field.
- Quando e dove desidera essere chiamato ?**: Section header.
- Telefono**: Text input field.
- Giorni**: Checkboxes for **Uno qualsiasi**, **Lunedì**, **Martedì**, **Mercoledì**, **Giovedì**, and **Venerdì**.
- Fascia oraria**: Checkboxes for **Qualsiasi ora**, **8.30 - 11.30**, **11.30 - 14.30**, and **14.30 - 16.30**.
- Richiesta**: Section header.
- Data impegnativa**: Text input field with a question mark icon.
- Numero impegnativa**: Text input field with a question mark icon.
- Diagnosi**: Text input field.
- Tipo Visita**: Dropdown menu with the text "<-- seleziona -->".
- Priorità**: Dropdown menu with the text "<-- seleziona -->" and a question mark icon.
- Codice del medico**: Text input field with a question mark icon.
- Codice di esenzione**: Text input field with a question mark icon.
- Prestazioni richieste**: Text input field with a question mark icon.

At the bottom of the form, there is a button labeled **Clicca per inviare i dati al centro prenotazioni**. This button is highlighted with an orange oval, and an orange arrow points to it from the left.



# TERZA PARTE



## La sanità elettronica

## UN ESEMPIO DI SITO INTERATTIVO: WWW.PAZIENTI.ORG

È importante diventare protagonisti della propria salute, scoprire informazioni e opinioni sulle strutture sanitarie e scegliere il posto giusto dove curarsi

www.pazienti.org

Per capire come possiamo consultare questo sito, clicchiamo su “Come funziona” in altro a destra. Appare la seguente schermata.

Il box a destra è per i pazienti. Possiamo sia trovare una struttura sanitaria sia pubblicare la nostra opinione e/o leggere quella di altri utenti.



Iniziamo. Dalla home page clicchiamo su “Pubblica la tua opinione”.



Appare la seguente schermata

## PASSO 1

Inseriamo nella casella il nome della struttura sanitaria di cui vogliamo scrivere un'opinione. Per esempio l'Ospedale Agostino

Gemelli di Roma.



Scrivi la tua opinione

PASSO 1 DI 3 ▶

**Identifica la struttura sanitaria**

A questo punto andiamo al **PASSO 2**. Possiamo scrivere la nostra opinione nel box centrale, giudicare la nostra opinione come **positiva** o **negativa** e indicare il periodo di riferimento. Se non vogliamo scrivere la nostra opinione possiamo compilare il sondaggio cliccando su “vai al sondaggio di qualità”.



Scrivi la tua opinione

◀ PASSO 2 DI 3 ▶

Struttura selezionata: Ospedale Agostino Gemelli

**Scrivi la tua opinione** [Oppure vai al sondaggio di qualità](#)

**Come giudichi la tua opinione?**

Positiva   Negativa 

**A quando si riferisce la tua opinione?**

meno di un mese fa 

**Avanti >**

Appare la seguente schermata

COME FUNZIONA | BLOG | CHI SIAMO | MY PAZIENTI

Esempio: Tati Paoletti, cardiologa, Ospedale Agostino Gemelli

Entra | Pubblica la tua opinione

Scrivi la tua opinione

← PASSO 3/3

Istituto San Carlo - Ospedale Agostino Gemelli

### Sondaggio di qualità

Dotazione per le cure mirate	★★★★★
Professionalità del personale sanitario	★★★★★
Affezione dimostrata nella gestione della paura e del dolore	★★★★★
Sensazione di essere messi al centro dell'attenzione	★★★★★

#### Prima del trattamento

Facilità nel reperire informazioni prima di recarsi presso la struttura sanitaria	★★★★★
Facilità nella prenotazione	★★★★★
Facilità di accesso alla struttura sanitaria (auto di servizio, parcheggio, ecc.)	★★★★★
Cortesia e disponibilità del personale di accoglienza (es. reception)	★★★★★
Rispetto della puntualità degli appuntamenti	★★★★★

#### Durante il trattamento

Umiltà del personale sanitario (ascolto, amicizia, rispetto dimostrate)	★★★★★
Benessere di cui fruitori si sentono sanitari	★★★★★
Chiarezza e rispetto delle informazioni fornite sulla propria salute	★★★★★
Mantenimento e accoglienza dei locali (es. pulizia, confort della sala di attesa)	★★★★★
Disponibilità di apparecchiature mediche all'avanguardia e funzionali	★★★★★
Ampiezza e comodità del spazio di visita nei giorni in caso di ricovero	★★★★★
Presenza di servizi (es. mensa e quarto dei cibi)	★★★★★
Cortesia, cura e pulizia della stanza (sicurezza della propria cura)	★★★★★

#### Dopo il trattamento

Chiarezza delle informazioni fornite sulla terapia successiva	★★★★★
---	-------

Ho preso visione del regolamento

Pubblica la tua opinione in forma anonima

COME FUNZIONA | BLOG | CHI SIAMO | REGOLAMENTO | PRIVACY | SERVIZI PER LA SANITÀ | PRESS ROOM | CONTATTI

Spazio al Comunità e alla Tecnologia  
P. IVA 07142090968

### PASSO 3

Dopo aver risposto ai diversi quesiti, mettiamo una spunta su “ho preso visione del regolamento” e clicchiamo poi su “Pubblica la tua opinione in forma anonima”.

## Leggi le opinioni

Dalla home page clicchiamo su “leggi tutto” per leggere le opinioni pubblicate.



The screenshot shows a user interface for reading opinions. At the top, there is an orange banner with the text "Pubblica la tua opinione" in white. Below this, there is a grey button with the text "Pubblica la tua opinione" in orange. Underneath the button, there is a section titled "Ultima opinione di Luca1978" in bold. The text of the opinion reads: "Visita allergologica, dottore gentilissimo, mi ha spiegato con pazienza tutto quello che c'era da sapere in modo che... [leggi tutto >](#)". The text "leggi tutto >" is circled in orange. Below the opinion text, it says "Su Ospedale Niguarda". At the bottom right of the section, there is a link that says "Sei una struttura sanitaria? Rispondi >".

Apparirà la seguente schermata. Su “Trova” inseriamo il nome della struttura di cui ci interessa l’opinione. Per esempio l’Ospedale Agostino Gemelli.

COME FUNZIONA | BLOG | CHI SIAMO | MY PAZIENTI

pa<sup>z</sup>ienti.org

Esempio: San Paolo, oncologia dentaria, ginecologia Leoni

Prova | Pubblica la tua opinione

Struttura Sanitaria

## Ospedale Agostino Gemelli

Home | Conoscere potrà come struttura gemelli, polinclinico gemelli, avere tua opinione

Contatti

Opinions

3 positive 3 negative

Ultime Opinioni | Tutte le opinioni

terry: Sono stato ricoverato al Gemelli ad ottobre 2011. [leggi tutto >](#)

Pazienti.org Ciao terry, grazie per aver condiviso con noi...

lali: Qualche giorno fa mia figlia di 4 anni, ha avuto. [leggi tutto >](#)

Pazienti.org Ciao lali, siamo felici che tu abbia raccontato...

elvennel: Raccontò questa storia anche se non è accaduta. [leggi tutto >](#)

Pazienti.org Cara elvennel, grazie per la tua storia!

Pubblica anche tu la tua opinione.

COME FUNZIONA | BLOG | CHI SIAMO | REGOLAMENTO | PRIVACY | SERVIZI PER LA SANITÀ | PRESS ROOM | CONTATTI

Registrazione Tribunale di Torino  
P. IVA 07412280958

Potremmo così leggere le opinioni posizionate sulla destra della pagina e avere informazioni sulla struttura stessa.

Buona lettura!

## L'E-GOV SANITARIA IN PILLOLE NELLE REGIONI DEL SUD

Dalla digitalizzazione delle aziende sanitarie ai servizi in rete per i cittadini, un riepilogo dello stato di diffusione della sanità elettronica nel Sud si può consultare sul *Rapporto e-Gov Italia 2010*, curato da DigitPA e dal Dipartimento della PA per l'innovazione tecnologica (PCM) con il supporto di Between Spa. Nel rapporto consultabile o scaricabile all'indirizzo [www.digitpa.gov.it/sites/default/files/rapporto\\_2010\\_0.pdf](http://www.digitpa.gov.it/sites/default/files/rapporto_2010_0.pdf) sono descritti anche alcuni progetti di sanità elettronica in corso di attuazione nelle sei regioni.

Vediamo alcuni dati:

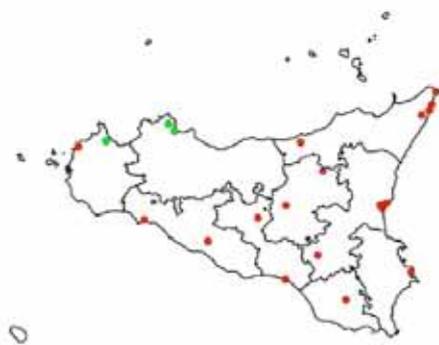
REGIONE	PA	beneficiari	servizi
	% ASL/AO con documentazione con firma digitale	% cittadini con carta sanitaria CNS	% ASL/AO con servizio di prenotazione on-line
CAMPANIA	5,0%	0,0%	13,6%
BASILICATA	n.d.	0,0%	80,0%
PUGLIA	n.d.	0,0%	9,1%
CALABRIA	0,0%	0,0%	0,0%
SICILIA	11,8%	100,0%	9,7%
SARDEGNA	16,7%	0,0%	18,2%

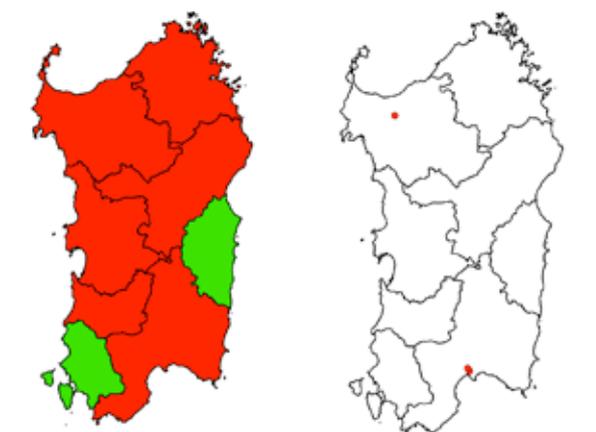
## Prenotazione sanitaria on line

Lo stato di attuazione nelle sei regioni

Prenotazione sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali		Prenotazione sui siti web delle Aziende Ospedaliere	
	Prenotazione sanitaria on-line presente		Prenotazione sanitaria on-line presente
	Prenotazione sanitaria on-line assente		Prenotazione sanitaria on-line assente







## Fascicolo Sanitario Elettronico

Lo stato di attuazione nelle sei regioni

	presente o in sperimentazione diretta sui cittadini
	non presente o in sperimentazione senza coinvolgimento diretto dei cittadini





## I MIGLIORI PROGETTI DI SANITÀ ELETTRONICA IN ITALIA

Nel 2011 Accademia PA Salute ha premiato **11 progetti** di sanità elettronica realizzati da dieci diversi soggetti del Sistema sanitario Nazionale.

L'elenco completo dei progetti si può consultare sul sito del Forum PA, all'indirizzo <http://saperi.forumpa.it/story/48504/accademia-pa-salute-best-practice-di-sanita-elettronica-forum-pa-2010>.

Ecco alcuni esempi:

### **Liguria - Progetto “W:OOD”**

Presso l'Ospedale Galliera di Genova è presente un repository alimentato quotidianamente da circa 2.000 documenti clinici firmati e archiviati digitalmente. L'aspetto innovativo è rappresentato da “w:ood”, un'interfaccia web per la gestione della notifica in tempo reale quando un'indagine richiesta è stata refertata dallo specialista. Dallo strumento di notifica è possibile da una parte visualizzare il referto pronto con le eventuali immagini e/o tracciati associati, ma anche accedere alla storia clinica documentale del paziente filtrandola attraverso un'infinita serie di criteri di ricerca necessari per navigare con velocità ed efficienza in un patrimonio documentale clinico, che per un singolo paziente può contenere anche centinaia di referti. W:OOD è stato diffuso nel corso del 2009 in tutti i reparti dell'Ospedale ed è in dotazione a quasi 800 utenti tra medici e infermieri che lo hanno utilizzato per consultare oltre 230.000 documenti clinici e 100.000 tra immagini e tracciati diagnostici. Lo stesso è stato utilizzato a domicilio da circa 13.800 pazienti per la consegna on-line di 54.000 referti di laboratorio, sempre nel 2009.

### **Emilia Romagna - Electronic Patient Record (Azienda USL di Bologna)**

Si tratta di un archivio elettronico sanitario in cui tutte le informazioni sono organizzate sul singolo paziente in modo da poterne ricostruire

la storia clinica. Le informazioni possono essere visualizzate via web da ogni postazione dell'Azienda sanitaria del comune bolognese. Grazie a Internet vengono trasmesse anche le richieste di prestazioni diagnostiche o specialistiche che arrivano da altre strutture sanitarie, domande di prodotti e servizi di ricovero.

Nell'anno 2009 sono transitate on-line oltre 3.000 richieste di laboratorio, 600 richieste di radiologia; altrettante 600 richieste specifiche di terapia anticoagula orale. Per quanto concerne il numero di utenti si è registrata una media intorno ai 150 nelle fasce diurne e tra i 40 e i 60 nelle fasce notturne.

### **Veneto - Carta Donna (Azienda ULSS n.7 Pieve di Soligo-Treviso)**

“Carta Donna” è una card Usb realizzata per seguire la donna in gravidanza in ogni fase della gestazione; permette infatti di memorizzare sia i vari referti medici che le immagini diagnostiche. La Carta può essere facilmente consultata, previa password personale che garantisce la sicurezza dei dati. Il servizio è attivo dal luglio 2009.

### **Campania - Reti Amiche (ASL Salerno)**

Reti Amiche è un sistema informatizzato che mette in rete, per effettuare prenotazioni sanitarie, le 150 farmacie presenti sul territorio con i Cup, e una serie di tabaccherie abilitate per ricevere i pagamenti dei ticket. Il progetto ha il vantaggio di offrire la possibilità a fasce marginali della popolazione di usufruire di un sistema unico e semplificato per l'erogazione e il pagamento dei servizi attraverso vari canali di distribuzione.



# APPENDICE

## Parole per capire

## Il glossario

<b>Carta Identità Elettronica (CIE)</b>	La CIE è uno strumento di identificazione personale e di autenticazione per l'accesso ai servizi web erogati dalla Pubblica Amministrazione. La sperimentazione del documento è stata avviata nel 2000 con un progetto nato da un'iniziativa del Ministero dell'Interno in collaborazione con 156 Comuni. Terminata la fase di sperimentazione la CIE sarà operativa per tutti i cittadini. Il documento di riconoscimento elettronico contiene tutti i dati identificativi e le informazioni ufficiali relative alla persona e funzionerà anche come carta di servizi. La Carta contiene, memorizzate su un microchip e su una banda ottica, i dati personali (codice fiscale, dati di residenza e cittadinanza), il codice numerico del comune di rilascio, la data del rilascio e di scadenza, oltre alla firma del titolare, la fotografia e l'eventuale indicazione di non validità ai fini dell'espatrio.
<b>Carta Nazionale dei Servizi (CNS)</b>	È una smart card che consente al titolare di accedere ai servizi on-line della PA su tutto il territorio nazionale.

<b>Carta Regionale dei servizi (CRS)</b>	<p>La CRS è una Carta innovativa strettamente personale, valida come tessera sanitaria, tessera europea di assicurazione malattia e codice fiscale. La CRS va esibita per tutte le operazioni richieste al Servizio Sanitario Regionale o nel caso ci si debba recare all'estero. Una volta richiesta l'attivazione della CRS e ottenuto il PIN, grazie a una tecnologia che garantisce l'identificazione sicura in rete, la CRS consente di usufruire dei servizi digitali offerti dalla Pubblica Amministrazione regionale anche attraverso Internet. Si tratta, in particolare, di servizi erogati da Enti locali di varia natura ma, principalmente, il settore della sanità pubblica e scuole, e nello specifico consentiranno di effettuare: richieste di certificazioni e prestazioni mediche, pagamenti sicuri dei servizi pubblici, accesso ai referti medici, consultazione della propria storia sanitaria nell'ottica della continuità delle cure, scelta/ revoca del medico ed altri ancora.</p>
<b>Centro Unico di Prenotazione (CUP)</b>	<p>Il CUP consente ai cittadini di prenotare un'ampia gamma di prestazioni sanitarie e visite specialistiche con una semplice telefonata gratuita da effettuare dai telefoni fissi a un numero verde dedicato. Scopo del CUP è gestire l'erogazione ai cittadini delle prestazioni sanitarie con tempi di accesso certi ed adeguati ai problemi clinici.</p>

<b>eHealth</b>	È il complesso delle risorse, soluzioni e tecnologie informatiche di rete applicate alla salute ed alla sanità. Il termine riassume tutti i servizi sanitari elettronici, per mezzo dei quali si intende migliorare le procedure e collegare tra loro gli attori della sanità pubblica.
<b>Fascicolo Sanitario Elettronico</b>	È l'insieme dei dati e documenti digitali di tipo sanitario e socio-sanitario generati da eventi clinici presenti e trascorsi, riguardanti l'assistito. Il Fascicolo Sanitario Elettronico, che ha un orizzonte temporale che copre l'intera vita del paziente, è alimentato in maniera continuativa dai soggetti che prendono in cura l'assistito nell'ambito del Servizio sanitario nazionale e dei servizi socio-sanitari regionali.
<b>IRCCS</b>	L'acronimo indica gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, ossia quegli ospedali di eccellenza che perseguono finalità di ricerca nel campo biomedico e in quello della organizzazione e gestione dei servizi sanitari, ai quali viene conferito un finanziamento statale (che va ad aggiungersi a quello regionale), indirizzato esclusivamente allo svolgimento della attività di ricerca relativa alle materie riconosciute, attività che deve necessariamente essere finalizzata ad applicazioni terapeutiche.

<b>Parafarmacia</b>	Con il termine “parafarmacia” si intende un punto vendita, con la presenza obbligatoria di uno o più farmacisti, simile alla farmacia che può dispensare farmaci senza l’obbligo di presentare la ricetta medica e farmaci da banco, integratori alimentari, prodotti erboristici, fitofarmaci, farmaci omeopatici, farmaci veterinari (sia con obbligo che senza obbligo di prescrizione), prodotti cosmetici, articoli sanitari, alimentazione, prodotti per l’infanzia e per l’igiene.
<b>Punto di Primo Intervento</b>	Sono quelle strutture che, distribuite omogeneamente sul territorio e con orario di attività articolato nell’arco delle 12 o 24 ore giornaliere secondo le esigenze locali, dispongono di competenze cliniche e strumentali adeguate a fronteggiare e stabilizzare, temporaneamente, le emergenze fino alla loro attribuzione al Pronto Soccorso dell’Ospedale di riferimento e in grado di fornire risposte a situazioni di minore criticità e bassa complessità. Si distinguono in: <ul style="list-style-type: none"><li>• Punti di Primo Intervento situati nell’ambito di Presidi delle Aziende Sanitarie Locali, individuati dopo l’attuazione della riorganizzazione della rete ospedaliera</li><li>• Punti di Primo Intervento temporanei, fissi o mobili, organizzati per esigenze stagionali in località turistiche ed in occasione di manifestazioni di massa, sportive, culturali e religiose.</li></ul>

## Pronto Soccorso

Il pronto soccorso è un'unità operativa dell'ospedale dedicata ai casi di emergenza e con spazi dedicati alla breve osservazione. Qui vengono prestate le prime cure in tutti i casi di urgenza ed emergenza (traumi, infarti ecc.) e si accede quindi in modalità di "ricovero urgente".

L'accesso non avviene sulla base dell'ordine di arrivo dei pazienti ma sulla gravità delle loro condizioni valutata attraverso il "triage": un infermiere addestrato assegna ad ogni paziente, al suo arrivo, un grado di urgenza rappresentato da un "codice colore".

**CODICE ROSSO:** molto critico, pericolo di vita, priorità massima, accesso immediato alle cure

**CODICE GIALLO:** mediamente critico, possibile pericolo di vita

**CODICE VERDE:** poco critico, assenza di rischi evolutivi, prestazioni differibili

**CODICE BIANCO:** non critico, pazienti non urgenti

In Italia, il concetto di pronto soccorso è stato ormai superato dal più ampio **Dipartimento d'Emergenza e Accettazione** (DEA).

<b>Telemedicina</b>	È l'insieme di tecniche mediche e informatiche che permettono la cura di un paziente a distanza o più in generale servizi sanitari a distanza. Nell'ambito della diagnostica clinica, è possibile per un medico effettuare la diagnosi su un paziente che non è fisicamente nello stesso posto del medico, attraverso la trasmissione a distanza di dati prodotti da strumenti diagnostici.
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</b>	Obiettivo dell'URP è di agevolare i rapporti tra ente pubblico e cittadini, garantendo il diritto d'accesso agli atti e favorendo la trasparenza amministrativa. Si potrebbe dire che è la "prima linea" dell'amministrazione. Gli URP aiutano il cittadino ad orientarsi nella Pubblica Amministrazione e a trovare le risposte di cui ha bisogno. Per il suo carattere fortemente "relazionale" ha bisogno di personale specializzato e fortemente motivato.

