

La Carta dei servizi

Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia Autonoma di Trento

Questo documento, che riprende la forma del libretto sfogliabile e con un indice, è stato preparato allo scopo di facilitare i cittadini, non particolarmente a loro agio con la navigazione sul sito internet, nell'accesso alle informazioni sui servizi e sulle prestazioni dell'Apss. Le informazioni contenute in questo documento sono estratte dal sito internet dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari – www.apss.tn.it al quale si rimanda per ulteriori approfondimenti e per avere l'aggiornamento in tempo reale delle informazioni.

Eventuali segnalazioni riguardanti la presente Carta dei servizi possono essere inoltrate all'Ufficio Rapporti con il Pubblico – 0461 904172 urp@apss.tn.it

NB: le informazioni presenti su questo documento sono in corso di aggiornamento in seguito alla riorganizzazione aziendale

Presentazione

La Carta dei servizi dell’Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia Autonoma di Trento è presente nella sua veste più completa ed aggiornata sul portale internet aziendale all’indirizzo www.apss.tn.it, e a questo indirizzo si rimanda per tutte le informazioni più dettagliate in merito alle caratteristiche dei servizi e alle modalità per accedervi da parte delle persone interessate.

Allo stesso tempo è però emersa l’opportunità di predisporre anche un documento sintetico della Carta dei servizi nella forma più tradizionale del libretto, consapevoli che comunque una certa parte della popolazione si trova più a suo agio con questo tipo di supporto informativo. Per questo è stato predisposto il presente documento che va a integrare quanto già presente sul sito internet con lo scopo, appunto, di mettere a disposizione più canali di accesso alle informazioni utili per l’accesso ai servizi dell’Apss.

L’obiettivo finale è quello di assicurare un’informazione adeguata per trovare i primi riferimenti per i propri bisogni di salute e nel contempo contribuire a promuovere la conoscenza dell’Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari. L’Azienda ritiene, infatti, fondamentale mettere in campo tutti gli strumenti disponibili per aiutare il cittadino ad accedere ai servizi di cui ha bisogno evitando, per quanto è possibile, le difficoltà dovute all’insufficiente conoscenza, imputabile anche alla complessità dell’Apss, in quanto organizzazione che eroga moltissime prestazioni in strutture presenti su tutto il territorio provinciale.

Per questo, nella Carta dei servizi, il cittadino può trovare la descrizione dei principali servizi dell’Apss, di come si usano e di come vi si accede e anche, non per ultimo, precise informazioni sui livelli di efficienza dell’organizzazione e su quanto il cittadino stesso può legittimamente aspettarsi di ricevere per quanto concerne la qualità dei servizi.

Si ribadisce che per chi fosse interessato ad approfondire gli argomenti contenuti in questa Carta dei servizi o comunque volesse informazioni più dettagliate e aggiornate sui servizi dell’Apss, è disponibile il portale Internet aziendale all’indirizzo: www.apss.tn.it o per la richiesta di informazioni più specifiche l’indirizzo di posta elettronica urp@apss.tn.it.

INDICE

1.L’Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari – APSS	pag. 5
2.L’assistenza sanitaria ospedaliera	pag. 8
- 2.1 Gli ospedali dell’Apss nel dettaglio	pag. 9
- 2.2 Il trapianto e la donazione di organi e tessuti	pag. 17
- 2.3 Informazioni generali per il ricovero	pag. 17
3.L’assistenza territoriale	pag. 20
3.1 I servizi territoriali dell’Apss	pag. 22
- Il medico di medicina generale e il pediatra di libera scelta	pag. 22
- la guardia medica (servizio di continuità assistenziale)	pag. 22
- emergenza sanitaria – 118/112	pag. 23
- il Pronto Soccorso	pag. 24
- iscrizione al Servizio Sanitario Provinciale e scelta del medico di base o del pediatra di libera scelta	pag. 26
- la tessera sanitaria	pag. 26
- il fascicolo sanitario elettronico (FSE) – Trec e Fast Trec	pag. 27
- gli Uffici prestazioni	pag. 27
- l’assistenza ai non residenti e agli stranieri	pag. 28
- esenzione dal pagamento del ticket per reddito	pag. 29
- esenzione dal pagamento del ticket per patologia	pag. 39
- rimborso assistenza sanitaria (indiretta e aggiuntiva)	pag. 30
- l’assistenza protesica	pag. 30
- l’assistenza aggiuntiva e fornitura materiale sanitario	pag. 31
- l’assistenza odontoiatrica	pag. 31
- invalidità civile e assegno di cura	pag. 34
- l’assistenza per le dipendenze Serd	pag. 34
- l’assistenza per le dipendenze da alcol	pag. 35
- il Centro per i disturbi del comportamento alimentare	pag. 35
- l’assistenza psichiatrica	pag. 36
- l’assistenza psicologica	pag. 36
- l’assistenza neuropsichiatrica infantile	pag. 37
- l’assistenza domiciliare	pag. 38
- ambulatori infermieristici	pag. 38
- l’Unità valutativa multidisciplinare	pag. 42
- Hospice	pag. 42
- I punti unici di accesso (PUA)	pag. 42
- integrazione dei servizi Apss con i Servizi sociali	pag. 43
- l’assistenza specialistica ambulatoriale	pag. 44
- il Centro Unico di Prenotazione (CUP)	pag. 44
- I punti prelievo e ritiro referti	pag. 46
- i Consultori	pag. 48
- le visite fiscali	pag. 49

- l'assistenza farmaceutica	pag. 51
- ticket su ricette di assistenza farmaceutica convenzionata	pag. 51
- farmacie	pag. 52
4. L'assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro	pag. 55
- profilassi malattie infettive	pag. 55
- viaggi internazionali consulenze e vaccinazioni	pag. 55
- patenti:come prenotare una visita	pag. 55
- rilascio patente nautica	pag. 55
- conversione patente di guida estera	pag. 56
- rinnovo patente di guida	pag. 56
- sedi Unità operative di Igiene e Sanità pubblica	pag. 57
- l'assistenza veterinaria	pag. 59
- sedi di assistenza veterinaria	pag. 60
- prevenzione e sicurezza ambienti di lavoro	pag. 60
• Le strutture private accreditate	pag. 60
• le Residenze sanitarie assistenziali (RSA)	pag. 61
• sedi delle residenze sanitarie assistenziali (RSA)	pag. 61
	pag. 60
5. Gli screening	pag. 63
- 5.1 mammografia, un futuro tranquillo	pag. 63
- 5.2 pap test, una scelta di salute	pag. 64
- 5.3 prevenzione per il cancro del colon-retto	pag. 64
6. I servizi di informazione e tutela dei diritti	pag. 64
- 6.1 orientamento e informazioni	pag. 65
- 6.2 la tutela dei diritti, le segnalazioni e la Commissione mista conciliativa	pag. 65
- 6.3 il servizio di mediazione culturale	pag. 65
7. L'impegno per il miglioramento della qualità dei servizi	pag. 67

1. L'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari - APSS

La Provincia Autonoma di Trento è dotata di una speciale autonomia legislativa e amministrativa che le garantisce la possibilità di gestire in modo autonomo anche il Servizio Sanitario Provinciale, del quale l'APSS rappresenta la componente principale. In coerenza con i criteri sanciti dalla legge provinciale n°16 del 23 Luglio 2010 l'Azienda definisce così la propria missione:

“L'APSS gestisce e coordina tutte le attività sanitarie e socio-sanitarie per l'intero territorio della provincia, tutela e promuove la salute dei cittadini sia in forma individuale che collettiva e riconosce le esigenze / aspettative dei cittadini quale elemento determinante di indirizzo”.

L'APSS è così articolata:

il Direttore generale e il Consiglio di direzione, cui spettano specifiche funzioni, definite nel Regolamento, oltre che funzioni di governo, di controllo, di rappresentanza legale e di responsabilità oggettiva della gestione complessiva dell'Azienda;

Direttore Generale : dott. Antonio Ferro

Direttore Sanitario: dott. Giuliano Mariotti

Direttore per l'Integrazione Socio Sanitaria: dott.ssa Elena Bravi

Direttore Amministrativo: dott.ssa Sara Girardi

La Direzione generale e il Consiglio di direzione è in via Degasperi 79 - 38123 - Trento 0461 903111

3 Distretti sanitari

Sud: dott. Luca Fabbri

Nord: dott.ssa Chiara Francesca Marangon

Est: Enrico Nava

Un Servizio Ospedaliero Provinciale, composto dalle seguenti aree trasversali agli ospedali di Trento, Rovereto, Arco, Borgo, Cavalese, Cles, Tione.

- Dipartimento medico: responsabile dott.ssa Giovanna Cozzio
- Dipartimento medico specialistico: responsabile dott. Giuliano Brunori
- Dipartimento chirurgico: responsabile dott. Alberto Brolese
- Dipartimento chirurgico specialistico: responsabile dott. Luca Del Dot
- Dipartimento ortopedico traumatologico: dott. Fabrizio Cortese
- Dipartimento laboratori: dott. Mattia Barbareschi
- Dipartimento anestesia e Rianimazione: dott. Daniele Penzo
- Dipartimento radiologie: dott.ssa Luisa Ventura
- Dipartimento emergenze: dott. Fabio Malaman
- Dipartimento transmurale ostetrico-ginecologico: Fabrizio Taddei
- Dipartimento transmurale pediatrico: dott. Massimo Soffiati
- Dipartimento transmurale anziani e longevità: dott.ssa Anna Casanova

Direttore: dott.ssa Emanuela Zandonà

Via Degasperi , 79 - 38123 TRENTO – 0461 903145

Il Dipartimento di Prevenzione

Direttore : dott.ssa Maria Grazia Zuccali

Viale Verona 38123 TRENTO - Centro Servizi sanitari - palazzina A tel. 0461 904477

5 Coordinatori dell'integrazione ospedale e territorio

- Coordinatore ospedale Arco, Alto Garda Ledro, Ospedale Tione, Giudicarie
- Coordinatore Ospedale di Borgo Valsugana, Alta e Bassa Valsugana, Tesino, Primiero
- Coordinatore Ospedale di Cavalese, Valle di Fiemme e Ladino di Fassa, Cembra
- Coordinatore Ospedale di Cles, Valle di Non e Valle di Sole, Paganella, Rotaliana
- Coordinatore Ospedale di Trento, Valle dell'Adige, Valle dei Laghi, Ospedale di Rovereto, Vallagarina, Altipiani Cimbrai

5 Dipartimenti tecnico amministrativi

- Dipartimento approvvigionamenti e affari economico-finanziari
- Dipartimento risorse umane
- Dipartimento infrastrutture
- Dipartimento Tecnologie
- Dipartimento amministrativo ospedaliero territoriale

2 Dipartimenti del Consiglio di direzione

- Dipartimento di Governance
- Dipartimento di Staff

L'Azienda provvede ad erogare i servizi nel rispetto dei “Livelli Essenziali di Assistenza (LEA)”, stabiliti a livello nazionale, così come segue:

- **Assistenza ospedaliera:** comprende le prestazioni sanitarie di ricovero per la diagnosi e la cura di malattie che richiedono interventi urgenti e di malattie acute che non possono essere affrontate presso il domicilio o ambulatorio. Tutti i trattamenti possono essere effettuati presso le strutture sanitarie pubbliche o presso case di cura e ospedali privati accreditati.
- **Assistenza distrettuale:** comprende tutte le prestazioni, sanitarie ed amministrative, erogate sul territorio. Il paziente “ambulante” – cioè non ricoverato – può usufruire di tutta l'assistenza sanitaria, dall'erogazione di presidi medico-chirurgici all'esenzione ticket, dalla scelta del medico di medicina generale alle visite specialistiche, presso il proprio distretto d'appartenenza.
- **Assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e lavoro:** quest'area si occupa di tutte le attività che servono a mantenere una migliore qualità della vita. Sono qui incluse le cure contro le malattie infettive e parassitarie, le vaccinazioni, la prevenzione e la diagnosi precoce delle malattie, la tutela dei rischi connessi con gli ambienti di vita, inquinamento ambientale e infortuni sul lavoro, sanità degli animali e degli alimenti ecc..

Il programma aziendale di sviluppo strategico

Il programma aziendale di sviluppo strategico, rappresenta uno strumento di pianificazione interno per il periodo 2013-2015, che vuole proseguire nella direzione intrapresa negli anni precedenti tendente al soddisfare le diverse parti interessate al più alto livello possibile. A questo scopo la visione è orientata a qualificare l'offerta sviluppando le capacità del sistema al fine di: I) analizzare i bisogni di salute della popolazione, II) identificare le priorità, III) perseguire i principi di appropriatezza nell'erogazione dei servizi e IV) garantire la responsabilizzazione sui risultati, anche nell'accezione di rendere conto delle scelte effettuate a tutti gli interessati, in primo luogo i cittadini.

Allo stesso tempo l'azienda vuole anche valorizzare e sviluppare la motivazione e professionalità dei soggetti professionisti che ivi lavorano. In particolare nel triennio di riferimento l'Azienda dovrà consolidare essenzialmente tre punti: la **leadership**: con valorizzazione personale, aumento della coesione e senso di appartenenza nonché della lealtà, integrità e spirito etico; la **promozione della salute**: con scopo consolidare l'integrazione e la valutazione delle attività di promozione della salute nei processi di erogazione di tutti i Livelli essenziali di assistenza, sia in ospedale che sul territorio; **razionalizzazione e sostenibilità**: la capacità di assicurare la centralità dei cittadini richiede, una pianificazione di ampio respiro e l'adozione di scelte e azioni improntate ai principi della razionalizzazione e dello "sviluppo sostenibile", ovvero capacità di soddisfare nell'immediato i bisogni dei pazienti, del personale e delle altre parti interessate senza compromettere anche per il futuro la capacità del sistema di soddisfare tali bisogni.

Principi e valori di riferimento

Ogni attività dell'APSS è svolta nel rispetto di principi e valori di riferimento che l'utente trova ogni qual volta vi entri in contatto, e sono: universalità, equità e solidarietà, centralità del cittadino, uguaglianza sostanziale e accessibilità, continuità assistenziale, efficacia, sicurezza, economicità ed efficienza, promozione dell'innovazione tecnologica, promozione della partecipazione delle associazioni sociali e sindacali, di cittadini, pazienti ed operatori. Vi sono inoltre principi specifici rivolti al cittadino, come: affidabilità, umanizzazione, promozione della centralità del paziente.

Rapporti con la società e il cittadino

L'Azienda provinciale per i Servizi Sanitari iscrive la propria missione come già detto in un più ampio contesto di responsabilità nei confronti della società e del cittadino, in particolare inteso come portatore di diritti e doveri. Esso è coinvolto in molteplici attività conoscitive, formative e comunicative da realizzarsi attraverso:

- * La possibilità per il cittadino di esprimere valutazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio attraverso apposite rilevazioni o ogniqualvolta lo ritenga opportuno;
- * Con il coinvolgimento permanente in momenti periodici di confronto dell'associazionismo socio-assistenziale, sanitario e di tutela dei diritti per attività finalizzate al miglioramento dei servizi. Il Cittadino deve essere una parte attiva in uno sforzo che deve essere teso al miglioramento continuo e all'uso appropriato e corretto dei servizi messi a disposizione.

2. L'assistenza sanitaria ospedaliera

L'assistenza ospedaliera comprende le prestazioni sanitarie riguardanti il ricovero per la diagnosi e la cura delle malattie che richiedono interventi di urgenza o emergenza e delle malattie acute che a domicilio o ambulatorio non possono essere affrontate. I trattamenti possono essere effettuati in strutture pubbliche, negli ospedali o case di cura accreditate.

Il Servizio Ospedaliero Provinciale, composto dalle seguenti aree trasversali agli ospedali di Trento, Rovereto, Arco, Borgo, Cavalese, Cles, Tione:

- Dipartimento medico: responsabile dott.ssa Giovanna Cozzio
- Dipartimento medico specialistico: responsabile dott. Giuliano Brunori
- Dipartimento chirurgico: responsabile dott. Alberto Brolese
- Dipartimento chirurgico specialistico: responsabile dott. Luca Del Dot
- Dipartimento ortopedico traumatologico: dott. Fabrizio Cortese
- Dipartimento laboratori: dott. Mattia Barbareschi
- Dipartimento anestesia e Rianimazione: dott. Daniele Penzo
- Dipartimento radiologie: dott.ssa Luisa Ventura
- Dipartimento emergenze: dott. Fabio Malaman
- Dipartimento transmurale ostetrico-ginecologico: Fabrizio Taddei
- Dipartimento transmurale pediatrico: dott. Massimo Soffiati
- Dipartimento transmurale anziani e longevità: dott.ssa Anna Casanova

Direttore: dott.ssa Emanuela Zandonà
Via Degasperi , 79 - 38123 TRENTO – tel. 0461 903145

I 7 Ospedali della Provincia sono:

Ospedale di Trento

Direttore: dott. Michele Sommavilla
Indirizzo: Largo Medaglie d'Oro, 9 38122 Trento
Tel: 0461 903111

Ospedale di Rovereto

Direttore: dott. ssa Camilla Mattiuzzi
Indirizzo: Corso Verona, 4 38068 Rovereto
Tel: 0464 403111

Ospedale di Arco

Direttore: dott. Andrea Ziglio
Indirizzo: Via Capitelli, 48 Arco
Tel: 0464 582222

Ospedale di Borgo

Direttore: dott. Silvia Atti
Indirizzo: Viale Vicenza, 9 38051 Borgo Valsugana

Tel: 0461 755111

Ospedale di Cavalese

Direttore: dott. Silvia Atti
Indirizzo: Via Dossi, 17 38033 Cavalese

Tel: 0462 242111

Ospedale di Cles

Direttore: dott.ssa Serena Pancheri
Indirizzo: Viale Degasperi, 31 38023 Cles

Tel: 0463 660111

Ospedale di Tione

Direttore: dott. Andrea Ziglio
Indirizzo: Via Ospedale, 11 38079 Tione
Tel: 0465 331111

2.1 Gli Ospedali dell'APSS nel dettaglio

Ospedale di Trento

Direttore: dott. Michele Sommavilla

Indirizzo: Largo Medaglie d'Oro, 9 38122 Trento - Tel: 0461 903111

Comprende tre strutture ospedaliere:

- S. Chiara, Largo Medaglie d'Oro, 9 - Trento, tel. 0461/903111
- Villa Igea, via Malta, 16 - Trento, tel. 0461/903111
- Villa Rosa, via Spolverine, 84 - Pergine Valsugana, tel. 0461/501500

L'Ospedale di Trento utilizza, in base ad accordi contrattuali, le strutture ospedaliere S. Camillo e Villa Bianca della città di Trento nonché le strutture accreditate per la lungodegenza e la riabilitazione presenti sul territorio provinciale.

Ospedale S. Chiara: Largo Medaglie d'Oro, 9 - Trento, tel. 0461/903111

CAPIRR- Centro Accoglienza, pagamenti, informazioni e ritiro referti- Tel 0461 903466/0461903210. E' situato nell'atrio dell'ospedale. Offre un servizio di informazione, accoglienza, pagamento ticket, orientamento cittadini e interpretariato per i cittadini stranieri. Consente il ritiro referti e cartelle cliniche e fornisce indicazioni per l'inoltro di reclami e la segnalazione di disservizi (da lun a ven, esclusi festivi, orario: 7.30-19 – sab 8,00-14,00). Altri punti cassa: Poliambulatorio via Gocciadoro 82 (da lun a ven 7.30-18)

Contatti:

- Direzione ospedale – corpo U- I piano- Tel. 0461903015
- Direzione medica di presidio- corpo U- I piano- Tel. 0461903145
- Ufficio cartelle cliniche- Corpo U II piano- tel.0461903211
- Assistenti sociali- corpo H- piano rialzato- tel. 0461903213/ 0461903023: da lun a ven 14,15-15.30 oppure in altri orari previo appuntamento
- Servizio amministrativo-corpo U- I piano- tel. 0461903336
- Servizio infermieristico- corpo U-I piano- tel. 0461 903014

Orari di visita ai pazienti: in conseguenza della pandemia gli accessi e le visite ai degenzi sono state limitate e regolamentate. Per l'accesso al reparto è necessario esibire: autodichiarazione possesso certificato verde (green pass);

autocertificazione;

Ogni degente può indicare 2 persone/familiari di riferimento che potranno accedere singolarmente al reparto.

Unità operative e Servizi Ospedale S. Chiara:

Attualmente l’Ospedale S.Chiara è in fase di ristrutturazione edilizia, impiantistica e organizzativa, pertanto la dislocazione delle Unità operative e dei Servizi potrà subire variazioni.

- Anatomia Patologica- corpo F est- piano seminterrato - tel. segreteria 04661903202
- Anestesia e Rianimazione 1 – corpo C – I piano – tel. segreteria 0461903298
- Anestesia e Rianimazione 2 – corpo C – I piano – tel. segreteria 0461902686
- Ambulatori trapianti-corpo V-V piano- tel. segreteria 0461903117
- Ambulatori di Genetica medica via P.Orsi 1- piano rialzato tel. segreteria 0461902745
- Cardiochirurgia-corpo C ovest VI piano tel. segreteria 0461903346
- Cardiologia - corpo c- piano rialzato- Ambulatori corpo B- piano rialzato- te. Segreteria 0461 903121
- Centro Antidiabetico-Poliambulatorio via Gocciadore 82-tel.segreteria 0461903274
- Centro trasfusionale e Immunoematologia-corpo F ovest- piano seminterrato-tel. segreteria 0461903204
- Banca del Sangue-Via Malta 8 tel. segreteria 0461 904274
- Chirurgia generale I-corpo c est II piano-tel. segreteria 04661903354
- Chirurgia generale II - corpo c ovest - II piano - tel. segreteria 0461903239
- Chirurgia Maxillo facciale - corpo c ovest - IV piano - tel. segreteria 0461903234
- Chirurgia pediatrica - corpo H - V piano - tel. segreteria 0461903517
- Chirurgia plastico - ricostruttiva e senologia corpo c ovest - VI piano - tel. segreteria 0461903318
- Chirurgia Vascolare - corpo C ovest - VI piano - tel. segreteria 0461903359
- Dermatologia - corpo c est - IV piano - Tel. segreteria 0461903318
- Dietetica e nutrizione clinica - via P.Orsi 1 - piano rialzato - tel. segreteria 0461903375
- Ematologia - corpo V- III piano tel. segreteria 0461903307
- Emodialisi - corpo U - piano rialzato - tel. segreteria 0461902583
- Farmacia - corpo H - piano rialzato - tel. segreteria 0461903459
- Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva - degenze corpo C est - II piano; Ambulatori corpo B II piano – tel. segreteria 0461903292
- Geriatria - corpo V - piano rialzato - tel. segreteria 0461903387
- Laboratorio Analisi - corpo H - II piano – tel. segreteria 0461903360
- Laboratorio di Microbiologia corpo F est – I piano – tel. segreteria 0461903270
- Malattie infettive - corpo V - IV piano – tel. segreteria 0461904362
- Medicina Fisica e riabilitazione – Via Malta, 16 – tel. segreteria 0461904310
- Medicina Interna I – corpo C est – V piano – tel. segreteria 0461903251
- Medicina Interna II – corpo C est – VI piano – tel. segreteria 0461903307
- Medicina Nucleare – corpo H – I piano – tel. segreteria 0461903132
- Nefrologia – corpo C est – VII piano – tel. segreteria 0461903258
- Neonatologia e Terapia Intensiva Neonatale – corpo H – III piano – tel. segreteria 0461903512
- Neurochirurgia – corpo C ovest – V piano – tel. segreteria 0461903281
- Neurologia – corpo C ovest – V piano – tel. segreteria 0461903281
- Oculistica degenze – corpo C est – IV piano; Ambulatori e day surgery – corpo B – III e IV piano – tel. segreteria 0461903398
- Oncologia medica degenze e day hospital – centro oncologico – Ambulatori: poliambulatorio via Gocciadore, 82 – tel. segreteria 0461903451
- Ortopedia e Traumatologia – degenze corpo C ovest – VII piano; Ambulatori corpo F ovest – piano rialzato tel. segreteria 0461904225
- Ostetricia e Ginecologia – corpo C ovest – III piano – tel. segreteria 0461903512

- Otorinolaringoiatria – corpo C ovest – IV piano – tel. segreteria 0461903302
- Pediatria – degenze corpo H – IV piano; Ambulatori – Via P.Orsi, 8 – tel. segreteria 0461903538
- Pneumologia – corpo C est – V piano – tel. segreteria 0461903831
- Protonterapia – via al Desert , 14 - 38123 Trento 0461 - 1953100 /1953101
- Radiodiagnostica – TAC/RMN: corpo F ovest – piano terra – tel. segreteria – 0461903543
- Radiologia/ecografia – corpo F est-ovest – I piano – tel. segreteria 0461903357
- Radioterapia oncologica degenze e day hospital – Centro oncologico; Ambulatorio – Poliambulatorio via Gocciadoro, 82 – tel. segreteria 0461903203
- Reumatologia – corpo C est – VI piano – tel. segreteria 0461903962
- Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura – corpo B – piano seminterrato – tel. segreteria 0461903290
- Unità coronarica – corpo C est – piano rialzato – tel. segreteria 0461903048
- Urologia – corpo C est – III piano – tel. segreteria 0461903306

Villa Igea: via Malta, 16 - Trento, tel. 0461/903111

- **Ufficio prestazioni e cassa:** via Malta, 16 - Trento – tel: 0461 904219 fax: 0461 904311:Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 (prestazioni cassa) e dalle 12.00 alle 18.00 anche servizio CUP
- **Ambulatori Polispecialistici:** - tel: 0461 9030 15 - fax: 0461 903574. Presso gli ambulatori di Villa Igea è programmata al mattino l'attività istituzionale (ambulatorio ostetrico, ambulatorio gravidanza fisiologica seguito dalle ostetriche, ambulatorio di colposcopia, ambulatorio di ginecologia infantile adolescenziale endocrinologico) e il pomeriggio l'attività libero professionale.
- **Centro Multidisciplinare di Day surgery e Chirurgia ambulatoriale:** orari dal lunedì al venerdì esclusi i festivi:
prericovero dalle 8.00 alle 16.00 tel: 0461 904206 fax: 0461 904214;
segreteria dalle 8.00 alle 16.00 tel: 0461 904202/904203 fax: 0461 904204;
Degenza dalle 8.00 alle 20.00 tel: 0461 904222 fax: 0461 902342
Il Centro Multidisciplinare di Day Surgery e Chirurgia Ambulatoriale offre la possibilità di effettuare interventi chirurgici e procedure invasive non urgenti in regime di ricovero limitato esclusivamente alle sole ore del giorno, in anestesia locale, loco-regionale o generale. L'assistenza offerta in regime di day surgery e chirurgia ambulatoriale comprende: la presa in carico del paziente, gli eventuali esami e visite preoperatorie, l'intervento chirurgico, i controlli post-operatori. Per ogni paziente è redatta una cartella clinica o ambulatoriale che comprende l'intero ciclo assistenziale. Il day surgery e la chirurgia ambulatoriale costituiscono un regime assistenziale alternativo al ricovero ordinario, in quanto permettono di effettuare interventi chirurgici garantendo adeguate condizioni di sicurezza per il paziente, riducendo i disagi connessi ad una protracta permanenza in ospedale, limitando i rischi di complicanze legate alla degenza ospedaliera, nonché i costi dell'ospedalizzazione, a parità di patologia trattata. E' rivolto a tutti gli utenti oltre i 14 anni di età. Le specialità del centro attualmente sono:
 - Oculistica
 - Ortopedia
 - Ostetricia e Ginecologia
 - Urologia

- Dermatologia
- Chirurgia plastico ricostruttiva e senologia
- **Centro coordinamento Malattie Rare:** via Malta, 16 – Trento – tel: 0461 904211 – fax: 0461 904244 - orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00
- **Medicina Fisica e Riabilitazione:** via Malta, 16 – Trento – tel: 0461 904310 – fax: 0461 904295- orario servizio: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00. Orario segreteria : dal lunedì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 15.00 – inoltre dale 13.00 di ogni giorno alle 8.30 del giorno seguente nei giorni festivi e nei fine settimana tel. 0461 904310. Il Servizio fa parte della sc Medicina Fisica e Riabilitazione che opera nelle tre sedi ospedaliere Villa Igea, S.Chiara e S. Giovanni di Mezzolombardo.

Villa Rosa: via Spolverine, 84 – Pergine Valsugana (Tn)- tel: 0461 501500 – fax: 0461 501580 – eMail: villarosa.segreteria@apss.tn.it

- **Prestazione e casse:** centralino: 0461 501500 dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.00
- **Medicina Fisica e Riabilitazione:** è la struttura riabilitativa di degenza. Dotato di 60 posti letto accoglie prioritariamente pazienti con patologie neurologiche e tratta inoltre pazienti con patologie ortopediche e reumatologiche. Obiettivo primario è quello di riabilitare garantendo le più idonee tecniche riabilitative e prendendosi cura dei molteplici bisogni sanitari. Il servizio è aperto al pubblico dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 15.42 dal lunedì al venerdì; la segreteria è aperta dalle 8.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì, mentre dalle ore 12.00 al giorno successivo e il sabato e la domenica è in funzione la segreteria telefonica 0461 611213.
- **Cardiologia riabilitativa e ambulatori:** Orario: il reparto è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 15.42 – la segreteria è aperta dalle 8.00 alle 15.42. Tel: 0461 515420 – 515421 – fax: 0461 515435

Poliambulatori Mezzolombardo : via degli Alpini, 7 – 38010 , Mezzolombardo – Tn - Tel: 0461 611111 – fax: 0461 611239

Ospedale S. Maria del Carmine di Rovereto

Direttore: dott. ssa Camilla Mattiuzzi

Indirizzo: Corso Verona, 4 38068 Rovereto

Tel: 0464 403111

CAPIRR - Centro accoglienza, pagamenti, informazioni e ritiro referti- atrio del Presidio ospedaliero di Rovereto - tel. 0464 403500 fax 0464 403173 (da lunedì a sabato, esclusi festivi, 7,30-20). Offre un servizio di ritiro referti, pagamento ticket, informazioni, accoglienza, e interpretariato per i cittadini stranieri. Fornisce indicazioni per l'inoltro di reclami e la segnalazione di disservizi.

Punti cassa: atrio principale del Presidio ospedaliero S. Maria del Carmine di Rovereto (da lunedì a sabato 7,30-20)

Poliammbulatorio: Piastra del Presidio ospedaliero S. Maria del Carmine di Rovereto (da lunedì a venerdì 8,30-12,30/14-18)

Orari di visita: ogni paziente può ricevere la visita di parenti o conoscenti nei seguenti orari: 14,30-15,30/19-20. Vi sono reparti nei quali, per la tutela della tranquillità dei pazienti e per motivi di igiene, sono necessarie particolari limitazioni alle visite:

- Unità Coronarica: tutti i giorni, feriali e festivi, 14,30-15,30/19,15-20;
- Unità di Terapia Intensiva: tutti i giorni, feriali e festivi, 16-16,30/19-19,30, solitamente una persona per ogni turno di visita.

Unità Operative e servizi

- Ambulatorio diabetologico ospedale vecchio piano rialzato tel. 0464 403398
- Anatomia patologica – ospedale vecchio edificio staccato tel. 0464 403502
- Anestesia e Rianimazione – piastra II piano - tel. 0464 403416/ 0464 403271
- Blocco operatorio - monoblocco II piano - tel. 0464 403245
- Cardiologia - ospedale vecchio I piano - tel. 0464 403456-312
- Centrale di Sterilizzazione – avancorpo seminterrato tel. 0464 403243
- Centro di Valutazione preoperatoria - I piano Piastra del Servizio Ospedaliero - tel. 0464 403963/ 0464 403315
- Centro trasfusionale e Immunoematologia - monoblocco piano terra - tel. 0464 403263
- Chirurgia Generale, Ch. Vascolare, Ch. Urologica - monoblocco II piano - tel. 0464 403301
- Dermatologia - ospedale vecchio I piano - tel. 0464 403215
- Dh Oncologico - ospedale vecchio piano rialzato - tel. 0464 403348
- Dietetica e Nutrizione clinica ospedale vecchio II piano tel. 0464 403336
- Farmacia - ospedale vecchio piano rialzato - tel. Segreteria 0464 403397
- Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva - Piastra del Servizio Ospedaliero - tel. 0464 403404
- Geriatria - monoblocco IV piano tel. 0464 403499
- Medicina fisica e Riabilitazione ospedale vecchio II piano tel. 0464 403297
- Medicina Generale – monoblocco V piano - tel. 0464 403307
- Neurologia - monoblocco III piano - tel. 0464 403512
- Oculistica - monoblocco VIII piano - tel. 0464 403521
- Ortopedia e Traumatologia – monoblocco I piano - tel. 0464 403305
- Ostetricia e Ginecologia – monoblocco VII piano - tel. 0464 403321
- Otorinolaringoiatria – monoblocco VIII piano - tel. 0464 403325
- Pediatria - monoblocco VI piano tel. 0464 403498
- Pneumologia - nuova palazzina a nord del monoblocco tel. 0464 403051
- Psicologia clinica - piano rialzato tel. 0464 403735
- Sala gessi - Piastra del Servizio Ospedaliero - tel. 0464 403337
- Sezione Malattie infettive – ospedale vecchio piano rialzato tel. 0464 403276
- U.O. multizonale di Emodialisi edificio ex casa di riposo tel. 0464 403541
- Laboratorio di Analisi chimicoclinico- microbiologiche – monoblocco piano terra tel. 0464 403221
- Radiodiagnostica – seminterrato Piastra del Servizio Ospedaliero - tel. 0464 403230/558
- Anestesia e Rianimazione piastra II piano - tel. 0464 403271.

Presidio distrettuale integrato di ALA : piazza Giovanni XXIII 13 - 38061 – Ala. Tel. 0464 403111

Unità Operative e Servizi

- Day hospital cardiologico

- Day hospital medicina fisica e riabilitazione
- Poliambulatori specialistici
- Riabilitazione psichiatrica
- Ufficio Cassa e Prestazioni

Ospedale di Arco

Direttore: dott. Andrea Ziggio

Indirizzo: Via Capitelli, 48 Arco Tel: 0464 582222

URP : 0464582484

Direzione Medica: -Arco: Largo Arciduca Albero D'asburgo 1

Tel. 0464582484

Orari di Visita:

- Chirurgia, Lungodegenza, Medicina, Medicina Fisica, Pneumologia: lun-sab 14-15/19-20 dom e giorni festivi 14-16/19-20
- Ostetricia e Ginecologia Lun-sab 19-20 dom e giorni festivi 14-15/19-20
- Psichiatria lun-ven 19-20 sab,dom e giorni festivi 14.30-16.30/19-20

Cassa:

- Atrio principale ospedale Arco lun-ven 7.30-19.30
- Poliambulatori Riva c/o Centro Servizi Sanitari Via Rosmini, lun-ven 7.45-12.30/13-16

Unita Operative e Servizi

- Chirurgia III livello 0464 582635
- Ostetricia e Ginecologia III livello 0464582631
- Centro Provinciale per la procreazione medicalmente assistita II livello tel. 0464582562
- Lungodegenza IV livello 0464582347
- Day Hospital Oncologico IV livello 0464582344
- Day Hospital Medicina Fisica e Riabilitazione IV livello Tel. 0464582261
- Allergologia II livello - Tel. 0464582415
- Medicina fisica e riabilitativa II livello - Tel. 0464582269
- Medicina Generale IV livello 0464582229
- Pneumologia V livello - 0464582439
- Anestesia e blocco operatorio II livello - Tel. 0464582643
- Centro Dialisi I livello - Tel. 0464582294
- Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura I livello - Tel. 0464582253
- U.O.Multizonale di Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva II livello - Tel. 0464582648
- Fisiopatologie respiratorie II livello - Tel. 0464582530 prenotazione tel. 0464582412
- Centro disturbi del sonno - Tel. 0464582327
- Laboratorio patologia clinica II livello - Tel. 0464582281
- Radiodiagnostica e tac I livello - Tel. segreteria e accettazione 0464582240
- Servizio amministrazione Arco largo Arciduca Alberto d'Asburgo I - Tel. 0464582422/0464582435
- Servizio infermieristico ospedaliero III livello - Tel. 0464582419
- Servizio di chirurgia plastico ricostruttiva e senologia

Ospedale di Borgo

Direttore: dott. Silvia Atti

Indirizzo: Viale Vicenza, 9 38051 Borgo Valsugana Tel: 0461 755111

Cartelle cliniche (Ufficio): piano terra - tel. 0461 755155 fax 0461 755104 (da lunedì a venerdì 9-12)

Cassa ticket: tel. 0461 755139 (da lunedì a venerdì 8-12,30/13-16)

Orari di visita nei reparti di degenza:

- Medicina: da lunedì a domenica 13,30-14,30/19-20 (mercoledì anche 11,30-12,30)
- Chirurgia: accesso 13,30-14,30/19-20
- Psichiatria: accesso tutti i giorni 9,30-20,30 (eccetto ore pasti 11,30-12,30 e 18,30-19,30 e martedì 8,30-12)

Unità Operative e Servizi

- Direzione medica e servizio infermieristico - piano terra presidio ospedaliero tel. 0461 755210 - fax 0461 755104
- Blocco Operatorio - III piano presidio ospedaliero - tel. 0461 755111 , fax 0461 755156
- Centro Dialisi - I piano edificio ex sanatorio - tel. 0461 755264, fax 0461 755126
- Chirurgia Generale - I piano presidio ospedaliero - tel. 0461 755273, fax 0461 755109
- Medicina Generale - II piano presidio ospedaliero - tel. 0461 755272, fax 0461 755134
- Medicina fisica e riabilitazione – I piano nuovo edificio tel. 0461 755297 - fax 0461 755150
- Centro ambulatoriale ostetrico-ginecologico - III piano presidio ospedaliero - tel. 0461 755238, fax 0461 755640
- Laboratorio Analisi – I piano presidio ospedaliero - tel. 0461 755269, fax 0461 755110
- Radiologia Diagnostica – piano terra presidio ospedaliero tel. 0461 755276 - fax 0461 755125
- Odontostomatologia - piano terra nuovo edificio - tel. 0461 755218, fax 0461 755138
- Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura – I° piano - nuovo edificio tel. 0461755255 - fax 0461 755179.
- U.O. di Medicina Fisica e Riabilitazione - tel. Centralino: 0461 501500 - fax segreteria-accettazione 0461 501580 - fax reparto 0461 501560.

Ospedale di Cavalese

Direttore: dott. ssa Silvia Atti

Indirizzo: Via Dossi, 17 38033 Cavalese Tel: 0462 242111

URP: 0462 242170

Orari di visita: medicina 11-20,30, chirurgia e ostetricia 15-16/19,30-20;

Ritiro referti, richiesta cartelle cliniche e punti Cassa: tel.0462 242281, fax 0462 242115 primo piano ospedale da lunedì a venerdì 8-17

Unità Operative e Servizi

- Direzione medica - IV piano tel. segreteria 0462 242212
- Servizio Amministrazione – IV piano - tel. segreteria 0462 242314
- U.O. Medicina Generale - III piano - tel. segreteria 0462 242233
- U.O. Chirurgia Generale - II piano tel. segreteria 0462 242308 (dalle 11 alle 12)
- Servizio di Ortopedia - II piano tel. segreteria 0462 242308 (dalle 11 alle 12)
- U.O. Ostetricia e Ginecologia – I piano - tel. segreteria 0462 242318
- Servizio di Pediatria e Nido - I piano - tel. segreteria 0462 242323
- Servizio di Radiologia - I piano tel. segreteria 0462 242326 (dalle 10 alle 12)
- Servizio Dialisi - I piano - tel. Segreteria 0462 242278/0462 242187
- Servizio Infermieristico - IV piano tel. segreteria 0462 242335
- Servizio di Medicina Fisica e Riabilitazione - seminterrato parte nuova - tel. segreteria 0462 242322 (dalle 11 alle 12).

Ospedale di Cles

Direttore: dott.ssa Seena Pancheri

Indirizzo: Viale Degasperi, 31 38023 Cles Tel: 0463 660111

URP 0463 660230

Orari di visita: tutti i giorni 14- 15,30/19-20

Ufficio cassa - piano rialzato (da lunedì a venerdì 8-16,30)

Ufficio distribuzione referti – piano rialzato (da lunedì a venerdì 8-16)

Unità Operative e servizi

- Direzione medica di Presidio – III piano Geriatria - tel. 0463 660226
- Servizio infermieristico - III piano Geriatria - tel. 0463 660154
- Medicina - I piano tel. 0463 660174/0463 660307
- Geriatria - I piano tel. 0463 660360 - fax 0463 660185; II piano - tel. 0463 660361 III piano D. H. oncologico tel. 0463 660181
- Chirurgia - II piano tel. 0463 660233
- Ortopedia - II piano tel. 0463 660152
- Ostetricia e Ginecologia - III piano tel. 0463 660132/0463 660237
- Pediatria e Nido - III piano tel. 0463 660295
- Pronto Soccorso - tel. 0463 660159
- Radiologia – seminterrato tel. 0463 660359
- Laboratorio - piano terra tel. 0463 660257/0463 660348
- Dialisi - seminterrato Geriatria tel. 0463 660263
- Fisioterapia - piano terra Geriatria tel. 0463 660269
- Dietista - seminterrato Geriatria tel. 0463 660310

Ospedale di Tione

Direttore: dott. Andrea Ziglio

Indirizzo: Via Ospedale, 11 38079 Tione Tel: 0465 331111

URP 0465 331347

Orari di visita

• degenzi Chirurgia: 13-14/18,30-19,30

• degenzi Medicina Generale: 7-7,30/13-15/18,30-19,30;

per i pazienti monitorizzati in degenza semi-intensiva (stanza 21 e stanza 23) è consentita a turno la visita di un singolo familiare per paziente

• degenzi Ostetricia e Ginecologia: 13-16/19-20,30

Cassa: piano terra - da lunedì a venerdì 8-17

Rilascio cartelle cliniche: tel. 0465 331354

Unità Operative e Servizi

- Pronto Soccorso - tel. 0465 331333
- Anestesia e Rianimazione – blocco operatorio - III piano tel. 0465 331384
- Centro Dialisi - I piano ala ristrutturata - tel. 0465 331370
- Chirurgia Generale - II piano tel. 0465 331339
- Medicina Generale - I piano tel. 0465 331207
- Medicina Fisica e Riabilitazione piano terra (Medicina fisica) tel. 0465 331320; seminterrato (riabilitazione) tel. 0465 331328
- Ortopedia e Traumatologia – II piano - tel. 0465 331339/331370

- Patologia Clinica - piano seminterrato - tel. 0465 331204/ 0465 331159
- Radiologia diagnostica – piano terra ala sud - tel. 0465 331206
- Servizio infermieristico - III piano tel. 0465 331375

2.2 La donazione e il trapianto di organi e tessuti

Il trapianto è per migliaia di persone gravemente malate l'unico trattamento terapeutico in grado di offrire aspettativa e qualità di vita normali; l'unico modo per sfuggire ad una morte prematura. Ogni persona che riceve un organo sa che è stato prelevato da un corpo umano grazie ad un atto gratuito volontario ed anonimo. L'organo realizza un legame sociale e rappresenta un atto di solidarietà civile autentica di una persona che ha riflettuto sulla propria vita e sulla propria morte. E' questa predisposizione di offrire gratuitamente il proprio corpo a scopo terapeutico che rende il trapianto moralmente possibile, giuridicamente lecito e scientificamente ineccepibile.

Può donare gli organi solo chi è ricoverato in Rianimazione e muore con un danno al cervello totale e irreversibile. Per donare gli organi non esiste un limite di età. La lg.91/1999 prevede che ogni cittadino esprima in vita la volontà, o meno, alla donazione dopo la morte. Dal mese di Marzo 2001 sono attivi in provincia di Trento, presso ogni Distretto, gli sportelli per la dichiarazione di volontà alla donazione di organi e tessuti. L'ufficio preposto riceve la dichiarazione del cittadino, che viene trasmessa e memorizzata nel sistema informativo trapianti (SIT) del Ministero della Sanità. A conferma di accettazione della volontà il cittadino riceve da parte del Distretto competente un certificato. Inoltre la propria dichiarazione di volontà può essere sempre modificata.

Per maggiori informazioni: - Tel. 0461 903117 / 0461 904106

Numero verde: **800 333033** - Sito web Ministero della Salute: www.trapianti.ministerosalute.it

2.3 Informazioni generali per il ricovero

In ospedale il cittadino può accedere in regime di ricovero:

- **Urgente:** attraverso il Pronto Soccorso o servizio di medicina d'urgenza;
- **Programmato:** attraverso la proposta del medico di base, specialista o dell'ospedale. Il ricovero programmato può essere: in degenza ordinaria; in degenza diurna o day hospital (la durata è inferiore a una giornata, e qualora preveda esecuzione di interventi chirurgici il ricovero giornaliero è chiamato "day surgery"); in degenza diurna per riabilitazione; in lungo-degenza.

In alternativa al ricovero urgente, il paziente può essere trattenuto in regime di osservazione breve presso l'Unità Operativa di Medicina di Urgenza e Pronto Soccorso, per un massimo di 36 ore al termine del quale il medico può proporre il ricovero o il rinvio a domicilio.

Cosa portare in caso di ricovero programmato: il paziente dovrà recarsi direttamente all'Unità Operativa portando con sé i seguenti documenti: la proposta di ricovero del medico; la prenotazione di ricovero; tessera sanitaria e documento di riconoscimento. E' raccomandabile portare con se tutta la documentazione clinica in possesso. Portare con sé anche i farmaci che si stanno assumendo al momento del ricovero.

Informazione e privacy: i pazienti ricoverati hanno il diritto ad essere informati sulla propria condizione di salute. Al momento del ricovero come previsto dal "Codice in materia di protezione dei dati personali" ad ogni paziente è consegnata l'informativa per il trattamento dei dati personali. Al momento della accettazione viene chiesto di :

- Specificare se e a quali persone debbano essere comunicate le notizie relative al proprio stato di salute. Ai terzi non indicati i sanitari non possono rivelare alcuna informazione.
- Indicare se si desidera mantenere l'anonimato sul proprio ricovero.

Al momento dell'accettazione in ospedale al paziente è fatto firmare un consenso generale a tutti i trattamenti e indagini diagnostiche non rischiose, necessarie all'accertamento della malattia, fermo restando che qualora la terapia comporti uno specifico rischio verrà informato e tenuto ad esprimere un consenso informato specifico.

Visite e informazioni mediche: durante il giro visite il paziente deve rimanere nella propria stanza, in caso di necessità di spostarsi è indispensabile avvisare il personale infermieristico. Durante la visita medica il cittadino può informarsi sul proprio stato di salute, terapie e pratiche effettuate. Eventualmente ciò può avvenire anche con un colloquio privato. I terzi autorizzati possono ottenere informazioni nelle fasce orarie stabilite dalle singole unità operative.

Assistenza dei familiari: in casi particolari, può essere consentito o consigliata la presenza di un familiare accanto al degente anche al di fuori degli orari di visita. In caso di assistenza autorizzata il familiare può accedere ai servizi mensa dell'ospedale. Durante il periodo di ricovero il paziente o i familiari devono inoltre provvedere alla biancheria personale (pigiami, pantofole, biancheria ecc) e al necessario per l'igiene personale (sapone, dentifricio, rasoio ecc). Si consiglia di evitare di portare oggetti di valore e/o ingombranti.

Orari di visita: ogni paziente può ricevere la visita di parenti o conoscenti negli orari stabiliti in ogni ospedale come indicato di seguito nella descrizione alla voce dell'ospedale di proprio interesse.

Permessi: durante il periodo di ricovero, il paziente può avere il permesso di uscire dall'ospedale per periodi non superiori a 72 ore, con apposita richiesta ed autorizzazione del medico.

Certificazione amministrativa di ricovero: durante la degenza si possono richiedere certificati attestanti il ricovero, che non riportano la diagnosi (per il datore di lavoro, assicurazioni, ecc.), all'Ufficio Accettazione Ricoveri. Dopo la dimissione ogni certificazione dovrà essere richiesta all'Ufficio Accettazione Ricoveri.

Certificazione e documentazione sanitaria - la richiesta di copia della cartella clinica o di altri documenti sanitari: va inoltrata dal diretto interessato, munito di documento di riconoscimento valido, al Centro Ritiro Referti dell'ospedale o al Servizio Amministrazione (vedere le specifiche informazioni per ogni ospedale). La richiesta potrà essere effettuata anche per posta o via fax, allegando documento di riconoscimento valido e numero telefonico, o consultabile on-line con accesso alla propria cartella clinica. E' possibile il rilascio della documentazione (sanitaria e amministrativa) ad altra persona solo in presenza di delega firmata dal paziente, su carta semplice, con allegata fotocopia di un suo documento valido.

Tranquillità e alimentazione: i degenti non devono causare disturbo ad altri pazienti per favorire il riposo notturno dalle ore 22 alle ore 7. Nessuno è autorizzato a chiedere denaro in donazione, o effettuare vendite o consegna materiale pubblicitario nelle diverse unità. E' necessaria una alimentazione equilibrata, ad ogni paziente è assegnata una dieta idonea stabilita dal dietetico ospedaliero, in caso non debba seguire alcuna dieta potrà scegliere il pasto tra i diversi menù proposti. (Orari consultabili nelle specifiche di ogni ospedale).

Come riconoscere il personale: Il personale che opera nella struttura ospedaliera indossa divise differenziate e un cartellino di riconoscimento di diverso colore, per permettere l'identificazione delle diverse figure professionali:

Medici e dirigenti non medici: camicie bianco e CARTELLINO BIANCO (es. biologi, psicologi, farmacisti, ecc)

Caposala e capotecnici: divisa bianca e CARTELLINO FUCSIA

Infermieri: divisa bianca e CARTELLINO ARANCIONE

Infermieri pediatrici: CASACCA ALBICOCCA e cartellino arancione

Ostetriche: divisa bianca e CARTELLINO ROSA

Tecnici di anatomia patologica, laboratorio neuro fisiopatologia, radiologia, audiometristi, dietiste, logopedisti e ortotisti: divisa bianca e CARTELLINO GIALLO OCRA

Fisioterapisti e massaggiatori: divisa bianca con casacca bordata di BLU e cartellino bianco

Infermieri generici e puericultrici: divisa bianca e CARTELLINO GIALLO

Operatori socio-sanitari: casacca bianca, pantaloni e CARTELLINO VERDE

Operatori tecnici assistenziali e personale ausiliario addetto all'assistenza: DIVISA VERDE e cartellino bianco

Squadra pulizia: divisa ROSSA

Personale amministrativo: camice bianco, bordato in bianco e azzurro, con CARTELLINO BLU

Assistenti sociali: camice bianco cartellino AZZURRO.

Fumo: nel rispetto della normativa vigente e ai fini della tutela della salute è vietato fumare in tutte le strutture ospedaliere

Servizio sociale per gli ospedali di Trento e Rovereto: I pazienti o i loro familiari possono rivolgersi all'assistente sociale per consulenza relativa a problemi familiari, socio-assistenziali, informazioni relative ai presidi ed ausili nonché riguardanti le risorse territoriali o altre necessità di ordine sociale.

Assistenza religiosa: e' assicurata, per il culto cristiano-cattolico, al letto dell'ammalato o con celebrazione eucaristica svolta nella chiesa. Per contattare i sacerdoti ci si può rivolgere alla caposala o al personale infermieristico. E' possibile richiedere assistenza religiosa diversa dal culto cattolico rivolgendosi per informazioni alla caposala del reparto.

Volontariato: Le attività svolte dalle associazioni di volontariato forniscono un contributo fondamentale ed insostituibile ai servizi e alle prestazioni erogate dall'ospedale ai cittadini. Sono molto numerose le associazioni che operano all'interno dell'ospedale e che in molteplici forme assistono e sostengono i pazienti ed i loro familiari, forniscono supporti e promuovono iniziative per la tutela di persone e/o gruppi di cittadini. Le informazioni su tutte le associazioni di volontariato che operano in Trentino sono disponibili nel sito internet dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia Autonoma di Trento alla voce "[volontariato](#)". Il Servizio comunicazione interne esterne aziendale (urp@apss.tn.it) può fornire ulteriori e precise indicazioni in merito.

Sportello del volontariato: nell'atrio dell'ospedale Santa Chiara di Trento, è presente uno sportello delle associazioni di volontariato, (cartellonistica, informazioni ed in alcuni casi presenza di volontari) che possono fornire informazioni e riferimenti in relazione ai diversi tipi di patologie o problematiche vissute dai cittadini.

Dimissioni: Al momento della dimissione sarà rilasciata una relazione da consegnare al medico curante del paziente nella quale sono riportate sinteticamente tutte le informazioni relative al ricovero e le indicazioni sulla eventuale prosecuzione delle cure. Se il paziente chiede di essere dimesso contro il parere dei sanitari, dovrà firmare una dichiarazione che solleva l'ospedale da ogni responsabilità. Il paziente minorenne può essere dimesso solo se accompagnato da un familiare o da un'altra persona maggiorenne.

3. L'assistenza territoriale

L'articolazione organizzativa dell'Azienda a livello territoriale si struttura attraverso 3 distretti sanitari.

Distretto Nord

Indirizzo: Viale Verona - Centro per i Servizi Sanitari - 38123 Trento

Telefono: 0461 - 902221

E-Mail: Segreteria DistrettoTrento@apss.tn.it

Orari di Apertura: Segreteria: 8.30 - 15.30

Ambito Trento: comuni: Trento, Garniga Terme, Cimone, Aldeno. Comunità di valle di Valle dei Laghi-
comuni: Terlago, Vezzano, Padergnone, Calavino, Lasino, Cavedine.

Ambito Vallagarina: Comunità di Valle di Vallagarina- Comuni di: Ala, Avio, Besenello, Mori, Brentonico, Ronzo-Chienis, Brentonico, Calliano, Rovereto, Isera, Nogaredo, Nomi, Pomarolo, Ronzo Chienis, Terragnolo, Trambileno, Vallarsa, Villa Lagarina, Volano. Comunità di valle dell'altopiano di Folgaria-
Comuni di: Folgaria, Lavarone, Luserna

Ambito Rotaliana-Paganella: Comunità di Rotaliana- Konigsberg- Comuni: Andalo, Cavedago, Faedo, Fai, Mezzocorona, Mezzolombardo, Molveno, Nave S. Rocco, Roverè della Luna, S. Michele all'Adige, Spormaggiore, Lavis, Zambana. Comunità di Paganella- comuni: Andalo, Fai della Paganella, Spormaggiore, Cavedago, Molveno.

Ambito Valle di Non: Comunità di Valle di Non- Comuni di: Amblar, Bresimo, Brez, Cagnò, Campodenno, Castelfondo, Cavareno, Cis, Cles, Cloz, Coredo, Cunevo, Dambel, Denno, Don, Flavon, Fondo, Livo, Malosco, Nanno, Revò, Romallo, Romeno, Ronzone, Ruffrè, Rumo, Sanzeno, Sarnonico, Sfruz, Smarano, Sporminore, Taio, Tassullo, Terres, Ton, Tres, Tuenno, Vervò.

Ambito Valle di Sole: Comuni : Caldes, Cavizzana, Commezzadura, Croviana, Dimaro, Malè, Mezzana, Monclassico, Ossana, Peio, Pellizzano, Rabbi, Terzolas, Vermiglio.

Distretto Sud

Indirizzo: via S. Giovanni Bosco, 6 - Rovereto

Telefono: 0464 403660

Orari di Apertura: Segreteria: 8.30 - 15.30

Ambito Garda e Ledro : Comunità di valle di Alto Garda e Ledro- comuni: Dro, Drena, Arco, Riva del Garda, Tenno, Conci, Bezzecca, Tiarno di Sotto, Tiarno di Sopra, Pieve di Ledro, Molina di Ledro, Nago-Torbole

Ambito Giudicarie e Rendena: Comunità di valle di Giudicarie- comuni: Bersone, Bleggio Superiore, Bocenago, Bolbeno, Bondo, Bondone, Breguzzo, Brione, Caderzone, Carisolo, Castel Condino, Cimego, Comano terme, Condino, Daone, Darè, Dorsino, Fiavè, Giustino, Lardaro, Massimeno, Montagne, Pelugo,

Pieve di Bono, Pinzolo, Praso, Preore, Prezzo, Ragoli, Roncone, San Lorenzo in Banale, Spiazzo, Stenico, Storo, Strembo, Tione di Trento, Vigo Rendena, Villa Rendena, Zuclo.

Distretto Est

Indirizzo: Via San Pietro, 2 - 38057 Pergine Valsugana

Telefono: 0461 515111

Orari di Apertura: Segreteria: 8.30 - 15.30

Ambito Alta Valsugana: Comunità di valle Alta Valsugana e Bersntol - Comuni di: Baselga di Pinè, Bedollo, Bosentino, Calceranica al Lago, Caldonazzo, Centa S. Nicolò, Civezzano, Fierozzo, Fornace, Frassilongo, Levico Terme, Palù del Fersina, Pergine Valsugana, Sant'Orsola Terme, Tenna, Vattaro, Vignola Falesina, vigolo Vattaro.

Ambito Bassa Valsugana e Tesino: Comunità di Valsugana e Tesino- Comuni di: Bieono, Borgo Valsugana, Carzano, Castello Tesino, Castelnuovo, Cinte Tesino, Grigno, Ivano Fracena, Novaledo, Ospedaletto, Pieve Tesino, Roncegno Terme, Ronchi Valsugana, Samone, Scurelle, Spera, Strigno, Telve, Telve di Sopra, Torcegno, Villa Agnedo.

Ambito Fiemme: Comunità di valle della Val di Fiemme- Comuni di: Capriana, Carano, Castello-Molina di Fiemme, Cavalese, Daiano, Panchià, Predazzo, Tesero, Valfloriana, Varena, Ziano di Fiemme.

Ambito Ladino di Fassa: Comunità di valle Comun General de Fascia- Comuni di: Campitello di Fassa, Canazei, Mazzin, Moena, Pozza di Fassa, Soraga, Vigo di Fassa.

Ambito Primiero: Comunità di Primiero- Comuni di: Canal S. Bovo, Fiera di Primiero, Imer, Mezzano, Sagron Mis, Siror, Tonadico, Transacqua.

Ambito Valle di Cembra: Comunità di Cembra- Comuni di: Albiano, Cembra, Faver, Giovo, Grauno, Grumes, Lisignago, Lona-Lases, Segonzano, Sover, Valda.

3.1 I servizi territoriali dell'Apss

IL MEDICO DI MEDICINA GENERALE e IL PEDIATRA DI LIBERA SCELTA: Il medico di medicina generale (più comunemente noto come medico di famiglia o di base) è assieme al pediatra di libera scelta, il primo punto di riferimento per le problematiche della salute. Ad essi ci si può rivolgere gratuitamente per:

- * Visite ambulatoriali e domiciliari: le prime possono essere effettuate ad accesso libero nell'orario previsto, oppure previo appuntamento. Per le domiciliari, l'appuntamento deve essere prese entro le ore 10 per essere effettuato in giornata;
- * Richieste e prescrizioni: relative a ricette farmaceutiche farmaci particolari, esami visite specialistiche, ricoveri ospedalieri, cure e terapie ambulatoriali, certificazioni richieste per legge (es. astensione dal lavoro del genitore a seguito malattia figlio);
- * Segnalazione di reazioni avverse ai farmaci;
- * Informazione di prevenzione ed educazione sanitaria;
- * Proposta di ricovero ordinario o urgente;
- * Rilascio certificazioni (di malattia, di idoneità svolgimento attività sportiva non agonistica, di ammissione alle scuole ecc..)
- * Assistenza a domicilio programmata o in forma integrata cioè con assistenza specialistica, infermieristica e riabilitativa

Vi si può altresì rivolgere per certificazioni a pagamento quali:

- * Di buona salute
- * Uso assicurativo
- * Porto d'armi
- * Richieste invalidità e infortunio INAIL
- * Idoneità sportiva agonistica
- * Ogni altro certificato non ricompreso tra quelli gratuiti
- * Visite occasionali per non residenti o comunque persone non rientranti fra gli assistiti (15,00 euro in ambulatorio).

La scelta del medico di base viene effettuata tra i sanitari operanti nell'ambito territoriale di residenza e limitatamente al massimale individuale di ogni medico. La prima scelta deve essere effettuata presso l'apposito **Ufficio Prestazioni-Scelte mediche del Distretto** (indirizzi e sedi sono descritti più avanti). Il cittadino può revocare la sua scelta in qualsiasi momento e contemporaneamente effettuare una scelta alternativa. Per usufruire del servizio il cittadino deve essere iscritto al Servizio Sanitario Provinciale.

N.B. chi per motivi di lavoro, studio etc. vive di fatto in uno dei comuni del Trentino, può scegliere il proprio medico tra quelli disponibili per un tempo determinato e rinnovabile da un minimo di 3 a un massimo di 12 mesi. Per qualsiasi altra informazione sulle disponibilità dei medici, orari ambulatoriali e anche la revoca e al scelta del medico è possibile consultare il sito aziendale www.apss.tn.it – sezione servizi online. Per il cambio on line del medico è disponibile il servizio TREC all'indirizzo www.trec.trentinosalute.net.

LA GUARDIA MEDICA: La guardia medica (o servizio di continuità assistenziale) garantisce assistenza per le urgenze notturne, festive, prefestive, assicurando assistenza domiciliare e territoriale. Qualora le condizioni strutturali lo consentano, in situazioni di necessità, il medico può eseguire prestazioni ambulatoriali. Può prescrivere medicine qualora necessarie ad una terapia d'urgenza e per un fabbisogno non superiore a 2-3 gg. Se necessario può

anche rilasciare proposte di ricovero ospedaliero e certificati di malattia per lavoratori, limitatamente al turno di guardia per un massimo di 3 giorni. Il servizio è gratuito per tutti gli assistiti del Servizio Sanitario Provinciale. Per le altre categorie è previsto il pagamento visita occasionale 15,00 Euro). Il servizio è attivo:

- Da lunedì a venerdì dalle 20.00 alle 8.00;
- Dalle 8.00 del sabato alle 8.00 del lunedì;
- Prefestivi: dalle 10.00 del prefestivo alle 8.00 del giorno festivo;
- Festivi: dalle 8.00 alle 8.00 del giorno feriale successivo

SEDI SERVIZIO GUARDIA MEDICA			
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	
Trentino-Alto Adige	Madruzzo (loc.Calavino)	Via Gentilini, 7	116117
	Trento	Via P.Orsi, 1	116117
	Bezzeca*	Via Falcone e Borsellino, 6	116117
	Riva del Garda	Largo Marconi, 2	116117
	Comano Terme(loc Ponte Arche)	via Cesare Battisti 38	116117
	Castel Condino	Via Roma, 38	116117
	Madonna di campiglio(stagionale)	viale Dolomiti di Brenta 158	116117
	Porte di Rendena	Fraz. Fisto, 58	116117
			116117
	Rovereto	Corso Verona, 4	116117
	Ala	Via B. Mantovana 1	116117
	Folgaria	Via Battisti, 24	116117
	Mori	Via Giovanni XXIII, 18	116117
Dolomiti			116117
	Pergine Valsugana	San Pietro, 2	116117
	Levico Terme (stagionale)	Via Slucca de Matteoni, 10	116117
	Borgo Valsugana	Presidio ospedaliero- viale Vicenza, 9	116117
			116117
			116117
	Predazzo	Via de Gasperi, 12	116117
	Pozza di Fassa	Strada di Prè de Gejia, 4	116117
Venezia Giulia	Primiero S.Martino di Castrozza(loc.Tonadico)(stagionale)	Via Roma, 1	116117
	Andalo (stagionale)	Piazza Centrale, 1	116117
	Mezzolombardo	Via degli Alpini, 7	116117
	Cembra-Lisignago (loc Cembra)	Piazza Marconi, 10	116117
	Fondo	Via C. Battisti, 55	116117
Friuli-Venezia Giulia	Taio	Piazza di S. Vittore, 5	116117

	Malè (stagionale)	Via IV Novembre , 8	116117
	Pellizzano	Via Baschenis,6	116117

*attivo dalle ore 8 alle ore 20 nelle giornate di sabato e domenica e nei festivi infrasettimanali e dalle ore 10 alle ore 20 nei prefestivi infrasettimanali

EMERGENZA SANITARIA TERRITORIALE – 118 o 112: Trentino Emergenza 118 è la struttura che assicura gli interventi di emergenza sanitaria a favore di tutta la popolazione. Gestisce inoltre i trasporti sanitari non urgenti a carico del servizio sanitario provinciale – come dimissioni, ricoveri, trasferimenti – su proposta motivata del medico di fiducia e nel rispetto normativa. Le attività svolte sono:

- Interventi di emergenza sanitaria in ambito extraospedaliero, con soccorso di base e soccorso avanzato
- Trasferimenti assistiti tramite autoambulanze ed elicottero
- Trasporti sanitari non urgenti

Elisoccorso: l'operatore della centrale operativa attiva le squadre di soccorso necessarie, distribuite sul territorio provinciale e all'occorrenza attiva contestualmente l'elisoccorso dalla base di Mattarello di Trento.

Il servizio di emergenza sanitaria con trasporto in ambulanza è gratuito; il trasporto in elisoccorso prevede una partecipazione di euro 36,15 (esclusi i casi di decesso), in caso si tratti di prestazioni totalmente inappropriate il soggetto individuato dovrà pagare l'intera spesa (attenzione: da 98 a 140 euro per ogni minuto di volo). In caso si prestazione resa a soggetti in grave pericolo per ambiente ostile, ma incolumi e senza trasferimento ad un presidio ospedaliero la partecipazione alla spesa è di 750,00 euro.

Prenotazioni trasporti non urgenti: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 – telefono : 800 070 080 – fax: 0461 912620

Alcune informazioni utili su come gestire l'emergenza:

- **Quando attivare Trentino Emergenza?** Quando è necessario soccorrere una o più persone, vittime di un evento traumatico o di malore.
- **Come attivare Trentino Emergenza?** Comporre il numero **118** da qualsiasi telefono, attendere il messaggio registrato di risposta, esporre con calma la richiesta all'operatore della centrale
- **Come collaborare e cosa riferire all'operatore?** Che cosa è successo, dove è successo (indirizzo preciso: Comune, località, via e numero civico, riferimenti utili per individuare rapidamente il luogo), numero delle persone coinvolte e le loro condizioni (parlano, respirano, fratture e/o emorragie evidenti ecc), lasciare recapito telefonico di chi si trova sul posto.
- **Cosa fare dopo la chiamata?** Rimanere accanto alla vittima, disponibili a seguire eventuali indicazioni dell'operatore del 118. Se possibile inviare qualcuno sulla strada ad attendere i soccorritori per guidarli rapidamente sul luogo dell'evento.

IL PRONTO SOCCORSO: Presta cure immediate ai pazienti in condizioni critiche, eroga prestazioni urgenti non rinviabili che non possono essere erogate da altri operatori, decide se il paziente deve essere ricoverato, in quale struttura e in quale reparto.

Al Pronto Soccorso si accede:

- * Direttamente;
- * Per invio da parte del medico curante o della Guardia Medica;
- * Per attivazione del sistema di emergenza sanitaria territoriale – 118.

All'arrivo il cittadino viene accolto da un infermiere professionale che, valutati sintomi e parametri vitali, stabilisce la priorità di accesso alla visita. Procedimento definito "**Triage**" prevede l'assegnazione, a chi

accede al Pronto Soccorso, di un **codice colore di priorità** sulla base del rischio per la salute e della sofferenza. A ciascun paziente viene assegnato un codice priorità:

1 - ROSSO

Emergenza: interruzione o compromissione di una o più funzioni vitali.

2 - ARANCIONE

Urgenza: rischio di compromissione delle funzioni vitali, condizione con rischio evolutivo o dolore severo.

3 - AZZURRO

Urgenza differibile: condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenza e ricaduta sullo stato generale che solitamente richiede prestazioni complesse.

4 - VERDE

Urgenza minore: condizione stabile senza rischio evolutivo che solitamente richiede prestazioni diagnostico terapeutiche semplici mono-specialistiche.

5 - BIANCO

Non urgenza: problema non urgente o di minima rilevanza clinica

Il Ticket del Pronto soccorso: l'accesso al pronto soccorso con codice bianco, secondo vigente normativa, è previsto pagamento di un ticket pari a 25,00 € (non sono soggetti al pagamento gli esenti e i minori di 14 anni). Per gli altri codici e condizioni del ticket consultare la seguente tabella:

Ticket al Pronto Soccorso – Tariffe in vigore dal 1° ottobre 2011

CODICE	PRIORITA' DI ACCESSO ALLE CURE	CON SOLA VISITA MEDICA DI PRONTO SOCCORSO	CON PRESTAZIONI STRUMENTALI, DIAGNOSTICHE, CONSULENZE SPECIALISTICHE
BIANCO	Non urgente	Euro 25,00	Euro 75,00
VERDE	Accesso di bassa priorità	Non dovuto	Euro 50,00
AZZURRO	Accesso differibile	Non dovuto	Non dovuto
ARANCIONE	Accesso rapido alle cure	Non dovuto	Non dovuto
ROSSO	Accesso immediato alle cure	Non dovuto	Non dovuto

Sono esclusi dal pagamento del ticket di pronto soccorso i seguenti casi:

- i traumatismi (frattura, lussazione o ferita trattata con sutura o colla biologica, o applicazione di apparecchio gessato o altro dispositivo di immobilizzazione permanente) Conseguenti a presenza di corpo estraneo oculare;
- violenza sulle donne
- gli avvelenamenti acuti;
- gli infortuni sul lavoro riconosciuti dall'INAIL;
- gli accessi seguiti da ricovero o da decesso del paziente;
- i pazienti accolti in osservazione breve in pronto soccorso o in reparto;
- i pazienti inviati da un altro pronto soccorso o con impegnativa dal medico di base/guardia medica .
- soggetti presi in carico dai Centri di salute mentale o dalle UU.OO. di psichiatria che accedono al Ps con ambulanza con grado alcolemico superiore a 1,5 g/l

Sono confermate tutte le esenzioni per:

- età inferiore ai 14 anni;
- esenti per malattia cronica solo per gli accessi collegati alla patologia esente (ex DM 329/1999);
- esenti per malattia rara (ex DM 279/2001);
- persone con una percentuale di invalidità superiore al 67%;
- esenti per condizione soggettiva (es. maternità);
- esenti per motivi di reddito.

PRONTO SOCCORSO

NOME	CITTA'	INDIRIZZO		TELEFONO
PRESIDIO OSPEDALIERO SANTA CHIARA	TRENTO	Largo medaglie d'oro, 9	Pronto soccorso Pronto soccorso pediatrico	0461 903033 0461 903528
PRESIDIO OSPEDALIERO S. MARIA DEL CARMINE	ROVERETO	Corso Verona, 4	Pronto soccorso	0464 403570 0464 403205
PRESIDIO OSPEDALIERO DI ARCO	ARCO	Via Capitelli, 48	Pronto soccorso	0464 582622
PRESIDIO OSPEDALIERO DI CAVALESE	CAVALESE	Via Dossi, 17	Pronto soccorso	0462 242204/ 0462 242104
PRESIDIO OSPEDALIERO DI CLES	CLES	Viale Degasperi, 31	Pronto soccorso	0463 660159
PRESIDIO OSPEDALIERO DI TIONE	TIONE	Via Ospedale, 11	Pronto soccorso	0465 331311

ISCRIZIONE AL SERVIZIO SANITARIO PROVINCIALE E SCELTA DEL MEDICO DI BASE O DEL PEDIATRA DI LIBERA SCELTA: L'iscrizione a tale servizio è garantita ai cittadini italiani e stranieri residenti in Provincia Autonoma di Trento e viene effettuata dall'interessato presentandosi agli sportelli dell'ufficio prestazioni del Distretto muniti di: se nuovo nato, documento di identità del genitore e codice fiscale del neonato; se persona trasferitasi in provincia, documento di identità e tessera dell'ASL di provenienza. In particolari casi cittadini non residenti ma domiciliati nel territorio vi si possono iscrivere temporaneamente.

LA TESSERA SANITARIA: Al momento dell'iscrizione viene rilasciata la tessera sanitaria. La Tessera Sanitaria (TS o "tessera blu" o TEAM) è una CARD che attesta l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale ed è altresì valida come codice fiscale. La card viene emessa dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e spedita all'indirizzo di residenza dell'assistito senza che il cittadino avente diritto ne debba fare richiesta. La TS ha validità di 6 anni e alla scadenza viene direttamente riemessa e rispedita all'indirizzo dell'interessato dal già citato Ministero. La TS non viene emessa per periodi di assistenza inferiori a 180 giorni.

La TS, il cui elemento innovativo è la presenza di un microchip color oro che la rende non solo tessera sanitaria, ma anche Carta Provinciale dei Servizi è un documento strettamente personale, valido da subito come:

- Salus Card/Tessera Sanitaria Provinciale
- Tessera Sanitaria Nazionale
- Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM)
- Codice fiscale

La tessera sanitaria (TEAM) serve per ottenere le prestazioni mediche necessarie nei paesi dell'Unione Europea, in Svizzera, Liechtenstein, Norvegia e Islanda. Nel caso in cui il cittadino non la riceva entro la scadenza e debba recarsi in uno o più paesi dell'Unione Europea, può richiedere il certificato sostitutivo al proprio Distretto sanitario di residenza, mentre per il territorio italiano è comunque valida la vecchia tessera sanitaria.

Per usare la TS come Carta Provinciale dei servizi e chiave di accesso ai servizi pubblici on line essa va attivata presso gli sportelli abilitati. Si può attivare la tessera presso gli sportelli Anagrafe sanitaria del distretto di residenza, presso gli sportelli provinciali e, per i residenti nel comune di Trento, presso le sedi della circoscrizione o l'Anagrafe.

In caso di furto, smarrimento o deterioramento della tessera è possibile chiedere un duplicato presso gli sportelli Anagrafe sanitaria.

Dal 2011 la Salus Card (tessera provinciale plastificata verde) non viene più rilasciata; **tal tessera è stata sostituita da un modello cartaceo denominato “documento integrativo alla tessera sanitaria” che è l’unico documento in cui appaiano eventuali codici di esenzione ticket per patologia ed il nominativo del medico di medicina generale o pediatra scelto.** Tale documento viene inviato insieme alla Tessera sanitaria e va conservato (può anche essere scaricato e stampato da TREC).



Elemento innovativo della carta è la presenza di un microchip che garantisce il riconoscimento sicuro e tutela della privacy; la tessera può essere usata per entrare in contatto via internet con la pubblica amministrazione attraverso l'apposito lettore – smart – (con codice PIN e PUK rilasciati dagli sportelli abilitati sul territorio). Questa tessera permette al cittadino di accedere al sistema TreC e FAST-TreC, che da vita alla Cartella Clinica del Cittadino (o anche detto “Fascicolo Sanitario Elettronico”-FSE)

IL FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO (FSE) - TREC E FAST TREC

TreC è la piattaforma elettronica che consente, ai Cittadini residenti o domiciliati nella Provincia Autonoma di Trento, previa attivazione Tessera Sanitaria, di consultare non solo ed in ogni momento tutti i propri referti on-line senza alcun limite temporale, ma anche di tenere un diario della propria salute, di consultare le ricette farmaceutiche e/o specialistiche, di pagare online - con carta di credito - una o più prestazioni sanitarie e di gestire, comodamente, anche la cartella dei propri figli.

Fast TreC, è il servizio che permette, ai Cittadini iscritti al Servizio Sanitario Nazionale, di visualizzare e stampare via web i risultati del singolo referto di laboratorio o radiologia.

FAST TREC, IL “RITIRO” DIGITALE DEI REFERTI: è un servizio che permette di visualizzare e stampare dal web il risultato di un esame di Laboratorio o Radiologia. Non sarà più necessario recarsi agli sportelli per ritirare il referto.

Per la valutazione degli esami il cittadino potrà recarsi direttamente dal medico di famiglia o dal pediatra senza la necessità di consegnare il cartaceo dal momento che il professionista può visualizzare il referto appena pronto sul proprio personal computer.

Se il paziente desidera conservare la copia del referto può salvarlo e stamparlo dal proprio computer.

È sempre possibile recarsi alle casse per richiedere il cartaceo ma i referti saranno stampati solo su richiesta e non saranno più conservati in attesa del ritiro.

Il paziente al momento dell'accettazione dell'esame di Radiologia può richiedere il ritiro del CD con le immagini radiografiche o l'invio per posta direttamente a casa del referto, ambedue con l'addebito delle relative spese. Per consultare il referto digitale è sufficiente collegarsi al sito dell'Apss alla voce «servizi online» oppure all'indirizzo www.trec.trentinosalute.net inserire il codice fiscale, il numero di identificazione della propria tessera sanitaria blu (TEAM) e il codice del referto stampato sul modulo consegnato al momento dell'accettazione.

Per visualizzare o stampare il cittadino ha a disposizione 45 giorni dalla data di pubblicazione.

Al primo accesso a Fast TreC è necessario esprimere il consenso al trattamento dei dati sanitari in assenza del quale non è possibile accedere ai referti online ma solo con la modalità tradizionale.

TREC, LA CARTELLA CLINICA DEL CITTADINO: la Cartella clinica del cittadino (TreC), è la piattaforma elettronica che consente ai cittadini registrati di consultare online, senza limiti di tempo, tutti i propri referti, di tenere un diario della propria salute, di visualizzare le ricette farmaceutiche e specialistiche, di pagare online – con carta di credito – una o più prestazioni sanitarie.

Per informazioni: Prontosanità 848 806 806 (dalle 8 alle 16 dal lunedì al venerdì).

Materiale informativi su TREC e Fast TreC sono scaricabili da:

<http://www.trentinosalute.net/Contenuti/Pubblicazioni/Campagne-informative/17-Fast-Trec-i-tuoi-referti-in-un-click.>

UFFICI PRESTAZIONI - LE PRINCIPALI ATTIVITÀ (INDIRIZZI E SEDI SONO A PAGINA 33):

- rilascio tessere iscrizione al Servizio Sanitario Provinciale;
- scelta e revoca del Medico di Medicina Generale e del Pediatra di Libera Scelta;
- rilascio tessere esenzione ticket per malattia/invalidità (DM 329/1999 e s.m.).

L'Ufficio prestazioni dell'ambito Centro Nord svolge inoltre, a favore dei residenti di tutto il territorio provinciale, le seguenti ulteriori funzioni: assistenza ospedaliera di alta specializzazione in Italia e all'estero. Tale tipo di assistenza comporta il rilascio dell'autorizzazione all'accesso a strutture ospedaliere in Italia (strutture private) e all'Estero (strutture pubbliche e private) per l'effettuazione di interventi di alta specializzazione che non possano essere garantiti tempestivamente e adeguatamente presso le strutture pubbliche o private accreditate (convenzionate con il SSN).

L'Ufficio prestazioni effettua altresì i rimborsi ex L.P. 33/88. Tale legge prevede la concessione dei rimborsi delle spese di viaggio e soggiorno connesse a prestazioni di alta specializzazione erogate al di fuori del territorio provinciale. I rimborsi in questione vengono disposti dall'ufficio Alta Specializzazione di Trento.

L'Ufficio prestazioni garantisce inoltre l'assistenza protesica a favore di invalidi o di altre particolari categorie di utenti che comporta l'erogazione di presidi, ausili e protesi previsti dalla normativa vigente (carrozzine, deambulatori ecc.).

Infine vengono espletate dall'Ufficio prestazioni le seguenti ulteriori attività amministrative: gli incassi dei ticket; prestazioni a pagamento, predisposizione addebiti per prestazioni prenotate e non fruite; recupero, tramite Commissariato del Governo, delle spese per prestazioni a soggetti stranieri non iscritti al SSN; predisposizione addebiti a cittadini stranieri che non fruiscono di assistenza sanitaria in base ad accordi bilaterali e/o internazionali.

L'ASSISTENZA AI NON RESIDENTI E AGLI STRANIERI: I cittadini italiani residenti in Italia in un comune non appartenente al territorio della Provincia hanno diritto, come già accennato, all'iscrizione temporanea al servizio sanitario per un minimo di 3 mesi fino ad un massimo di 12 mesi (con eventuale rinnovo), solo però previa conferma dell'ASL di residenza dell'avvenuta cancellazione dell'assistito dall'elenco del medico di fiducia. Il cittadino non residente potrà inoltre usufruire del Servizio di continuità assistenziale e della guardia medica turistica(dove attivata) a pagamento.

I **cittadini assistiti da uno Stato dell'Unione Europea e Spazio Economico Europeo**, possono usufruire dell'assistenza sanitaria in Italia se sono in possesso di "TEAM"(Tessera Europea di Assicurazione Malattia) rilasciata dal loro paese, da presentare al medico/pediatra o struttura ospedaliera a cui ci si rivolge.

I **cittadini provenienti da paesi** con i quali sono in vigore accordi in materia di sicurezza sociale (es. Brasile, Croazia, Australia, Argentina, Stato del Vaticano, San Marino, Tunisia, ecc.) devono presentare al distretto di temporaneo soggiorno il modello previsto per ottenere assistenza a carico del paese di provenienza.

I **cittadini stranieri con permesso di soggiorno** regolarmente presenti in Italia per motivi di lavoro, familiari, asilo politico, umanitario ecc.. hanno diritto all'iscrizione al servizio sanitario al pari di ogni altro cittadino italiano. Ai cittadini stranieri **NON in regola**,privi di risorse economiche, è garantita l'assistenza limitatamente a prestazioni urgenti ed essenziali, nonché ai programmi di medicina preventiva. E' inoltre garantita:

- Tutela della gravidanza e maternità

- Tutela salute del minore
- Accesso alle vaccinazioni
- Profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive ed eventuale bonifica dei focolai

Per l'accesso alle prestazioni, nonché al medico di base, agli stranieri in questione viene consegnato un apposito documento (STP- ovvero, Straniero Temporaneamente presente). Per ottenere tale documento lo straniero non in regola e indigente può recarsi presso il distretto sanitario o in casi di urgenza presso il Pronto Soccorso. Questo codice ha validità semestrale, è rinnovabile e riconosciuto su tutto il territorio nazionale. I titolari sono comunque tenuti al pagamento del ticket. L'accesso a strutture di un non in regola non comporta alcuna segnalazione alle autorità. Gli stranieri che entrano in Italia con visto di ingresso per 'motivi di cura' possono accedere alle prestazioni del Servizio Sanitario esclusivamente a pagamento da effettuarsi nella struttura preventivamente individuata tramite le rappresentanze consolari italiane all'estero.

Oltre che per i servizi a cui abbiamo già dato seguito (come: iscrizione Servizio Sanitario provinciale, rilascio tessera, scelta o revoca medico di fiducia o pediatra, assistenza ai non residenti e stranieri) ci si può rivolgere al Distretto anche per le seguenti necessità:

ESENZIONE DAL PAGAMENTO DEL TICKET PER REDDITO: per gli assistiti che non godono di alcuna forma di esenzione, la partecipazione massima alla spesa è di Euro 36,15 per ogni ricetta che può contenere fino a 8 prestazioni della stessa branca specialistica. La vigente normativa D.lgs 124/1998 comunque esclude le seguenti tipologie di prestazioni specialistiche dalla partecipazione alla spesa sanitaria (ticket):

- tutela della maternità, limitatamente alle prestazioni definite dal D.M. 673/1995 e s.m.
- prevenzione e diffusione dell' HIV, limitatamente all'accertamento dell'infezione
- promozione della donazione di sangue, organi e tessuti ma limitatamente alle prestazioni connesse alla attività di donazione
- tutela di soggetti danneggiati da vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazioni di emoderivati limitatamente alle prestazioni indicate dalla Lg. n°210, del 1995
- le vaccinazioni non obbligatorie, ma previste da programmi regionali per prevenzione malattie infettive dell'infanzia

sono inoltre motivi di esenzione:

- condizione di età/reddito: età inferiore a 6 anni o età superiore a 65 anni con reddito del nucleo familiare comprensivo lordo non superiore a euro 36.151,98
- titolarità di pensione al minimo e figli a carico (età superiore a 60 anni e reddito nucleo familiare complessivo lordo non superiore euro 8.263,31 – aumentato a 11.362,05 in presenza di coniuge non legalmente separato – e incrementato di 516,46 euro per ogni figlio a carico)
- soggetti disoccupati/inoccupati e familiari a carico: stato di disoccupazione e reddito lordo familiare non superiore a 8.263,31 euro – aumentato a 11.362,05 euro in presenza di coniuge non legalmente separato – incremento di euro 516,46 per ogni figlio a carico
- titolari di “pensione o assegno sociale” e familiari a carico (età superiore a 65 anni)
- prestazioni connesse agli infortuni sul lavoro

- cittadini affetti da malattie croniche, da malattie rare o con invalidità riconosciuta (guerra, lavoro, servizio, civile o ciechi/sordomuti)

Attenzione: l’Azienda Sanitaria, ai sensi dell’art.71 del d.p.r. n°445 del 2000, è tenuta a *controllare il contenuto delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e di atti di notorietà* (anche in merito alle dichiarazioni in merito al reddito, titolarità pensione, allo stato di disoccupazione ecc.), accertando la veridicità dei dati dichiarati. Nel caso di dichiarazioni non veritieri, l’amministrazione deve immediatamente dichiarare decaduto dal beneficio il soggetto che ha dichiarato il falso trasmettendo gli atti alla autorità giudiziaria.

ESENZIONE DAL PAGAMENTO DEL TICKET PER PATOLOGIA: I cittadini affetti dalle forme morbose o da condizioni invalidanti (previste dal DM 329/99 e dal DM 279/01) sono esenti dalla compartecipazione alla spesa secondo modalità diverse, previste da appositi decreti ministeriali. Ciascuna malattia o condizione invalidante è contrassegnata da uno specifico codice identificativo di esenzione. Le esenzioni sono limitate alle prestazioni individuate dallo stesso decreto, appropriate ai fini del relativo monitoraggio e della prevenzione degli ulteriori aggravamenti. Per ottenere il certificato di esenzione aggiornato con il codice della patologia è necessario presentare al Distretto la documentazione sanitaria attestante la patologia, rilasciata dal medico specialista pubblico o privato accreditato. Si consiglia di consultare la lista riassuntiva delle codifiche delle esenzioni attualmente in vigore. Sono inoltre esenti da ticket le prestazioni specialistiche, limitatamente a quelle indicate nei rispettivi elenchi, previste dalla programmazione provinciale di diagnosi precoce o prevenzione (e c.d. campagne di prevenzione) disposte a tutela della salute collettiva che sono:

- Diagnosi precoce delle malattie a trasmissione sessuale
- Screening provinciale di diagnosi precoce del carcinoma del collo dell’utero mediante pap test
- Screening provinciale per la diagnosi precoce del tumore alla mammella mediante mammografia
- Screening provinciale del carcinoma del colon-retto
- Lotta all’alcolismo
- Controlli periodici clinico laboratoristici per emofilici

RIMBORSI ASSISTENZA SANITARIA (INDIRETTA E AGGIUNTIVA): presso l’Ufficio Prestazioni dell’ambito di competenza il cittadino ha la possibilità di chiedere rimborso e contributi per le spese sostenute per la fruizione di prestazioni sanitarie nei seguenti casi:

- ricoveri avvenuti in strutture private non accreditate o convenzionate o avvenuti in ospedali situati all'estero;
- visite mediche sostenute in occasione di temporaneo soggiorno fuori dall’ambito di competenza provinciale;
- prestazioni e visite mediche fruite durante temporaneo soggiorno all'estero;
- cure fitobalneoterapiche destinate a soggetti affetti da patologie reumatiche;
- parto a domicilio con spese di assistenza ostetrica e di prima visita;
- ossigenoterapia domiciliare;
- acquisto farmaci di fascia C;
- soggiorni climatici per invalidi, cure termali;
- prestazioni di carattere fisioterapico per affetti da fibrosi cistica, fisioterapia a domicilio, trattamento riabilitativo Fay ecc.

Inoltre:

L'Ufficio Alta Specializzazione di Trento si occupa dei rimborsi delle spese sanitarie, di viaggio e di soggiorno connesse alle prestazioni di alta specializzazione erogate al di fuori del territorio provinciale e del rilascio dell'autorizzazione per cure programmate di altissima specializzazione in strutture pubbliche estere. Tale concorso alle spese è subordinato alla preventiva valutazione del caso clinico da parte della commissione aziendale per l'alta specializzazione.

Indirizzo: Centro per i Servizi Sanitari, - Viale Verona – Palazzina C piano terrazza – 38123 Trento. Orari: dal Lunedì al Venerdì 8.30-10.30. In altri orari l'ufficio è accessibile solo previa prenotazione telefonica. È possibile telefonare al numero 0461/902267 il lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e il giovedì dalle 8.30 alle 15, oppure scrivere all'indirizzo mail: ufficio.altaspecializzazione@apss.tn.it

L'ASSISTENZA PROTESICA: Le prestazioni di assistenza protesica erogabili nell'ambito del SSN sono individuate dal decreto ministeriale 27.8.99 n. 332 (Regolamento recante norme per le prestazioni di assistenza protesica erogabili nell'ambito del SSN: modalità di erogazione e tariffe). Requisito indispensabile è la residenza sul territorio provinciale e l'iscrizione al Servizio Sanitario Provinciale.

Hanno diritto all'erogazione dei dispositivi contenuti nel nomenclatore i seguenti soggetti:

- invalidi civili, di guerra e per servizio, i privi della vista e i sordomuti
- i minori di anni 18 che necessitano di un intervento di prevenzione, cura e riabilitazione di un'invalidità permanente.

In tali casi non è necessaria la condizione di invalidità accertata.

- persone in attesa di accertamento dell'invalidità civile purché siano non autosufficienti (per presidi per l'incontinenza il beneficiario deve essere allettato)
- donne che hanno subito un intervento di mastectomia
- persone che hanno subito un intervento demolitore all'occhio
- amputati d'arto

Le richieste di fornitura ausili protesici possono essere presentate nei Distretti di residenza che la trasmetteranno all'Ufficio invalidi del Distretto di Trento – Centro per i Servizi Sanitari – palazzina C – Viale Verona – tel. 0461/902254, per il rilascio autorizzazione alla fornitura. Per ottenerla è comunque necessario disporre di: -prescrizione medica, - tessera sanitaria individuale, - copia del verbale di invalidità, - eventuale documentazione per ogni specifica prestazione da erogare.

N.B. per maggiori informazioni consultare il sito www.apss.tn.it – voce “invalidità e prestazioni collegate”

L'ASSISTENZA AGGIUNTIVA: e' prevista la possibilità di fornire tramite le farmacie convenzionate ai cittadini iscritti al Servizio sanitario provinciale e residenti in provincia di Trento, affetti da particolari malattie: farmaci non concedibili dal SSN (classe C), preparazioni galeniche magistrali, prodotti di medicazione (garze, guanti ecc), trattamenti essenziali (medicinali, prodotti dietetici, dispositivi medici) destinati a pazienti affetti da malattie rare nonché prodotti dietetici per soggetti nefropatici .

L'ASSISTENZA INTEGRATIVA: sempre tramite le farmacie convenzionate è assicurata la fornitura di prodotti di assistenza integrativa quali dispositivi per diabetici (strisce reattive, lancette) o presidi per incontinenza (pannolini, traverse, cateteri). Inoltre, è previsto il concorso spese per l'acquisto di prodotti dietetici per pazienti affetti da morbo celiaco.

L'ASSISTENZA ODONTOIATRICA:

Chi sono i soggetti beneficiari e quali sono le prestazioni a cui possono accedere

1. pazienti in "età evolutiva" da 0 a 18 anni di seguito denominati minori:

- prevenzione primaria
- cure secondarie: per tutti i minori da 0 a 14 anni; invece per i minori dai 15 ai 18 anni solo nei casi di indicatore I.C.E.F. inferiore a 0.2000
- solo nei casi di indicatore I.C.E.F. inferiore a 0.2000 anche ortodonzia e assistenza protesica mobile e fissa

2. pazienti appartenenti a "categorie vulnerabili":

- disabili psichici e psicofisici: cure secondarie, assistenza protesica mobile e fissa e, solo se minori di anni 18, anche ortodonzia
- soggetti con patologie generali gravi e specifiche: cure secondarie e, solo nei casi di indicatore I.C.E.F. inferiore a 0.2000, anche assistenza protesica mobile e fissa e ortodonzia
- soggetti ad elevato rischio infettivo: cure secondarie e assistenza protesica mobile e fissa
- nuclei familiari a bassa condizione economico-patrimoniale, in sostanza con indicatore I.C.E.F. inferiore a 0.2000: cure secondarie e assistenza protesica mobile e fissa
- soggetti anziani con almeno 65 anni: solo nei casi di indicatore I.C.E.F. inferiore a 0.2000 cure secondarie e assistenza protesica mobile e fissa
- donne in gravidanza oltre il 3° mese (fino al parto): prevenzione primaria e solo nei casi indicatore I.C.E.F. inferiore a 0.2000 cure secondarie

3. a favore della generalità della popolazione le prestazioni di chirurgia orale e le urgenze odontoiatriche

Le prestazioni sono garantite ai soli iscritti al Servizio Sanitario Provinciale e residenti in Provincia di Trento da almeno tre anni al momento della richiesta di accesso, ad eccezione di quelle di prevenzione primaria e delle urgenze odontoiatriche assicurate invece a tutta la popolazione presente sul territorio.

Esistono **alcune eccezioni al requisito del possesso dei tre anni di residenza**:

- minore adottato o in affidamento residente al momento della richiesta, può accedere alle cure se i genitori hanno la residenza da almeno tre anni
- minore straniero residente al momento della richiesta, può accedere alle cure se i genitori a cui si ricongiunge hanno la residenza da almeno tre anni
- per il computo dei tre anni, i periodi caratterizzati da cambio di residenza dall'esecuzione di misure restrittive della libertà personale, non interrompono il periodo necessario a maturare il requisito.

Quali sono le prestazioni ammesse

- La prevenzione primaria (esempi: promozione dell'igiene, fluoroprofilassi, controllo dell'alimentazione, screening, ecc.)
- Le cure secondarie (esempi: estrazioni, trattamento carie, otturazioni... circa 40 prestazioni)
- L'ortodonzia (esempio apparecchi dentari fissi e mobili)
- L'assistenza protesica mobile e fissa (esempio dentiere)
- L'urgenza odontoiatrica (esempi: incisione ascessi, emorragie, ecc)
- La chirurgia orale (esempi: estrazione denti del giudizio, asportazione cisti, ecc.)

L'accesso per l'ortodonzia è riservato ai soli pazienti con grado 3, 4 e 5 dell'"Indice di Necessità di Trattamento Ortodontico" IOTN.

Le strutture erogatrici

I. Erogazione "in forma diretta"

Le prestazioni di assistenza odontoiatrica, ortodontica e protesica sono erogate in "forma diretta" dalle seguenti strutture sanitarie operanti nell'ambito del territorio provinciale:

- l'unità operativa Multizonale di Chirurgia Maxillo-facciale e Odontostomatologia dell'Ospedale S.Chiara di Trento
- l'unità operativa di Odontostomatologia dell'Ospedale di Borgo;
- ambulatori odontoiatrici pubblici presenti nei distretti sanitari dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS);
- ambulatori e studi privati convenzionati con il Servizio Sanitario Provinciale (SSP).

II. Erogazione in “forma indiretta”

La Provincia ha previsto altresì l'accesso alle cure in forma “indiretta”, ossia rivolgendosi ad ambulatori e studi odontoiatrici privati non convenzionati con richiesta successiva del rimborso di parte delle spese al distretto sanitario di residenza.

Il ricorso all'assistenza indiretta, presso studi e ambulatori privati non convenzionati, è ammissibile solo se non viene garantita la presa in carico dell'assistito entro 45 giorni (decorrenti dalla prenotazione presso il CUP) dalle strutture dell'APSS e /o ambulatori e studi odontoiatrici privati convenzionati nell'ambito del distretto sanitario di residenza, fatta salva la possibilità da parte dell'assistito di accettare attese superiori o l'erogazione presso strutture pubbliche/convenzionate di altri distretti. L'elenco degli studi è reperibile all'indirizzo: <https://www.apss.tn.it/-/assistenza-odontoiatrica>

URGENZE: come confermato da direttive provinciali, viene assicurato un livello essenziale di assistenza per l'urgenza odontoiatrica erogata a **titolo gratuito** e rivolta a tutta la popolazione presente sul territorio provinciale.

- nei **giorni feriali** presso gli ambulatori odontoiatrici dei poliambulatori dei distretti sanitari,
- il **sabato mattina** presso gli ambulatori delle UU.OO. di Borgo Valsugana e Trento
- nei **giorni festivi** (sabato, domenica e festivi infrasettimanali con orario 9.00 - 12.00) presso l'ambulatorio dell'Unità Operativa di Chirurgia Maxillo Facciale del Presidio ospedaliero S. Chiara.

UFFICI PRESTAZIONI				
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARIO	
Trento	Viale Verona – c/o Centro per i Servizi Sanitari – Palazzina C	Ufficio invalidi:0461 902256	Lun. mar. mer. ven : 8.10-15 (luglio e agosto 8.30-12.45)	
		Ufficio anagrafe e scelte mediche: 0461 902262	Lun. mar. mer. ven. 8.10-13; gio. 8.10-15 (luglio e agosto da lun.a ven. 8.30-12.45)	
		Ufficio Alta Specializzazione: 0461 902267	Da lun a ven 8.30-12.30	
Rovereto	Riva del Garda	Via Rosmini, 5/B	0464 582679/582680	Lun. – mer. – ven. 8.15/12.30 mar. – gio. 8.15/15.30
	Tione	Via Presanella, 16	0465 331401 Fax:0465 331405	Da lun a ven 8.30-12/14-16
	Storo	Via Sette Pievi, 22 – Casa della Salute	0465 331441 fax:0465331443	Da lun a gio 14.30-16.30; ven 14.30/18
	Rovereto	Via S. Giovanni Bosco, 6 – edificio ex casa dei malati	0464 403683/0464 403685; fax:0464403635	Da lun a ven 8-12/14-15.30
			Ufficio autorizzazioni presidi: 0464 403699	Da lun a ven 8-12.30
			Ufficio scelte mediche: 0464 403600/0464 403603	Lun. – mer. – giov. 8-12.15/14-15.30; mar. – ven. 8-12.15
	Pergine Valsugana	Via S. Pietro, 2 – padiglione ex Neuro – piano terra	0461 515240/0461 515241 Fax: 0461 515194	da lun a gio 8-12,30/14,30-16. Ven 8,30-12,30
	Borgo Valsugana	Viale Vicenza, 9 – piano terra nuovo	0461 755171 Fax:0461 755139	Da lun a ven 8,30 – 12/14-15,30

		edificio		
	Cavalese	Via Dossi, 17	0462 242181	Per richiesta ausili, protesi, presidi: da lun. – ven. 8-12/14-15.30 Anagrafe sanitaria: lun 8-10/14-16 mar. – merc. – ven. 8-12 giov. 14-16
	Predazzo	Via De Gasperi, 12	0462 508800 Fax: 0462 508822	Da lun a ven 8.30-12.30/ 13.30-15.45
	Pozza di Fassa	Strada di Prè de Gejia	0462 761000 Fax: 0462 761042	Da lun a ven 8.30-12/14-15.30 (mart pomeriggio chiuso)
	Tonadico	Via Roma, 1	0439 764415	Da lun a ven 7.30-12/14-16.30
	Lavis	Via Rosmini, 70	0461 246217	Lun. – mar. – giov. – ven. 9-12
	Mezzolombardo	c/o palazzina poliambulatori – via degli Alpini, 7	Ufficio anagrafe e scelte mediche: 0461 611212 Ufficio invalidi: 0461 611145	Lun. – mar. – mer. – ven. 8.10-13 e giov. 8.10-12.45/13.30-15; -luglio e agosto: da lun a ven 8.30-12.45
	Cembra	Piazza Marconi, 7	Ufficio anagrafe e scelte mediche: 0461 683711	Lun 8.30-12.30; mar 13-16; merc 8.30-10.30
	Cles	Viale Degasperi, 54	0463 660103	Lun 8-16; da mar a ven 8-13
	Malè	Via IV Novembre, 8	0463 909447	Da lun a gio 8-12.30/13.30-16; ven 8-12.30

INVALIDITA' CIVILE e ASSEGNO DI CURA: Legge provinciale 15 giugno 1998, n. 7:

L'assegno di cura: La Legge provinciale 24 luglio 2012, n. 15 per favorire la permanenza a domicilio di persone non autosufficienti, ha istituito un beneficio economico (assegno di cura) in misura correlata al bisogno assistenziale e alle condizioni economiche del nucleo familiare.

Può chiedere l'assegno di cura il familiare dell'assistito, purché sia in grado di assicurare le prestazioni necessarie direttamente o con la partecipazione di un terzo soggetto di cui si assume la responsabilità in termini di attività assistenziale. La domanda finalizzata all'accertamento sanitario delle condizioni della non autosufficienza e del bisogno di assistenza per l'erogazione dell'assegno di cura deve essere presentata dai soggetti aventi titolo alle Comunità di Valle, o presso i Comuni di Trento e di Rovereto. (Per conoscere i criteri di valutazione consultare il sito all'apposita pagina www.apss.tn.it - assegno di cura).

Il beneficio economico viene poi erogato sulla base del grado del bisogno assistenziale rilevato e alla condizione economica del nucleo familiare.

Invalidità civile: Possono chiedere il riconoscimento dell'invalidità civile, tutti i cittadini residenti sul territorio della Provincia di Trento affetti da patologie invalidanti, purché le stesse non siano già state riconosciute dipendenti da causa di lavoro, da causa di servizio, da causa di guerra o per le quali non siano state riconosciute le provvidenze economiche previste a favore dei ciechi civili e dei sordomuti.

In caso di decesso avvenuto successivamente alla presentazione della domanda per il riconoscimento dell'invalidità civile e prima della effettuazione della visita medica i legittimi eredi dei soggetti aventi diritto.

Ulteriori informazioni : per il dove e come presentare domanda e per l'elenco benefici consultare il sito www.apss.tn.it

La domanda per il riconoscimento dell'invalidità civile deve essere presentata all'U.O. di Medicina legale dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari di Trento con le seguenti modalità:

- direttamente all'U.O. di Medicina legale – Centro per i servizi sanitari in Viale Verona - palazzina A –Trento tel. 0461 904657 – fax 0461 904553 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12);
- spedita anche tramite gli Istituti di Patronato e/o Associazioni di Invalidi civili di Trento;
- tramite gli sportelli periferici della PAT indicati qui di seguito:

INVALIDITA' CIVILE sportelli PAT che raccolgono le domande			
Città	Indirizzo	Telefono	Orari
RIVA DEL GARDA	Via Cannella, 11	0464 555710	
TIONE	Via Circonvallazione, 63	0465 343310	
ROVERETO	Viale Trento, 37/B	0464 493118	
PERGINE VALSUGANA	Piazza Gavazzi, 4	0461 519519 Fax: 0461 534099	Lunedì a venerdì 9-12,15 Mart. e giovedì 14,30-16,15

BORGO VALSUGANA	Piazzetta Ceschi, 1	0461 755546	
CAVALESE	Via Alberti, 4	0462 241334	Lunedì a venerdì 8,15-12,15/14-16 Mercoledì e Venerdì chiuso il pomeriggio
POZZA DI FASSA	Strada di Prè de Gejia, 4	0462 763505 Fax: 0462 763503	Lunedì e Giovedì 8,15-12,15/14-16 Martedì e mercoledì 8,15-12,15
TONIADICO	Via Roma, 19	043964641	
CLES	Via Pilati, 17	0463 601611	
MALE'	Via IV Novembre, 4	0463 901029	

L'ASSISTENZA PER LE DIPENDENZE: Il SerD ha come missione la prevenzione, la cura, la riabilitazione nei confronti delle persone a rischio o che fanno uso di sostanze stupefacenti o psicotrope. La struttura operativa di base è formata da un'equipe multi disciplinare territoriale costituita dallo psicologo, dall'assistente sociale, dal medico e dall'infermiere. Costituisce il contesto all'interno del quale sono elaborati e attuati i diversi interventi che di norma si strutturano attraverso tre fasi strettamente correlate fra loro: l'accoglienza, la valutazione, la presa in carico.

SERVIZIO PER LE DIPENDENZE			
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARI
Trento	Via Gocciadoro, 47	0461 364777	Lunedì a venerdì 8.30-13/14-17 Sabato 8.30-13.30
Riva del Garda	Largo Marconi, 2	0464 582719	Lunedì- sabato 8.00-14
Rovereto	Via S. Croce	0464 480594	Lunedì a sabato 8.00-14

L'ASSISTENZA PER LA DIPENDENZA DA ALCOL: Il servizio di Alcologia ha come obiettivi la prevenzione, la cura, la riabilitazione nei confronti delle persone con problemi legati al consumo di alcol. Ad esso possono rivolgersi tutte le persone portatrici di tali problemi, i loro familiari, ma anche medici, insegnanti, servizi ed enti che hanno bisogno di informazioni. Il servizio opera anche in collaborazione con le associazioni che si occupano di problemi alcol correlati. L'accesso è libero e non richiede prescrizione medica.

SERVIZIO ALCOLOGIA			
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARI
Trento	Via Rosmini, 16	0461 235825	Da lunedì a venerdì 8.30-10.30
Riva del Garda	Via Rosmini, 5	0464 582670	Lunedì - venerdì 8.00-10
Tione	Via Ospedale, 10	0465 339730	Da lunedì a venerdì 8.30-10.30
Rovereto	Via S. Giovanni Bosco, 6	Consulenze e informazioni: 0464 403611 Consulenze a seguito ritiro patente: 848 816 816	Da lunedì a venerdì 8.30-10.30
Pergine Valsugana	Via S. Pietro, 2 Padiglione Valdagni – piano rialzato	0461 515342/43/44 Fax: 0461 515341	Da lunedì a venerdì 8.00-10 -ambulatorio: lun. merc. Ven. 8.00-12.30 e mart. e giov. 8.00-12.30/13-15.30
Borgo Valsugana	Viale Vicenza, 16	0461 755614 Fax: 0461 753641	-libero accesso: 8.30-10 -solo su appuntamento: 10-16
Predazzo	Via de Gasperi, 12	0462 508800/ 0462 508809	Lun. mart. merc. e venerdì 8.30- 9.30
Pozza di Fassa	Strada di Prè de Gejia, 4	0462 761017/0462 761000	2° 3° 4° 5° giovedì del mese 9.00-10
Tonadico	Via Roma, 1	0439 764438	Mercoledì 14.30 – 15.30
Cles	Viale Degasperi, 45	0463 660282	Lun. merc. e venerdì 8.30-10.30
Malè	Via IV Novembre, 8	0463 909446	Martedì 9.30-11 Giovedì 14-15.30

CENTRO PER I DISTURBI DEL COMPORTAMENTO ALIMENTARE: questo centro ha come obiettivo quello di fornire a persone che soffrono di disturbi quali Anoressia e Bulimia, la possibilità di accedere a cure integrate di diversi specialisti: medici, psicologi, nutrizionisti, pediatri, psichiatri, infermieri e dietisti. Tutte le prestazioni sono erogate negli ambulatori del 3° piano del Distretto Sanitario Viale Verona e nelle sedi delle diverse Unità Operative Ospedaliere qualora vi sia la necessità. Ulteriori informazioni sul sito www.apss.tn.it oppure sulla pagina web del “Centro Disturbi del Comportamento Alimentare”.

DISTURBI DEL COMPORTAMENTO ALIMENTARE			
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARI
Trento	Viale Verona – centro per i servizi sanitari – palazzina B	0461 901148	Da lunedì a venerdì 8.00-15.30

L'ASSISTENZA PSICHiatrica – CENTRO DI SALUTE MENTALE: L'assistenza psichiatrica è erogata tramite il Dipartimento di Psichiatria che assicura interventi di cura, riabilitazione e prevenzione alle persone di età superiore ai 18 anni affette da disturbi psichici. Il Dipartimento fornisce prestazioni in ambulatorio, a domicilio, in ospedale e strutture diurne residenziali. L'Accesso è libero non richiede prescrizione medica. Il dipartimento opera attraverso i Centri di salute mentale, i Servizi Psichiatrici di diagnosi e cura, i Day Hospital, i Centri Diurni, Comunità alloggio, Comunità terapeutiche e case famiglia. Tali servizi possono essere gestiti direttamente dall'Apss o essere gestiti da Enti e Associazioni accreditati.

- U.O. di Psichiatria 1: Distretto Ovest [Val di Non, Valle di Fiemme, Rotaliana e Paganella](#)
- [U.O. di Psichiatria 2](#): Distretto Centro Nord (Trento e Valle dei Laghi)
- U.O. di Psichiatria 3: Distretti Est [Bassa Valsugana e Tesino, Alta Valsugana, Primiero](#)
- [U.O. di Psichiatria 4](#): Distretto Centro Sud (Vallagarina)
- U.O. di Psichiatria 5: Distretto Centro Sud [Alto Garda e Ledro, Giudicarie e Rendena](#)

ASSISTENZA PSICHiatrica – CENTRI DI SALUTE MENTALE			
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARI
Trento	Via Borsieri, 8	0461 902870/ 0461 902851 Fax: 0461 902874 -punto di ascolto: 0461235481 -ambulatorio: 0461 902851 -attività “fare insieme”: 0461 902886	Da lunedì a venerdì 8.00-19 Sabato 8.30-16.30 Domenica 8.30-12.30
Arco	Largo Arciduca Alberto d'Asburgo, 1	0464582280	Lunedì – venerdì 8.30-17
Tione	Via Ospedale, 10	0465 339711	Da lunedì a venerdì 8.00-17
Rovereto	Piazzale S.Maria, 6	0464 403531	Da lunedì a venerdì 8.30-17.30 Sabato 8.30-12.30
Pergine Valsugana	Via San Pietro, 2 Padiglione Valdagni – Il Piano	0461 515456 Fax: 0461 515291	Da lunedì a venerdì 7.30-19.30 Sabato 8.00-13
Borgo Valsugana	Viale Vicenza, 9 I piano edificio ex sanatorio	0461 755206 Fax: 0461 755208	Da lunedì a giovedì 8.00-18 Venerdì 8.00-16
Cavalese	Via Roma, 4	0462 231704 Fax: 0462 232374	Da lunedì a venerdì 9.00-18 Sabato 8.00-12.30
Pozza di Fassa	Strada di Prè de Gajia, 4	0462 761017	Venerdì 9.00-12
Tonadico	Via Roma 1	0439 764453	Da lunedì a giovedì 8.00-18 Venerdì 8.00-16
Mezzolombardo	Via Manzoni, 1	0461 906420/21	Da lunedì a venerdì 8.00-18 Sabato 8.00-12.30
Cles	Viale Degasperi, 31	0463 660272 Fax: 0463 660129	Da lunedì a venerdì 8.00-18 Sabato 8.00-12.30
Malè	Via IV Novembre, 8	0463 909414	Lunedì e giovedì 9.00-13/13.30-16.30 Martedì 14-16.30

L'ASSISTENZA PSICOLOGICA: I Servizi di Psicologia per l'età evolutiva e adulta sono erogati dalle Unità operative di psicologia nelle strutture sanitarie, Distrettuali e Ospedaliere. Comprendono attività di psicodiagnosi, sostegno psicologico, psicoterapia, riabilitazione psicologica e consulenza per minori, giovani, adulti, anziani, coppie e famiglie. La consulenza psicologica viene erogata anche a favore di altri servizi sanitari, delle scuole, del tribunale, dei servizi socio-assistenziali e delle organizzazioni del privato sociale. L'accesso è diretto senza alcuna prescrizione. Il colloquio di accettazione è gratuito.

- U.O. di Psicologia 1: Distretto Est [Alta Valsugana](#), [Bassa Valsugana](#), [Tesino e Primiero](#) [Val di Fiemme e Fassa](#), Distretto Ovest [Rotaliana e Paganella](#) [Val di Non e Sole](#), Distretto Centro Nord [Trento e Valle dei Laghi](#)
- U.O. di Psicologia 2: Distretto Centro Sud [Alto Garda e Ledro](#), [Giudicarie e Rendena](#), [Vallagarina](#)

ASSISTENZA PSICOLOGICA			
CITTÀ'	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARI
Trento	Viale Verona – centro per i servizi sanitari – Palazzina B	-area minori: 0461 902065	Da lunedì a venerdì 8.00-15.30
		-area adulti: 0461 902065	Da lunedì a venerdì 8.00-12/13-16
Riva del Garda	Via Rosmini, 5/b	0464 582602	Lunedì- venerdì 9.00-12.30 / 14-16.30
Tione	Via Ospedale, 10	0465 339718	Da lunedì a venerdì 9-12.30/13.30-16.30
Rovereto	Piazza Leoni, 11/A	0464 403735	Da lunedì a venerdì 8.30-12.30 / 13.30-17
	Presidio ospedaliero S. Maria del Carmine – corso Verona, 4	0464 403274	Da lunedì a venerdì 9-12.30 / 13.30-16.30
Pergine Valsugana	Via S. Pietro, 2 (padiglione ex osservazione- I Piano)	0461 515235	Da lunedì a venerdì 8.30-12.30 / 13.30-16.30 (telefonicamente: 8.30-12.30)
Borgo Valsugana	Viale Vicenza, 9 (piano terra edificio ex sanatorio)	-area infantile:0461 755665 - area adulti: 0461 755668 Fax: 0461 755667	Da lunedì a venerdì 8.30- 16.30
Cavalese	Via Dossi, 17	-area adulti: 0462 242288	Merc. 8.30-18; giov. 8.30-17; ven.8.30-15
		-area minori: 0462 242166	Lun. - mer. - ven. 8-16
Pozza di Fassa	Strada di Prè de Gejia, 4	0462 761000	Giovedì 9.00-16
Tonadico	Via Roma,1	0439 764445	Giovedì 9.00-16
Mezzolombardo	Via degli Alpini, 7	0461 611111	Da lunedì a venerdì 8.30-15.30
Lavis	Via Rosmini, 116	0461 243934	
Cles	Viale Degasperi, 47	0463 660331	Da lunedì a venerdì 9-12/14-16
Malè	Via IV Novembre, 8	0463 909417	Mercoledì 9-12/14-16

L'ASSISTENZA NEUROPSICHIATRICA INFANTILE: Si occupa di problematiche neurologiche, psichiatriche e cognitive in bambini e adolescenti di età compresa tra 0 e 18 anni. L'intervento comprende: - valutazione diagnostica – consulenza alle famiglie – alle scuole – al servizio sociale – le Unità Operative Ospedaliere – la psicoterapia – terapia farmacologica – terapia riabilitativa – consulenza e supervisione dei trattamenti fisioterapico, logopedico, psicomotorio, cognitivo e degli interventi infermieristici ambulatoriali e domiciliari. L'assistenza è erogata da servizi territoriali e ospedalieri.

L'accesso è libero ai servizi territoriali, mentre l'accesso all'ospedale Santa Chiara è subordinato ad una richiesta del medico di base con ricovero programmato.

- U.O. di Neuropsichiatria Infantile 1:Distretto Est [Alta Valsugana](#), [Bassa Valsugana](#), [Tesino e Primiero](#), [Val di Fiemme e Fassa](#), Distretto Ovest [Rotaliana e Paganella](#), [Val di Non e Sole](#) Distretto Centro Nord [Trento e Valle dei Laghi](#),
- U.O. di Neuropsichiatria Infantile 2: Distretto Centro Sud [Alto Garda e Ledro](#), [Giudicarie e Rendena](#), [Vallagarina](#)
-

ASSISTENZA NEUROPSICHIATRICA INFANTILE			
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARI
Trento	Viale Verona – c/o Centro per i Servizi Sanitari - Palazzina B	0461 902100	Da lunedì a venerdì 8-12 / 13-16
	Ospedale S. Chiara	0461 903527	
Riva del Garda	Via Rosmini, 5/b	0464 582600	Lunedì – venerdì 8.00-15.30
Tione	Via Ospedale, 10	0465 339722	Da lunedì a venerdì 8-16
Rovereto	Piazzale S. Maria, 6	0464 403523	Da lunedì a venerdì 8 -16
Pergine Valsugana	Via S. Pietro, 2 – padiglione ex Osservazione – I Piano	0461 515246 / fax:0461 515298	Da lunedì a venerdì 8-12.30/ 13-15.30
Borgo Valsugana	Viale Vicenza, 9 –piano terra edificio ex sanatorio	0461 755666 Fax: 0461 755667	Lunedì a venerdì 8-15.30
Cavalese	Via Dossi, 17	0462 242279	Da lunedì a venerdì 8.30 – 15.30
Tonadico	Via Roma, 1	0439 764447	Da lunedì a venerdì 8-16
Mezzolombardo	Via degli Alpini, 7	0461 611298	Da lunedì a venerdì 8.30-16
Cles	Viale Degasperi, 47	0463 660035	Da lunedì a venerdì 8-16
Malè	Via IV Novembre, 8	0463 909417	Martedì 9-13/13.30-16.30

L'ASSISTENZA DOMICILIARE: Le cure domiciliari costituiscono un insieme di attività mediche, infermieristiche, riabilitative e socio assistenziali integrate fra loro, per la cura della persona nella propria casa dove può mantenere il legame con le proprie cose, abitudini e persone care. Possono usufruire del servizio persone non ambulanti affette da malattie invalidanti acute o croniche, parzialmente o totalmente non autosufficienti che, a causa della malattia, non possono recarsi presso l'ambulatorio del medico di fiducia e che necessitano di cure integrate. Le cure a domicilio richiedono un contesto familiare di supporto alla persona ammalata, eventualmente con l'integrazione del volontariato e dei servizi sociali. Il domicilio inoltre deve essere idoneo per svolgere adeguatamente le attività di cura e igiene della persona.

Il medico di medicina generale è il riferimento per l'attivazione delle cure domiciliari. Tutti gli interventi sono sempre gratuiti. Le forme di assistenza attivabili sono:

- * **Assistenza domiciliare integrata (ADI):** assistenza finalizzata al mantenimento a domicilio del malato in alternativa al ricovero ospedaliero o in residenza sanitaria. È attuabile per malattie di una certa complessità e prevede un programma di assistenza integrato tra figure professionali (medico di famiglia, infermiere, assistente sociale) ed eventualmente di specialisti.
- * **Assistenza domiciliare integrata-cure palliative:** forma di assistenza dedicata a pazienti con malattia in fase avanzata. Obiettivo è il mantenimento a domicilio sostenendo la migliore qualità di vita possibile per il paziente, mediante il controllo del dolore altri sintomi e sostegno alla famiglia. Prioritario è il rispetto della volontà del paziente e della famiglia. Responsabile clinico del paziente è il medico di fiducia, è prevista inoltre la fornitura di materiali di medicazione, di ausili necessari all'assistenza e di farmaci per trattamenti urgenti.
- * **Assistenza domiciliare programmata (ADP):** programma di assistenza attuato dal medico di famiglia e/o dell'infermiere e indicato per pazienti non deambulanti, per lo più affetti da malattie degenerative croniche stabilizzate o semplicemente assistibili a domicilio con visite programmate periodiche (settimanale, quindicinale, mensile).
- * **Interventi occasionali dell'infermiere:** l'infermiere può, dietro prescrizione del medico, effettuare interventi domiciliari occasionali, quali medicazioni, prelievi di sangue programmati, qualora il soggetto sia impossibilitato ad accedere all'ambulatorio infermieristico (es. anziani con problemi deambulazione, persone con fratture, ecc.). E' comunque privilegiato l'addestramento del paziente e dei familiari per cure come: - medicazioni semplici – somministrazione farmaci come insulina e anticoagulanti sottocutanei – controllo glicemia – misurazione pressione.
- * **Assistenza Domiciliare Infermieristica programmata (ADInf)** richiesta dal MMG per pazienti non ambulanti, viene generalmente attivata entro 5 giorni, tenuto conto delle tipologia di richieste e delle priorità organizzative.
- * **Ambulatori infermieristici:** le persone possono recarsi presso gli ambulatori infermieristici negli orari di apertura per prestazioni prescritte dal medico curante quali medicazioni, terapie iniettabili, addestramento per controlli della pressione arteriosa e glicemia. L'infermiere è disponibile inoltre a dare informazioni sulla tipologia dei servizi attivabili a domicilio. Di seguito le sedi degli ambulatori infermieristici:

Sedi ambulatori infermieristici	ORARIO	TELEFONO
ALA	Da lunedì a venerdì 14 – 15	0464 675832 – fax: 0464 675829
ALBIANO	Lunedì dalle 14 alle 14.30	
ALDENO	Da lunedì a venerdì 9.30 - 10	0461 843221
ANDALO	Lunedì 11.45 – 12.15	0461 585410
ARCO	Da lunedì al venerdì 11.30 – 12.00	0464 582296
AVIO	Da lunedì a venerdì 10.30 – 11.00	0464 684021
BASELGA DI PINÈ	Lunedì, mercoledì e giovedì 10.30 – 11 ; martedì su appuntamento ; venerdì dalle 8.30 – 9.30	0461 554847
BEDOLLO	Lunedì su appuntamento ; martedì, giovedì e venerdì dalle 9.00 alle 9.30 e mercoledì dalle 8.00 alle 9.00	0461 556959
BIENO	I e III venerdì del mese dalle 9.00 alle 9.30	0461 596156
BOLOGNANO	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 14.00 alle 14.30	0464 582296
BORGO VALSUGANA	Lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9.00 alle 10.00 ; mercoledì su appuntamento	0461 755613
BRENTONICO	Lunedì, mercoledì e giovedì dalle 11.00 alle 11.30 ; martedì e venerdì dalle 9.00 alle 9.30	0464 395967
CALAVINO	Martedì e giovedì dalle 10.00 alle 10.30	0461 564308
CALCERANICA	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 11.30 alle 12	0461 724865
CALDONAZZO	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 10.30	0461 724913
CALLIANO	Lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 10.15 alle 10.45 ; il mercoledì 9.30 – 10.00	0464 834250
CAMPITELLO DI FASSA	Martedì dalle 9.15 alle 9.45	0462 750390
CANAZEI	Lunedì e giovedì dalle 9.30 alle 10	0462 602022
CARBONARE	Attivo solo in estate	0464 765359
CASTELLO TESINO	Lunedì dalle 9.40 alle 10.10 ; mercoledì dalle 11.30 alle 12.00	0461 594110
CASTELNUOVO	Martedì e giovedì dalle 10.30 alle 11	0461 753442
CAVALESE	Da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 10.00	0462 242111
CAVEDAGO	Mercoledì dalle 9.30 alle 10	0461 654241
CAVEDINE	Da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 11.30	0461 568805
CEMBRA	Dal lunedì al venerdì dalle 11.30 alle 12.00	0461 682158
CIMONE	Lunedì dalle 10.30 alle 11.00	0461 855210
CIVEZZANO	Dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 12	0461 858455
CLES	Dal lunedì al venerdì 11 – 11.30	0463 660273
COGNOLA	Da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 11	0461 231159
CONDINO	Dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 12	0465 331503

DENNO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 10.00	0461 655516
DRENA	Giovedì dalle 14 alle 14.40	0464 541628
DRO	Dal lunedì al venerdì dalle 11.30 alle 12	0464 545586
FAI DELLA PAGANELLA	Lunedì e venerdì dalle 10.30 alle 11	0461 583146
FOLGARIA	Dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 11	0464 721991
FONDO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 9.30	0463 831217
FORNACE	Lunedì, giovedì e venerdì dalle 8.30 alle 9.00	0461 849234
GARDOLO	Da lunedì a mercoledì dalle 13.30 alle 14.30 ; giovedì dalle 11.30 alle 12 ; venerdì dalle 13.30 alle 14.30	0461 992667 / 961730
GARNIGA	Venerdì dalle 10.30 alle 11	0461 842295
GRIGNO	Lunedì, giovedì e venerdì 10.30 alle 11	0461 765155
GRUMES	Martedì dalle 10.00 alle 10.30	
LAVARONE	Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 10.30	0464 783495
LAVIS	Dal lunedì a venerdì dalle 11.00 alle 11.30	0461 902152
LEDRO	Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 11.30 alle 12.00	0464 590253
LEVICO TERME	Dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 12	0461 727821
LUSERNA	Martedì dalle 9.00 alle 9.30	0464 789635
MALE'		
MARTIGNANO	Da lunedì a venerdì dalle 11.30 alle 12	0461 829831
MATTARELLO	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 10	0461 945779
MEANO	Da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 11	
MEZZOCORONA	Da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 9.30	0461 603615
MEZZOLOMBARDO	Da lunedì a venerdì dalle 11 alle 12	0461 611292
MOENA	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.15 alle 9.45	0462 761000
MOLINA DI LEDRO	Lunedì dalle 14.00 alle 14.30	0464 509277
MOLVENO	Giovedì dalle 11 alle 11.30	0461 586045
MONTESOVER	Lunedì dalle 10.00 alle 10.30	0461 698067
MORI	Dal lunedì al venerdì dalle 14 alle 14.30	0464 918942
NAGO	Dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 11.30	0464 505706
NOMI	Dal martedì al venerdì dalle 11.40 alle 12.00	0464 834324
NOVALEDO	Martedì e giovedì dalle 10.30 alle 11	0461 721101
OSPEDALETTO	Lunedì e venerdì dalle 9.30 alle 10	0461 768174
PERGINE VALSUGANA	Dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 12	0461 515455
PIETRAMURATA	Mercoledì dalle 8.20 alle 8.40	0464 507360

PIEVE TESINO	Mercoledì dalle 9.00 alle 9.30	0461 594125
PINZOLO	Dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 12	0465 501424
POMAROLO	Dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 11.30	0464 421083
PONTE ARCHE	Dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 12	0465 701063
POVO	tutti i giorni dalle 13.30 alle 14.30	0461 810403
POZZA DI FASSA	martedì e venerdì dalle 13 alle 14	0462 764538
POZZA DI FASSA COMPENDIO APSS	Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 8.30	0462 761000
POZZA DI TRAMBILENO	Giovedì dalle 9.00 alle 9.30	
PREDAZZO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 9.30	0462 508800
RANZO DI VEZZANO	Lunedì dalle 14 alle 14.30	0461844308
RAVINA	Da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 11	0461 921143
RIVA DEL GARDA	Lunedì mercoledì e venerdì dalle 14.30 alle 15.00	0464 582678
RIVA DEL GARDA – centro servizi sanitari	Dal lunedì al venerdì dalle 11.30 alle 12.00	0464 582678
RONCEGNO	Lunedì e venerdì 9.30 – 10.00	0461 773000
RONZO CHIENIS	Lunedì mercoledì e giovedì dalle 10.00 alle 10.30 ; martedì e venerdì dalle 9.00 alle 9.30	0464 802159
ROVERETO	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 9.00 e dalle 14.30 alle 15.00 ; il sabato dalle 8.30 alle 9.00	0464 403618 / 4036602
SANT'ORSOLA	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.30 alle 11	0461 551133
SEGONZANO	Venerdì dalle 9.00 alle 9.30	0461 686121
SOPRAMONTE	lunedì, mercoledì, venerdì dalle 13.30 alle 14.30	0461 865088
SOVER	Mercoledì dalle 14.00 alle 14.30	0461 698019
SPORMAGGIORE	Martedì, mercoledì e giovedì dalle 8.45 alle 9.15	0461 653340
STRIGNO	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 11.30 alle 12.00	0461 763570
TAIO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 10.00	0463 468096
TELVE	Lunedì e venerdì dalle 9.30 alle 10.00	0461 777319
TENNO	Mercoledì dalle 10.15 alle 10.45	0464 582678
TIARNO DI SOPRA	Venerdì dalle 11.00 alle 11.30	0464 590253
TIARNO DI SOTTO	Martedì dalle 11.00 alle 11.30	0464 594127
TIONE	Dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 12.00	0465 331421
TONADICO	Dal lunedì al venerdì 9.30 alle 11	0439 764478 / 764432
TRAMBILENO	Giovedì dalle 9.00 alle 9.30	
TRENTO	lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 16.00, il giovedì dalle 11.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 18.30 .	0461 906409
CENTRO SERVIZI SANITARI VIALE VERONA		

TRENTO – Madonna Bianca	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 11 alle 11.30	0461 922712
TRENTO – via Bronzetti	Dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 12.00	0461 930440
TRENTO – via Gramsci	Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 10.00	0461 923163
TRENTO – via Malta (ex villa IGEA)	Dal lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 15.00	0461 902813
VARONE	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 14 alle 14.30	0464 582678
VATTARO	Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 9.15 alle 10.00	
VERLA DI GIOVO	Lunedì dalle 9.30 alle 10.00	0461 684511
VEZZANO	Dal lunedì a venerdì dalle 9.15 alle 9.45	0461 864570
VIGNE	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 14.45 alle 15.15	0464 582296
VIGOLO VATTARO	Lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 10.30 alle 11	0461 848416
VILLA LAGARINA	Dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 14.30	0464 414220 / fax: 0464 498399
VOLANO	Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 10	0464 461644
ZAMBANA	Martedì dalle 8.30 alle 9.00	0461 240891

UNITA' VALUTATIVA MULTIDISCIPLINARE PER L'ACCESSO ALLA RETE DEI SERVIZI: rivolto a tutti i cittadini iscritti al SSP che evidenziano compresenze di bisogni sanitari e sociali di tipo complesso. Consiste in una valutazione multidimensionale del fabbisogno al fine di indirizzare l'utente verso la risposta/piano assistenziale maggiormente indicato. Per accedere al servizio dell' U.V.M, è necessario un "attivatore di tipo istituzionale" (medico di famiglia, assistente sociale, specialista) che inoltri specifica istanza di valutazione all'UVM completa del relativo consenso informato. La valutazione avviene poi entro 15 giorni dalla richiesta ovvero entro 7 giorni se la richiesta proviene da uno specialista ospedaliero.

Sedi unità valutativa:

- FIEMME E FASSA Cavalese - Via Dossi, 17 tel. 0462 242212
- PRIMIERO Tonadico - Via Roma, 1 tel. 0439 764424 / 764432
- VALSUGANA E TESINO – Borgo Valsugana Corso Vicenza, 9 tel.0461 755604 / 755606
- ALTA VALSUGANA - Pergine Valsugana Via S. Pietro, 2 tel. 0461 515167 / 0461 515168
- TRENTO E VALLE DEI LAGHI Trento V.le Verona, 190/8 tel. 0461 902484
- ROTALIANA E Paganella/VALLE DI CEMBRA - Via Rosmini, 70 - tel. 0461 902152
- VALLAGARINA - Rovereto Via S. Giovanni bosco, 6 tel. 0464 403668
- VALLE DI NON - Cles Via Degasperi, 31 tel.0463 660101
- VALLE DI SOLE - Malè Via IV Novembre, 8 tel.0463 909442
- GIUDICARIE E RENDENA – Tione Via Presanella, 16 tel.0465 331412
- ALTO GARDA E LEDRO - Riva del Garda Via Rosmini, 5/b tel.0464 582742

HOSPICE: L'Hospice_è parte integrante della rete delle cure palliative, rappresenta una alternativa al ricovero ospedaliero per gli utenti in fase terminale per i quali non è possibile garantire una adeguata assistenza a domicilio.

Sedi degli hospice:

- Mezzolombardo - via Alpini 11 - 38017 Mezzolombardo telefono: 0461 611137
- RSA di Mori - via del Garda 54 – Mori telefono: 0464 403673 / 91852

I PUNTI UNICI DI ACCESSO (PUA): Il PUA rappresenta un modello organizzativo integrato finalizzato a garantire al cittadino, con particolare attenzione alle situazioni sociali e sanitarie complesse, un percorso

valutativo assistenziale e di presa in carico che tenga conto della sua situazione sociale e sanitaria complessiva nonché dell'insieme degli interventi e delle prestazioni a cui ha diritto. Esso rappresenta un'evoluzione delle unità di valutazione multidisciplinare (oggi conosciute per l'accesso alle RSA e assistenza domiciliare integrata)

È rivolto a tutti i cittadini in situazione di fragilità, a servizio delle persone, adulti e minori di età, anziani non autosufficienti, persone affette da disabilità, con gravi patologie o dipendenze, ecc.

Funzioni:

- accoglienza e ascolto
- informazione sui servizi e sulle modalità di attivazione
- orientamento per semplificare l'accesso alla rete dei servizi
- valutazione
- accompagnamento e monitoraggio

Sedi Punti Unici di Accesso

CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARIO
Trento	Open center, viale Verona 190/8 – corpo unico Piano I	0461 902484 – fax: 0461 902485	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30
Vezzano	Municipio, via Roma, 37 – Poliambulatorio II Piano	0461 864570 / 340163 int.4 (segreteria) – fax: 0461 340857	Venerdì dalle 8.00 alle 10.00
Borgo Valsugana	Struttura Ospedaliera S. Lorenzo, Viale Vicenza 9 – nuovo edificio piano terra	0461 755242 / 755604 – fax: 0461 755693	Lunedì e mercoledì dalle 9.00 alle 11.00
Pergine Valsugana	Sede Distretto Alta Valsugana, Via S. Pietro 2 - Palazzina Ex Neuro Piano terra	0461 515165 / 515166 – fax: 0461 515262	Martedì dalle 8.30 alle 12.00
Cavalese		0462 242237 / 242162 – fax: 0462 242178	Mercoledì dalle 9.00 alle 11.00
Pozza di Fassa	Sede distretto Ladino di Fassa, strada Prè de Gejia, 4 – corpo unico I Piano	0462 761000 – fax: 0462 761042	Giovedì dalle 10.00 alle 12.00
Tonadico	Sede distretto di Primiero, via roma 1, poliambulatorio - Piano terra	0439 764424 / 764425 0439 764455	Venerdì dalle 10.00 alle 12.00
Cembra	Municipio , Piazza Guglielmo marconi, 7 – Poliambulatorio piano unico	0461 683711 – fax: 0461 680067	Mercoledì dalle 14.00 alle 15.00
Andalo	Poliambulatorio Piazza Paganella, 3 – corpo unico, Piano terra	0461 611109 - fax: 0461 611140	Martedì dalle 9.30 alle 10.30
Mezzolombardo	Poliambulatorio via Manzoni , 1 – corpo unico piano I	0461 611109 – fax: 0461 611140	Mercoledì dalle 10.00 alle 12.00
Malè	Poliambulatorio via IV Novembre, 8 – corpo unico piano terra	0463 909442 – fax: 0463 909432	Mercoledì dalle 9.00 alle 11.00
Cles	Ospedale Valli del Noce , Viale Degasperi , 31 – Fabbricato C (padiglione ex geriatrico) Piano terra	0463 660100 – fax: 0463 660180	Giovedì dalle 9.00 alle 11.00
Rovereto	Distretto centro sud, Vallagarina – via San Giovanni Bosco, 6 – corpo unico primo piano	0464 403643 – fax: 0464 403635	lunedì 10.30-12.00 Comunità Vallagarina giovedì 10.30-12.00 Comune di Rovereto
Tione	APSS - Centro per i Servizi Sanitari , Via Presanella 16 - Corpo unico - II Piano	0465 331425 / 331422 / 331417 - fax: 0465 331410	lunedì dalle 10.30 alle 12.30 giovedì dalle 13.00 alle 14.00 venerdì dalle 8.30 alle 10.30

Folgaria	Municipio, via Battisti, 24 – poliambulatorio Piano Unico	0464 721991	Ogni II e IV mercoledì del mese dalle 11.00 alle 11.30
Riva del garda	Centro Servizi Sanitari Riva del Garda , Via Rosmini, 5/b - Corpo unico Piano seminterrato	0464 582638 – fax: 0464 582695	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 11.00 alle 12.30

INTEGRAZIONE DEI SERVIZI APSS CON I SERVIZI SOCIALI: il Servizio sociale collabora con l'unità valutativa multidisciplinare dell'Apss nelle situazioni più complesse concordando gli interventi di sostegno più adeguati. I Servizi Sociali possono fornire varie tipologie di aiuto alla famiglia: aiuto domiciliare e di sostegno relazionale intra ed extra familiare, fornitura e somministrazione dei pasti, prestazioni fornite in centri diurni, telesoccorso, servizi di lavanderia. È prevista la compartecipazione economica del cittadino in base al reddito. Sono inoltre previste varie forme di sostegno economico.

SEDI DEL SERVIZIO SOCIALE			
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARIO
Trento	VIA V. ALFIERI, 6	0461 884477	Lun. – mer. 8.30-12/14.30 – 16 Giov. 8.30-18
	Via Zambra, 11 – servizio sociale Valle Dell'Adige	0461 412279 Fax: 0461 829181	Da lunedì a venerdì 8.45- 12/14.15- 16.30
Riva del Garda	via Rosmini, 5/b	0464 571757	
Tione	Via P. Gnesotto,2	0465 339526 Fax: 0465 321077	
Rovereto	Via Pasqui 10	0464 484211 Fax:0464 498063 Comune: 0464 452135 Fax:0464 452361	
Pergine Valsugana	Piazza Gavazzi, 4	0461 519519 Fax:0461 531620	
Borgo Valsugana	Piazzetta Ceschi, 2	0461 755565 Fax:0461 755589	
Cavalese	Via Alberti, 4	0462 241391	Da lunedì a venerdì 8.30- 12/14.14-16 Venerdì pomeriggio chiuso
Pozza di Fassa	strada di Prè de Gejia, 2	0462 762156/0462 764500 Fax: 0462 762159	Da lunedì a giovedì 8.30- 12/14.30-17 Venerdì 8.30-12
Tonadico	Via Roma,19	0439 64641 Fax:0439 62372	
Mezzolombardo	Via Rotaliana, 25	0461 604246 Fax: 0461 604001	
Rovere della Luna	Via Rosmini, 3	0461 658677	Venerdì 10-11.30 (non il III del mese)
Cembra	Piazza Marconi, 7	0461 682261	
Cles	Via C. Pilati, 17	0463 601639	
Malè	Via IV Novembre, 4	0463 901029 Fax:0463 901985	

L'ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE: in relazione all'art.26 della Legge Provinciale 16/2010, al fine di garantire ai cittadini l'esecuzione degli accertamenti diagnostici, delle visite e degli interventi terapeutici appropriati in tempi adeguati, è istituita l' unita specialistica ambulatoriale. Ha il compito di coordinare funzionalmente l'attività erogata presso i Distretti, gli ospedali, e le strutture accreditate in tutto il territorio Provinciale.

Per la prenotazione e la fruizione della visita specialistica o della prestazione diagnostica il cittadino deve essere munito della richiesta del medico curante (medico di medicina generale o di famiglia, pediatra di libera scelta, medico specialista del S.S.N.) redatta nel ricettario del Servizio Sanitario Nazionale. La richiesta

non è necessaria per il solo accesso legato alla prima visita per alcune branche o prestazioni specialistiche, quali: Ginecologia e Ostetricia, Psichiatria, Neuropsichiatria Infantile, Psicologia, Odontoiatria, misurazione della vista o misurazione optometria, attività di servizi di prevenzione e consultoriali.

Come prenotare una prestazione sanitaria – Il Centro Unico di Prenotazione (CUP)

la prenotazione può essere fatta tramite:

- telefono 848 816 816 o da cellulare (o dall'estero) +39 0461 379400 (lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 18; il sabato dalle ore 8 alle ore 13);
- on line: www.apss.tn.it
- inviando l' impegnativa via Fax al n 0461 821807
- di persona presso gli sportelli Apss:
 - Poliambulatorio Crosina dal lunedì al venerdì in orario 14.30 - 18.00
 - Centro per i Servizi Sanitari di Trento dal lunedì al venerdì in orario 7.30 - 18.00
 - Villa Igea dal lunedì al venerdì in orario 11.30 - 18.00
 - Comune di Trento di Piazza Fiera dal lunedì al venerdì in orario 08.00 - 13.00
 - P.O. S. Maria del Carmine di Rovereto dal lunedì al venerdì in orario 7.30 – 19, sabato 7.30 - 12.30
 - Struttura distrettuale di Ala dal lunedì al venerdì in orario 7.30 - 13.30
 - Ospedale di Tione dal lunedì al venerdì in orario 9.30 - 13.30
 - Poliambulatorio di via S. Giovanni Bosco dal lunedì al venerdì in orario 7.30 - 18.00
 - Poliambulatorio di Riva del Garda dal lunedì al venerdì in orario 8.00 - 14.00
 - Storo - Casa della salute lunedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30, venerdì dalle 14.30 alle 18.30
 - Cavalese dal lunedì al venerdì in orario 7.30 - 17.00
 - Poliambulatorio di Pergine dal lunedì al venerdì in orario 8.00 - 14.00
 - Poliambulatorio di Borgo Valsugana dal lunedì al venerdì in orario 8.00 - 14.00
 - Poliambulatorio di Predazzo dal lunedì al venerdì in orario 7.30 - 16.00
 - Presidio di Mezzolombardo dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 16.30 una postazione
 - Ospedale di Cles dal lunedì al venerdì in orario 8.00 - 14.00

Cosa portare: la prescrizione specialistica e tutta la documentazione sanitaria sul proprio stato di salute, che potrebbe essere utile al medico specialista: referti di visite precedenti per qualsiasi quesito diagnostico, referti di radiologia, ecografia, TAC o risonanza magnetica, esami del sangue e farmaci in uso (tutti).

La disdetta: Il cittadino che dopo avere prenotato la visita specialistica è impossibilitato a presentarsi all'appuntamento **deve informare il CUP entro le ore 10 del giorno precedente**. In mancanza di tale comunicazione il cittadino è tenuto a pagare un "malus" di 30,00 euro previsto per la mancata presenza all'appuntamento.

Tempi di attesa – RAO: I tempi di attesa sono definiti in base alla priorità clinica del caso con il metodo dei "Raggruppamenti di Attesa Omogenei" (RAO). I RAO sono definiti sulla base di un accordo fra medici prescrittori e medici specialisti che eseguono le prestazioni: ogni RAO è caratterizzato da un codice, cui corrisponde un tempo massimo di attesa. In pratica il medico richiedente appone sull'impegnativa anche uno dei codici di priorità, così differenziati:

- Tipo A (prestazione da erogare entro 3 giorni dalla prenotazione)
- Tipo B (entro 10 giorni)
- Tipo C (entro 30 giorni)

- **Tipo E** (prestazioni da erogare senza un limite massimo di attesa)
- **Tipo P** (prestazione programmata di controllo)

Il servizio che prenota la prestazione (il Centro Unico Prenotazioni - CUP) garantisce il tempo di attesa in base al codice di priorità scritto sull'impegnativa all'interno del proprio distretto, che può comprendere più di una struttura. L'utente non può scegliere la struttura o lo specialista. I RAO **non sono prenotabili on-line** direttamente dal cittadino. La definizione dei differenti codici e dei relativi tempi di attesa è basata su criteri esclusivamente clinici.

POLIAMBULATORI SPECIALISTICI		
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO
Trento	Via Gocciadoro, 82 Viale Verona- centro per i servizi Sanitari – palazzina B	Info:0461 903643/ 903465 Info:0461 902265 Prenotazioni:848 816 816-Oppure Online: www.apss.tn.it , o impegnativa via Fax:0461 821807
Arco	Via Capitelli, 48 – presidio ospedaliero II livello	Info: 0464 582774
Riva del Garda	Via Rosmini, 5/b	Info:0464 582607 Prenotazioni: 848 816 816, oppure Online: www.apss.tn.it , o impegnativa via fax: 0462 821807
Tione	Via Ospedale, 11 - presidio ospedaliero	Info: 0465 331256
Storo	Via Sette Pievi, 22	Info: 0465 331441 Prenotazioni: 848 816 816 oppure online: www.apss.tn.it o impegnativa via fax:0461 821807
Ala	Piazza Giovanni XXIII, 13 – presidio distrettuale di Ala	Info: 0464 403111 Prenotazioni: 848 816 816 oppure online: www.apss.tn.it o impegnativa via fax: 0461 821807
Pergine Valsugana	Via San Pietro, 2	Info: 0461 515223
Levico Terme	Via Slucca de Matteoni, 10	Info: 0461 727811 Prenotazione: 848 816 816, oppure online: www.apss.tn.it , o impegnativa via fax: 0461 821807
Borgo Valsugana	Viale Vicenza, 9 – Il piano nuovo edificio	Info: 0461 755217 Prenotazioni: 848 816 816 , oppure online: www.apss.tn.it , o impegnativa via fax: 0461 821807
Cavalese	Via Dossi, 17 – c/o presidio ospedaliero di Cavalese	Info: 0462 242306
Predazzo	Via De Gasperi, 12	Info: 0462 508800 Prenotazione: 848 816 816 , oppure online: www.apss.tn.it o impegnativa via fax: 0461 821807
Pozza di Fassa	Strada di Prè de Gejia, 4	Info: 0462 761000 Prenotazione: 848 816 816, oppure online: www.apss.tn.it , o impegnativa via fax: 0461 821807
Tonadico	Via Roma, 1	0439 764444 Prenotazioni: 848 816 816 , oppure online: www.apss.tn.it , o impegnativa via fax: 0461 821807
Mezzolombardia	Via degli Alpini, 7 – c/o palazzina Poliambulatorio	Info-cassa-referti: 0461 611222/0461 611236 Prenotazioni: 848 816 816 , oppure online: www.apss.tn.it , o impegnativa via fax: 0461 821807
Cles	Viale Degasperi, 31 – presidio ospedaliero di Cles	Info: 0463 660705
		Info-radiodiagnostica: 0463 660350
		Prenotazioni: 848 816 816 , oppure online: www.apss.tn.it , o impegnativa via fax: 0461 821807
Malè	Via IV Novembre, 8	Info 0463 909400
Pellizzano	Via Baschenis, 6	Info: 0463 909400 Prenotazione: 848 816 816, oppure online: www.apss.tn.it , o impegnativa via fax: 0461 821807

PUNTI PRELIEVO E RITIRO REFERTI: Le accettazioni ed i prelievi si effettuano da lunedì a venerdì con prenotazione al numero 0461 371037 oppure tramite TREC.

Per gli accertamenti su sangue bisogna presentarsi a digiuno da almeno 8-10 ore; è però possibile assumere modiche quantità di acqua. Esami su urine 24 ore possono richiedere conservanti particolari; i contenitori si ritirano in laboratorio prima della raccolta. Per tutte le informazioni specifiche consultare la guida online "Guida agli esami di Laboratorio".

I **tempi di attesa** per gli l'esecuzione del prelievo sono dai 10 ai 60 minuti, mentre alcuni esami richiedono la permanenza in ambulatorio per un periodo variabile da 1 a 3 ore.

Le **accettazioni** si effettuano dietro presentazione della tessera sanitaria e dell'impegnativa del Medico di Medicina Generale o della richiesta esami in pre-post ricovero (foglio giallo). In mancanza di richiesta medica o con richiesta del medico specialista le prestazioni sono erogate in regime di libera professione pagando la quota prevista dal tariffario vigente.

I **referti degli esami** di base sono disponibili a 24/48 ore dal prelievo, quelli specialistici dopo 4-10 giorni e gli esami rari dopo circa 30 giorni.

Al momento dell'accettazione l'utente può richiedere la spedizione del referto a domicilio, previo pagamento delle spese postali.

Grazie al sistema **trec**- Cartella clinica del cittadino- o **fast-trec** ognuno può consultare o scaricare direttamente online i propri referti e risultati prelievi.

Per consultare o scaricare il referto digitale è sufficiente collegarsi al sito dell'Apss alla voce «servizi online» <https://www.apss.tn.it/servizi-online>, oppure all'indirizzo www.trec.trentinosalute.net inserire il codice fiscale, il numero di identificazione della propria tessera sanitaria blu (TEAM) e il codice del referto stampato sul modulo consegnato al momento dell'accettazione. Se si è già iscritti a TREC è sufficiente accedere con le proprie credenziali di accesso.

PUNTI PRELIEVO			
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARI
Cavedine	Via ospedale, 24 – lab. Druso c/o Casa di Riposo	0461 231314	Merc. – ven. 8.00-9.00
Trento	Via Gocciadoro, 82	0461 903360	Da lunedì a venerdì 7.30-9.45
	Viale Verona – palazzina b – centro per i Servizi Sanitari	0461 902265	Da lunedì a venerdì 7.30-9.45
	Via Pranellores – lab. Druso Tridente	0461 830180	Da lunedì a venerdì 8.00-9.45
	Povo – via Resistenza, 61/f	0461 810688	Mar. – giov. 7.00-9.00
	Via Gazzoletti, 15 – Lab. Adige	0461 220077	Lunedì – sabato 7.30-10
	Via Madruzzo, 68 – Lab. Druso	0461 231314	Lunedì – sabato 7.30-9.30
	Via dei Mille, 61	0461 391514	Lunedì – venerdì 7.30-9.45
	Via Capitelli, 48 – centro prelievi presidio ospedaliero di Arco	0464 582281	Lunedì a venerdì 7.30-9.30
Arco	Via Cis, 23/A - Lab. Druso c/o RSA	0461 231314	Giovedì 7.30-9.00
Bezzecca	Via Rosmini, 5b – centro prelievi c/o poliambulatori	0464 582709	Da lunedì a venerdì 7.45-9.15
Riva del Garda	Via Brione – c/o APSP "Rosa dei Venti"	0465 621047	Giovedì 7.00-9.00
Condino	Via Genova, 84 – Centro prelievi c/o Cassa per anziani "A. Collini"	0464 501424	Martedì e venerdì 7.30-8.30
Pinzolo	Via C. Battisti, 38 – centro prelievi – centro plurioso	0465 701063	Mercoledì 7.30-8.30
Ponte Arche (Lomaso)	Via S. Vigilio, 13 – c/o Casa di Riposo "S. Vigilio" – Fondazione Bonazza	0465 803111	Lunedì e mercoledì 7-8.30
Spiazzo	Via Sette Pievi, 22 – Casa della Salute	0465 331466	Lunedì e giovedì 7.30-8.30
Storo	Via Ospedale, 11 – centro prelievi c/o Presidio ospedaliero di Tione	0465 331204	Da lunedì a venerdì 7.30-9.30
Tione	Piazza Giovanni XXIII, 13 – presidio ospedaliero di Ala	0464 675859	Da lunedì a venerdì 7.30-9.00
Ala	Via C. Battisti, 24 – Lab. Druso	0464 721991	Giovedì 8.00-9.30
Folgaria	Via Giovanni XXIII, 18	0464 908219	Martedì e venerdì 8-9.30
Mori	Via D. Chiesa, 19	0464 414220	Mercoledì 8.00-9.30

Villa Lagarina	Centro della salute, 71	0464 783495	1° e 3° giovedì del mese 7.30-9.00
Lavarone Gionghi	Via Mazzini, 7	0464 789635	3° giovedì del mese 9.30-10.00
Luserna	Piazzale Santa Maria, 6 – presidio ospedaliero S. Maria del Carmine	0464 403156	3° giovedì del mese 8.30-9.00
	Via Bellini, 11 – "Solatrix"	0464 491336	Da lunedì a sabato 8.00-10.00
	Via Paoli, 15 – Lab. Druso	0464 421083	Da lunedì a sabato 7.30-9.30
Rovereto	Via S. Pietro, 2 – Centro Prelievi Distretto Alta Valsugana (padiglione ex osservazione)- piano terra	0461 515252	Orario di ritiro numero progressivo: 7.00-9.15; Inizio accettazione utenti e consegna provette: 7.30-9.15; accettazione prelievi: 9.15-11
Pergine Valsugana	Via Slucca de Matteoni, 10 – Centro prelievi	0461 727811	Da lunedì a venerdì 7.30-8.45
Levico Terme	Via 4 Novembre, 29 (Villa Alpina) – RSA	0461 559500/0461 554154	Martedì e giovedì 7.30-9.00
Montagnaga di Pinè	Viale Vicenza, 9	0461 755204	Da lunedì a venerdì 7.30-9.00
Borgo Valsugana	Via Dossi, 17 – c/o Presidio ospedaliero di Cavalese	0462 242238 Fax: 0462 242339	Da lunedì a venerdì 7.45-9.00
Cavalese	Via De Gasperi, 12 – c/o Distretto Sanitario	0462 508808 Fax: 0462 508823	Da lunedì a venerdì 7.50-8.20
Predazzo	Strada di Prè de Gejia, 4	0462 761000 Fax: 0462 761042	Da lunedì a venerdì 7-7.30 – precezzati: 7.30-8.30
Pozza di Fassa	Via Roma, 1 – Distretto di Primiero	0439 764444	Da lunedì a venerdì 7.30-8.45
Tonadico	Via Filzi, 27 – Lab. Druso	0461 247044	Da lunedì a venerdì 7.30-9.15
Lavis	Via degli alpini, 7 – c/o palazzina Poliambulatorio	0461 611243	Da lunedì a venerdì 7.30-9.45
Mezzolombardo	Via F. Grandi, 2	0461 231314	Martedì e giovedì 7.30-9.30
Mezzocorona	c/o municipio	0461 220077	Martedì e venerdì 7.30-9.30
Andalo	Via S. Antonio, 30	0461 220077	Giovedì 7.30-9.00
Albiano	Piazza Marconi, 7	0461 220077	Venerdì 7.30-9.00
Cembra	Fr. Scancio, 26	0461 220077	Martedì 7.30-9.00
Segonzano	Via S. Antonio, 2	0461 220077	Mercoledì 7.30-9.00
Verla di Giovo	Viale Degasperi, 31 – centro prelievi ospedale di Cles	Per info - Segreteria Lab. Ospedale: 0463 660257/0463 660348 (da lun. a ven. 11-15)	Da lunedì a venerdì 7.30-9.30/ 9.30-15
Cles	Via cesare Battisti, 53 – centro prelievi poliambulatorio di Fondo	0463 831217	Il lunedì 7.30-9.00
Fondo	Via C. Battisti, 2 – poliambulatorio	0463 655516	Giovedì 8.00-9.30
Denno	Via IV Novembre, 20 – c/o RSA	0463 467617	Mercoledì 7.30-9.30
Taio	Via IV Novembre, 20 – c/o RSA	0463 467617	Mercoledì 7.30-9.30
N.B.:-bambini sotto i 6 anni prelievo viene eseguito all'ospedale di Cles – per i bambini sotto i 3 anni prenotare al n°: 0463 660257 (per questa categoria di utenti a Fondo, Denno, Taio si accettano solo tamponi o esami culturali come urino coltura-esame feci)			Via IV Novembre prelievi poliambulatorio
Malè	Via Baschenis, 6	0463 750008	Giovedì 8.00-9.00 (solo tamponi o esami culturali)
Pellizzano			

I CONSULTORI: il consultorio è una struttura rivolta al singolo, alla coppia e alla famiglia. L'accesso è libero e gratuito. Ai consultorii sono presenti figure professionali diverse che operano in equipe (ginecologi, ostetriche, infermieri, psicologi, assistenti sociali), alle quali ci si rivolge per consulenze e aiuto in riferimento a temi che riguardano:

il singolo, per consultazioni su problematiche psicologiche, sanitarie e sociali;
la coppia per consultazioni su sessualità, procreazione responsabile, difficoltà nella relazione, preparazione alla nascita e al ruolo di genitore;
la famiglia per consultazioni sul rapporto tra genitori e figli, problematiche connesse alla separazione coniugale;
l'adolescenza per consultazioni sullo sviluppo psicofisico dell'adolescente, sessualità, disagio giovanile, educazione alla salute e al benessere, prevenzione dell'interruzione volontaria della gravidanza.

CONSULTORI			
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARIO
Trento	Via Malta, 12	0461 902190 Fax: 0461 902199	Da lunedì a venerdì 8.00-13/14-16
Riva del Garda	Via Rosmini, 5/b	0464 582706 Fax: 0464 582695	Lunedì – venerdì 8.00-12/13-15.30
Tione	Via Pinzolo, 66	0465 326383 Fax: 0465 328232	Da lunedì a venerdì 8.30-12.30/13.30-15.30

Rovereto	Via S. Giovanni Bosco, 6	0464 403675 Fax:0464 403623	Da lunedì a venerdì 8-12/ 14-16
Pergine Valsugana	Via S. Pietro, 2	0461 515367 Fax: 0461 515392	Info da lunedì a venerdì 8.30-12.30/ 13.30-16; ambulatorio ostetrico lun. – merc. 9.00-12.30
Borgo Valsugana	Viale Vicenza, 9	0461 755650 Fax:0461 755658	Libero accesso da lunedì a venerdì 8.00-12
Cavalese	Via Roma,4	0462 242360 Fax: 0462 242369	Lunedì e martedì 9-12.30/13-16.30 Giovedì 8-12.30/13-16.30
Tonadico	Via Roma, 1	0439 764480 Fax: 0439 764413	Da lunedì a giovedì 8-13/14-16 Il venerdì su appuntamento
Mezzolombardo	Via Damiano Chiesa, 6	0461 611276	Martedì e giovedì 8-13/14-16
Cles	Via Doss Pez, 22	0463 422131 Fax: 0463 608273	Da lunedì a venerdì 9.00-13
Malè	Via IV Novembre, 8	0463 909419	Martedì 8.30-12.30 e venerdì 9.30- 10.30

VISITE FISCALI: la cosiddetta "visita fiscale" è la verifica dello stato di malattia del dipendente e la compatibilità o meno di quest'ultima con l'attività lavorativa. Tale accertamento, che consiste in una **visita medica domiciliare** effettuata in precise ore della giornata (fasce orarie di reperibilità del lavoratore), è effettuato da medici convenzionati o dipendenti dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari i quali sono tenuti ad esprimere un giudizio prognostico sulla malattia del dipendente.

Tutti i lavoratori in stato di malattia sono tenuti ad essere **reperibili** presso il proprio domicilio abituale, oppure a quello indicato nel certificato di malattia, nelle fasce orarie previste dalla vigente normativa (in tal senso si invitano i lavoratori ad informarsi presso il proprio ente/datore di lavoro sia la propria fascia di reperibilità, sia la correttezza dell'indirizzo a suo tempo fornito).

Il concetto di reperibilità deve prevedere quei comportamenti atti a consentire al medico di controllo l'accesso al domicilio (verificare la presenza del nominativo sui campanelli; la funzionalità degli stessi ed ogni altro atteggiamento che non pregiudichi la visita domiciliare).

Le fasce orarie di reperibilità del lavoratore sono le seguenti:

- tutti i giorni, compresi sabato, domenica e festività, dalle ore **10.00 alle ore 12.00** e dalle ore **17.00 alle ore 19.00** per i dipendenti del settore privato e degli enti locali della Provincia Autonoma di Trento;
- tutti i giorni, compresi sabato, domenica e festività, dalle ore **9.00 alle ore 13.00** e dalle ore **15.00 alle ore 18.00** per i dipendenti dello Stato, dei Ministeri e degli enti locali extraprovinciali (fatte salve eventuali altre disposizioni contrattuali).

Per informazioni sulla possibilità di eventuali deroghe, rivolgersi al proprio datore di lavoro e all'Inps.

Sedi per le richieste di visita fiscale

Indirizzo: via Presanella 16 - 38079 Tione

Telefono:

- +39 0465 331400
- +39 0465 331401

Fax: +39 0465 331405

Email: distretto.centrosud@pec.apss.tn.it

Le richieste di visite devono pervenire entro le 10.00 della giornata proposta per l'effettuazione del controllo tramite pec distrettuale: distretto.centrosud@pec.apss.tn.it ; dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00. Dalle 17.00 di venerdì alle 8.00 di lunedì è possibile chiamare il n. 0465 331400 dove è collegata una segreteria telefonica con il numero di cellulare del medico reperibile

Indirizzo: largo Arciduca Alberto d'Asburgo 1 - 38062 Arco

Telefono:

- +39 0464 582290
- +39 0464 582255

Fax: +39 0464 582430

Email: igienepubblica.arco@apss.tn.it - distretto.centrosud@pec.apss.tn.it

Le richieste devono pervenire entro le 10.00 della giornata proposta per l'effettuazione del controllo tramite pec distrettuale: distretto.centrosud@pec.apss.tn.it o e-mail: igienepubblica.arco@apss.tn.it; dalle 15.30 del venerdì e nei giorni prefestivi e festivi è attiva una segreteria telefonica collegata al n. 0464/582290 alla quale lasciare un messaggio con i dati completi della richiesta da confermarsi successivamente con e-mail

Indirizzo: piazza Leoni 11/a - 38068 Rovereto

Telefono: +39 0464 403707

Fax: +39 0464 403756

Email: igienepubblica.rovereto@apss.tn.it - distretto.centrosud@pec.apss.tn.it

Le richieste di visite devono pervenire entro le 10.00 della giornata proposta per l'effettuazione del controllo tramite la pec distrettuale: distretto.centrosud@pec.apss.tn.it o, per le sede di Rovereto, mediante e-mail: igienepubblica.rovereto@apss.tn.it ; dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 16.00 e il venerdì mattina dalle 8.00 alle 12.00. Dalle 12.00 del venerdì, il sabato e tutti i festivi è attiva una segreteria telefonica collegata al n. 0464/403707 alla quale lasciare un messaggio con i dati completi della richiesta da confermarsi successivamente con e-mail

Indirizzo: via Degasperi 31 - 38023 Cles

Telefono:

- +39 0463 660103 Cles
- +39 0463 660104 Cles
- +39 0463 660540 Cles fax
- +39 0463 909403 Malè
- +39 0463 909447 Malè
- +39 0463 909427 Malè fax

Email: ufficioprestazionicles@apss.tn.it - ufficioprestazionimale@apss.tn.it -Distretto.ovest@pec.apss.tn.it

Le richieste di visita fiscale vengono gestite per gli aspetti amministrativi dagli uffici prestazioni del Distretto, rispettivamente dall'ufficio prestazioni di Cles per l'ambito Valle di Non e ufficio prestazioni di Malè per l'ambito Valle di Sole. Gli operatori ricevono le richieste dal datore di lavoro, avvisano il medico incaricato e gestiscono i referti delle visite effettuate. Non gestiscono direttamente rapporti con il singolo cittadino. Le visite fiscali per i cittadini dell'ambito territoriale Rotaliana, Paganella e Cembra sono gestite dal Distretto Centro Nord. Il Distretto Centro Nord copre la zona di Trento, Valle dei Laghi, Valle di Cembra, Rotaliana - Koenigsberg e Altopiano della Paganella.

Indirizzo: via S.Pietro 2 - 38057 Pergine Valsugana

Telefono:

- +39 0462 242142 fax igiene pubblica Cavalese
- +39 0461 515198 fax igiene pubblica Pergine
- +39 0461 755612 fax igiene pubblica Borgo
- +39 0439 764455 fax igiene pubblica Tonadico
- +39 0462 242181 telefono Cavalese
- +39 0461 515202 telefono Pergine
- +39 0461 755600 telefono Borgo
- +39 0439 764424 telefono Tonadico

Email: distretto.est@pec.apss.tn.it

distretto.est@pec.apss.tn.it - questa è la modalità principale per usufruire del servizio di visita fiscale. Gli ambiti territoriali cui fare riferimento sono: Cavalese (cui afferisce anche Predazzo e Pozza), Pergine (cui afferisce anche Levico), Borgo e Tonadico.

Indirizzo: viale Verona Palazzina B - 38123 Trento

Telefono: +39 0461 902229

Fax: +39 0461 902272

Email: segreteriadistrettotrento@apss.tn.it - distretto.centronord@pec.apss.tn.it .

La richiesta di visite che devono essere effettuate nell'arco della giornata deve pervenire entro le 10.00. La modalità principale per usufruire del servizio di visita fiscale è utilizzare la PEC distrettuale:

distretto.centronord@pec.apss.tn.it. Il Distretto Centro Nord copre la zona di Trento, Valle dei Laghi, Cembra e Rotaliana. Elenco Comuni: Albiano, Aldeno, Andalo, Calavino, Cavedago, Cavedine,

Cembra, Cimone, Faedo, Fai della Paganella, Faver, Garniga

Terme, Giovo, Grauno, Grumes, Lasino, Lavis, Lisignago, Lona-

Lases, Mezzorocona, Mezzolombardo, Molveno, Nave San Rocco, Padernone, Roverè della Luna, San Michele all'Adige, Segonzano, Sover, Spormaggiore, Terlago, Trento, Valda, Vezzano e Zambana

L'ASSISTENZA FARMACEUTICA CONVENZIONATA: sul territorio trentino vi sono circa 150 farmacie che assicurano l'assistenza farmaceutica alla popolazione in base ad una convenzione con il Servizio sanitario. Ad esse il cittadino può rivolgersi anche per ottenere informazioni sui servizi erogati dall'Azienda sanitaria e per ogni altra necessità legata all'uso corretto dei farmaci. L'organizzazione degli orari e dei turni è tale da garantire un servizio 24 ore su 24, tutti i giorni. Ai fini del rimborso da parte del SSN, possiamo individuare due fasce di farmaci:

- **fascia A:** (farmaci essenziali o per patologie croniche) sono forniti gratuitamente ai cittadini su prescrizione medica -ricetta cartacea rossa SSN ovvero in modalità de materializzata- valida 30 giorni per un massimo di due confezioni (con eccezione di antibiotici monodose e soluzioni per fleboclisi, max 6 pezzi). Per i pazienti con specifica esenzione per patologia e in trattamento cronico, la prescrizione può contenere fino a sei pezzi per un massimo di 60 giorni. Per i farmaci analgesici oppiacei usati per la terapia del dolore la prescrizione può contenere un numero di confezioni sufficienti per una terapia di 30 giorni;
- **fascia C:** farmaci a carico del cittadino, senza i requisiti previsti per la fascia A.

Da dicembre 2013 la prescrizione farmaceutica viene prevalentemente realizzata con la modalità digitale, de materializzata, senza alcun supporto cartaceo. Tale modalità è utilizzabile previo rilascio alle farmacie trentine di specifico consenso per il trattamento dei dati, in modo da consentire l'accesso alle ricette dell'assistito tramite la sola presentazione della tessera sanitaria. Il consenso per le farmacie può essere dato oralmente al proprio medico di medicina generale/pediatra di libera scelta o in farmacia, direttamente tramite il sito APSS <https://www.apss.tn.it/consenso-privacy> o tramite l'accesso alla propria cartella TreC. Esso può essere revocato negli stessi modi, tranne che in farmacia. Il consenso ha valore retroattivo di 30 giorni (in quanto le ricette valgono 30 giorni). Il cittadino può non rilasciare alcun consenso e, in tal caso, per ritirare il medicinale prescritto, dovrà presentarsi con il pro memoria cartaceo relativo alla prescrizione che può essere richiesto al medico prescrittore ovvero stampato dal sistema TreC. In ogni caso, in farmacia va presentata la tessera TEAM (tessera blu) della persona cui sono stati prescritti i farmaci.

COMPARTECIPAZIONE DEI CITTADINI ALLA SPESA FARMACEUTICA CONVENZIONATA: dal 1° giugno 2015 per ogni ricetta di assistenza farmaceutica convenzionata è dovuta una quota fissa di un euro. Sono assoggettati al pagamento tutti gli assistiti ad eccezione degli esenti:

- invalidi civili al 100% con o senza accompagnamento (C01, C02) (farmaci classe A);
- invalidi civili minori di anni 18 con indennità di frequenza (C04) (farmaci classe A);
- ciechi assoluti o con residuo visivo non superiore ad 1/10 (C05) (farmaci classe A);
- sordomuti (C06) (farmaci classe A);
- invalidi di guerra con pensione diretta vitalizia (G01, G02) (farmaci classe A e C);
- grandi invalidi del lavoro (L01) (farmaci classe A);
- soggetti danneggiati da vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati (N01) (farmaci classe A);

- invalidi per servizio prima categoria (S01) (farmaci classe A);
- invalidi vittime di atti di terrorismo e altri atti contemplati dalla Legge 206/2004 e familiari (V01, V02) (farmaci di classe A e C);
- soggetti affetti da malattie croniche (Decreto Min. 329/1999) (Cod. da 0 a 056) (farmaci classe A correlati alla patologia);
- soggetti affetti da malattie rare (Decreto Min. 279/2001) (Cod. R...) (farmaci classe A correlati alla patologia);
- soggetti sottoposti a terapia del dolore (Cod. TDL) (farmaci analgesici oppiacei);
- soggetti sottoposti ad ossigenoterapia (Ossigeno)

Oltre alla quota fissa di un euro per ricetta, esiste un'ulteriore forma di compartecipazione alla spesa farmaceutica prevista a livello nazionale. Qualora il medicinale prescritto risulti avere un prezzo superiore al suo equivalente generico, il farmacista propone al cittadino la sostituzione del primo con il secondo. Se tale sostituzione non viene accettata, al cittadino è richiesta la differenza di prezzo tra i due medicinali.

LA DISTRIBUZIONE DIRETTA DI MEDICINALI: i medicinali per la continuità terapeutica (inclusi nel c.d. PHT-Prontuario ospedale-territorio) sono assicurati al cittadino in confezione ospedaliera direttamente dalle strutture dell'APSS in fase di dimissione dal ricovero o dopo visita specialistica ambulatoriale ovvero tramite le farmacie sul territorio. In questo caso, è necessaria la prescrizione su ricetta cartacea (rossa) del SSN e la consegna avviene nell'arco di mezza giornata lavorativa dalla presentazione della ricetta. La distribuzione dei medicinali per la continuità terapeutica ospedale-territorio avviene senza alcuna compartecipazione dei cittadini alla spesa.

COMUNE	INDIRIZZO FARMACIE	TELEFONO
ALA	Via Segantini, 1	0464/671020
ALA	Corso Passo Buole, 5/A	0464/671023
ALBIANO	Via Roma, 17/a	0461/689766
ALDENO	P.zza Cesare Battisti, 4	0461/842956
ALTOPIANO d. VIGOLANA loc. VIGOLO VATTARO	Via Della Fricca, 12	0461/848935
ANDALO	Via Ponte Lambini 27/a	0461/585201
ARCO	Via Nas, 3	0464/516214
ARCO	Via Galas, 49	0464/516171
ARCO	Via Negrelli, 20D	0464/519080
ARCO fraz. BOLOGNANO	V.le Stazione, 6	0464/514588
AVIO	P.zza Roma, 5	0464/684013
BASELGA DI PINE'	Via C. Battisti, 69	0461/557026
BESENELLO	Via Roma, 6/a	0464 834 124
BONDONE	Via di Mezzo - fraz. Baitoni	0465/299888
BORGIO CHIESE loc. CONDINO	Via Roma, 43	0465/621029
BORGIO VALSUGANA	P.zza D. Alighieri, 3/A	0461/753177
BORGIO VALSUGANA	Corso Ausugum, 40	0461/753065
BRENTONICO	Via G. Garibaldi, 9	0464/395123
CALDONAZZO	Loc.Trozo dei Cavai, 8	0461/723121
CALLIANO	Via Valentini, 19	0464/834118
CANAL S. BOVO	Via Roma, 34	0439/719139
CANAZEI	Streda Dolomites, 32	0462/601262
CARANO	Via Giovanelli, 38	0462/340537
CASTEL IVANO loc. STRIGNO	Via Roma, 29	0461/762101
CASTELLO - MOLINA DI FIEMME	Via Latemar ,1	0462/341359
CASTELLO TESINO	Via Dante, 12	0461/594950
CASTELNUOVO	P.zza Municipio, 13 b	0461/751300
CAVALESE	Via Bronzetti, 28	0462/340171
CAVARENO	Via De Campi, 3	0463/850083
CAVEDINE	Via Don Negri, 22	0461/569120

CEMBRA LISIGNAGO loc. CEMBRA	Via IV Novembre, 44	0461/683021
CIVEZZANO	P.zza S. Maria, 4	0461/858559
CLES	Via Pilati, 13	0463/421146
COMANO TERME fraz. PONTE ARCHE	Via C. Battisti, 45	0465/701448
DENNO	Via Marconi, 8	0461/655537
DIMARO FOLGARIDA fraz. PRESSON	Via Brescia, 82	0463/974185
DRO	Strada Gardesana Occidentale, 9/b	0464 504205
DRO fraz. PIETRAMURATA	Via Borgo Nuovo, 12	0464/547044
FAI DELLA PAGANELLA	Via Villa, 35	0461/583342
FIAVE'	Via Alcide Degasperi, 1	0465/735159
FOLGARIA	Via Colpi, 179	0464/721143
FONDO	Via Battisti, 20	0463/831524
GIOVO frazione VERLA	Via Ai Molini, 1	0461/684360
GRIGNO	P.zza Dante, 14	0461/775571
ISERA	Via C. Cavalieri 4/a	0464/486938
LAVARONE	Via Gionghi,99	0464/783117
LAVIS	Via Segantini, 1	0461/246349
LAVIS	P.zza Cesare Battisti, 28	0461/245013
LEVICO TERME	Via Dante, 31	0461/706116
LEVICO TERME	Via Regia, 12	0461/706115
LIVO	P.zza Centrale, 20	0463/535014
MADRUZZO loc. CALAVINO	Via Garda, 3	0461/563141
MALE'	P.zza Dante, 1	0463/901131
MEZZANO	Via Roma, 52	0439/67046
MEZZOCORONA	P.zza S. Gottardo, 13	0461/605161
MEZZOLOMBARDO	Via Degasperi, 19/20	0461/601032
MOENA	Strada Carlo Dellantonio Bora, 2	0462/573234
MOLVENO	P.zza Marconi, 24/B	0461/586972
MORI	Via Malfatti, 6	0464/918357
MORI	Via Terranera, 45/B	0464/918981
NAGO-TORBOLE	Via Matteotti, 62	0464/505440
NAVE SAN ROCCO	Via 4 Novembre 16	0461 870311
PEJO – frazione COGOLO	P.zza Municipio, 4	0463/754026
PELLIZZANO	Via Nazionale, 49	0463/751135
PERGINE VALSUGANA	P.zza Serra, 8	0461/531440
PERGINE VALSUGANA	Via C. Battisti, 26	0461/531101
PERGINE VALSUGANA	Via Bellini, 17	0461/530098
PERGINE VALSUGANA fraz. S. CRISTOFORO	V.le Europa, 10	0461/533945
PERGINE VALSUGANA fraz. MADRANO	Via Oltreferina , 133	0461/552252
PIEVE DI BONO - PREZZO	Via Roma, 9	0465/674005
PIEVE DI LEDRO	Via Cassoni, 3	0464/591038
PIEVE TESINO	Via Brigata Abruzzi, 10/A	0461/594659
PINZOLO	P.zza San Giacomo	0465/501058
PINZOLO fraz. MADONNA DI CAMPIGLIO	Via Dolomiti di Brenta, 44	0465/442174
POMAROLO	Via 3 Novembre	0464/411690
POZZA DI FASSA	Strada de Meida, 47	0462/763128
PREDAIA loc. COREDO	P.zza Dei Cigni, 1	0463/536165
PREDAIA loc. TAIO	Via Roma, 38	0463/468116
PREDAZZO	Via Roma, 1/C	0462/501370
PRIMIERO – S.MARTINO loc. FIERA DI PRIMIERO	Via Guadagnini, 28	0439/762185
PRIMIERO – S. MARTINO DI C. loc. SIROR	Via Passo Rolle, 161	0439/768707
RABI	S. Bernardo, 122	0463/985252
REVO'	Via Maffei, 8	0463/432131

RIVA DEL GARDA	Via Maffei, 8	0464/552302
RIVA DEL GARDA	Viale Lutti, 12	0464/552508
RIVA DEL GARDA	V.le Trento, 96	0464/550509
RIVA DEL GARDA fraz. VARONE	Via Degli Oleandri, 15	0464/551195
RONCEGNO	Via Montebello, 5	0461/764013
RONZO CHIENIS	Via Manzoni, 5	0464/802598
ROVERETO	P.zza F.Filzi, 21	0464/437797
ROVERETO	Via Benacense, 11/B	0464/421373
ROVERETO	Via Dante, 1/bis	0464/421030
ROVERETO	P.zza Erbe, 17	0464/421060
ROVERETO	Via Mazzini, 10	0464/421270
ROVERETO	Via Paoli, 19	0464/432060
ROVERETO	Via Benacense, 43	0464/433077
ROVERETO	V.le Trento, 33/2	0464/412812
ROVERETO	Via del Garda, 175 (Millenium Center)	0464/424961
ROVERETO	Viale della Vittoria, 42/L	0464/436620
ROVERETO	Via Unione, 83 - rione S. Giorgio	0464/436074
S. MICHELE ALL'ADIGE	Via Brennero, 20	0461/650297
SANT'ORSOLA TERME	Loc. Pintarei, 75/E	0461/550007
SEGONZANO	Fraz. Sciancio, 26	0461/686231
SELLA GIUDICARIE loc. RONCONE	Via Nazionale, 1	0465/901071
SPIAZZO RENDENA	Via S. Vigilio, 83	0465/801115
SPORMAGGIRORE	Via Trento, 5	0461/643020
STENICO	P.zza G. Prati, 11	0465/701834
STORO	V. Garibaldi 125/c	0465/296047
TELVE VALSUGANA	Via Paradiso, 2	0461/766084
TENNO	Via dei Laghi, 4	0464/503042
TESERO	Via Roma, 21	0462/813058
TIONE DI TRENTO	Viale Dante, 42	0465/321081
TRENTO	Via Mantova, 51	0461/234387
TRENTO	Viale Verona, 92	0461/913593
TRENTO	P.zza Duomo, 10	0461/236139
TRENTO	P.zza Pasi, 20	0461/982103
TRENTO	Via R. Lunelli, 40	0461/827944
TRENTO	Via Manci, 42	0461/982584
TRENTO	Via Manzoni, 7/a	0461/239805
TRENTO	Via S. Croce, 57	0461/982457
TRENTO	P.zza Gen. Cantore, 1	0461/823529
TRENTO	Largo Medaglie D'Oro, 8	0461/910060
TRENTO	Via V. Veneto, 39	0461/930163
TRENTO	Via Giovanelli, 5	0461/238869
TRENTO	Via Degasperi, 92/1	0461/921034
TRENTO	Via S. Pio X, 77	0461/923756
TRENTO	Via Milano,68	0461/910761
TRENTO loc. COGNOLA	P.zza Argentario, 10	0461/984722
TRENTO loc. GARDOLI	Via Marco Pola 2	0461/990320
TRENTO loc. GARDOLI	Via Soprasasso, 32/7	0461/993511
TRENTO loc. MADONNA BIANCA	P.zzale Europa, 8	0461/924329
TRENTO loc. MARTIGNANO	Via Formigheta, 1	0461/821050
TRENTO loc. MATTARELLO	Via Catoni, 69	0461/945262
TRENTO loc. MEANO	Via Sugarine, 30	0461/992101
TRENTO loc. PIEDICASTELLO	Via Brescia, 19/A	0461/983255
TRENTO loc. POVO	P.zza Manci, 5	0461/810525

TRENTO loc. RAVINA	Via Herrsching, 1	0461/912585
TRENTO loc. ROMAGNANO	Via alle Sette Fontane, 14	0461/348070
TRENTO loc. RONCAFORT	Via Caneppele 31/a	0461/422455
TRENTO loc. S. DONA'	Loc. S. Donà, 50	0461/238706
TRENTO loc. SOPRAMONTE	Loc. Sopramonte 205/f	0461/866485
TRENTO loc. VILLAZZANO	Via Tambosi, 2	0461/921218
VALLARSA	Frazione Raossi, 84	0464/869295
VALLEGAGHI loc. VEZZANO	Via Roma, 1	0461/864032
VERMIGLIO	P.zza Papa Giovanni XXIII	0463/758540
VIGO DI FASSA	P.zza de Vich, 4	0462/764145
VILLLAGARINA	Via XXV Aprile, 46	0464/412061
VILLE D'ANAUNIA loc. TUENNO	Via E. Leonardi, 29	0463/450333
VOLANO	Via 3 Novembre, 7	0464/412596
ZAMBANA	Via Trento, 11	0461/245464

4. L'Assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro

In base alla normativa Provinciale le funzioni di Igiene e Sanità Pubblica sono state attribuite a strutture dell'Azienda sanitaria collocate sia centralmente che nei Distretti Sanitari. Nei Distretti le attività igienistiche, già svolte dagli Ufficiali sanitari dei Comuni, sono state assegnate a nuovi Servizi, in cui la figura dell'Ufficiale sanitario è stata sostituita da quella del Medico Igienista. Presso ogni Distretto sono stati individuati ambulatori di Igiene in grado di effettuare le vaccinazioni obbligatorie e raccomandate e la profilassi dei viaggiatori che si recano all'estero con l'esclusione della vaccinazione contro la febbre gialla (che viene effettuata presso l'U.O. di Igiene Pubblica centrale, che ha sede in via Gilli, 2 a Trento). Presso gli stessi ambulatori vengono rilasciate le più comuni certificazioni medico-legali, quali ad esempio:

- attestati per il rilascio o per il rinnovo delle patenti di guida per tutte le categorie
- attestati per il rilascio o per il rinnovo per la patente di guida dei natanti
- attestati di sana e robusta costituzione fisica
- attestati di idoneità sanitaria

PROFILASSI MALATTIE INFETTIVE: i servizi igiene e sanità pubblica dei Distretti si occupano di:

- provvedimenti in caso di malattie infettive;
- vaccinazioni raccomandate in età pediatrica;
- vaccinazioni per adulti: es. antitetanica, antiepatite, antinfluenzale ecc.;
- vaccinazioni per soggetti a rischio;
- profilassi per chi si reca all'estero, con esclusione delle vaccinazioni contro la febbre gialla.

Come prevenzione al tumore alla cervice uterina, oltre allo screening (pap-test) è disponibile un vaccino contro il virus del papilloma umano (HPV), causa principale di questo tumore.

VIAGGI INTERNAZIONALI CONSULENZE E VACCINAZIONI: L' U.O. di Igiene pubblica fornisce informazioni e consulenza sui rischi sanitari legati a viaggi e soggiorni in altri paesi. Somministra la profilassi antimalarica; effettua le vaccinazioni anti febbre gialla e altre vaccinazioni raccomandate per i viaggi internazionali. Bisogna portare sempre con se la documentazione relativa a vaccinazioni precedenti, a malattie intercorse e farmaci assunti.

Per informazioni telefoniche e appuntamenti: Lunedì 10-12, da martedì e venerdì 14-15,30 . le consulenze e le vaccinazioni vengono eseguite su appuntamento. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.apss.tn.it - tel. 0461 904601

Alcune vaccinazioni sono eseguite solo a Trento - Ambulatorio di medicina del Viaggiatore Centro per i Servizi Sanitari - Viale Verona 38100 Trento Palazzina D 2° piano Stanza 22

PATENTI: COME PRENOTARE UNA VISITA

Per prenotare una visita per la patente telefonare al numero 848 816 816 o 0461 379400 (dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00; il sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00), oppure On-line: www.apss.tn.it CUP ON LINE.

OPPURE, senza prenotazione e solo per i seguenti ambulatori, negli orari indicati:

Ambulatorio di Tione: via Presanella 16, tel. 0465/331428

Lunedì e martedì 14.00 - 16.30

Venerdì mattina ore 8.30-12.00

RILASCIO PATENTE NAUTICA: Documentazione da presentare:

- Documento d'identità
- Foto formato tessera
- 16,00 Euro da versare sul c/c postale n° 4028 da esibire al momento della visita di accertamento dell'idoneità
- Certificato dell'ottico attestante il grado di refrazione delle lenti (qualora il richiedente sia portatore di occhiali o lenti a contatto)
- Versamento di € 35,00 per le cat. A (ciclomotori) e B oppure versamento di € 55,00 per le cat. C-D-E o KA/KB da pagare prima della visita

CONVERSIONE PATENTE DI GUIDA ESTERA: Documentazione da presentare:

- Documento di identità valido
- Foto formato tessera
- Codice fiscale
- 16,00 euro da versare sul c/c postale n° 4028 da esibire al momento della visita di accertamento dell'idoneità
- Certificato dell'ottico: solo per chi porta occhiali o lenti a contatto. In caso di patologie particolari per le quali sia stato consigliato l'uso delle lenti a contatto, occorre il referto specialistico dell'oculista di fiducia
- Certificato del centro antidiabetico: solo per i soggetti diabetici che possono rivolgersi ai servizi di Igiene distrettuale per il rilascio/rinnovo di patenti A e B mentre per il rilascio/rinnovo di patenti superiori: C-D-E o certificato di abilitazione professionale di tipo KA o KB devono rivolgersi direttamente alla Commissione Patenti della Medicina Legale
- Versamento di € 35,00 per le cat. A (ciclomotori) e B oppure versamento di € 55,00 per le cat. C-D-E o KA/KB . E' possibile pagare presso le casse aziendali prima della visita
- Certificato anamnestico rilasciato dal Medico di Medicina Generale (modulo rilasciato dal Ministero della Salute) per tutte le categorie

RINNOVO PATENTE DI GUIDA : secondo la nuova normativa sono necessari i seguenti documenti:

- Documento d'identità
- Patente di guida
- Codice fiscale
- Foto formato tessera su sfondo bianco
- ricevuta del versamento di € 16,00 sul conto corrente postale n. 4028
- Certificato dell'ottico: solo per chi porta occhiali o lenti a contatto. In caso di patologie particolari (cheratocono o miopia grave) per le quali sia stato consigliato l'uso delle lenti a contatto, occorre il referto specialistico dell'oculista di fiducia.
- Certificato anamnestico rilasciato dal Medico di Medicina Generale (sul modulo previsto dal Ministero della Salute) per le patenti di categorie superiori (C, D, BE, CE, DE e CAP B).

- Coloro che portano protesi acustiche, devono portare certificato della ditta produttrice, attestante il buon funzionamento della protesi. Tale certificato, non deve essere anteriore a tre mesi.
- Certificato del centro antidiabetico: solo per i soggetti diabetici. Tali pazienti possono rivolgersi ai servizi di Igiene Distrettuale per il rilascio/rinnovo di patenti A e B mentre per il rilascio/rinnovo di patenti superiori (C, D, BE, CE, DE e CAP b) devono rivolgersi direttamente alla Commissione Patenti della Medicina Legale.
- Attestazione di versamento del bollettino di c/c postale n. 9001 intestato a " Dipartimento Trasporti Terrestri - Diritti L 14-67 di Roma" di € 10,20 (esclusi ciclomotori), **da effettuarsi esclusivamente presso qualsiasi ufficio postale.**
- Versamento:
 - per patenti di categoria A, B e patentino ciclomotori E. 35,00;
 - per patenti di categoria C, D, BE, CE, DE e CAP B E. 55,00;

I pagamenti, possono essere effettuati, presso le casse aziendali prima della visita, nei seguenti modi:

Se la visita viene effettuata nell'**Ambito Centro Nord**, direttamente in contanti o mediante bancomat, in quanto è presente il punto Cassa nella sede di Trento. **Solo per Trento**: Prima di effettuare la visita, presentarsi presso la Palazzina B, per l'accettazione e per il pagamento del ticket; compresi coloro che hanno già effettuato il pagamento con bollettino postale.

Per gli ambulatori periferici di Lavis, Cembra, Vezzano, e tutte le sedi della Rotaliana e Paganella, si può accedere preventivamente alle casse aziendali oppure, utilizzando il bollettino postale n°, 10077386, intestato a; "AZIENDA PROVINCIALE PER IL SERVIZI SANITARI, DISTRETTO CENTRO NORD - SERVIZIO TESORERIA.

Se la visita viene effettuata nell'**Ambito Est**, (Alta e Bassa Valsugana e Primiero), direttamente in contanti o mediante bancomat, in quanto è presente il punto Cassa nelle sedi di Pergine, Levico, Borgo, e Tonadico. Oppure a mezzo di bollettino postale n°, 10082386, intestato a: "AZIENDA PROVINCIALE PER IL SERVIZI SANITARI, DISTRETTO EST - BORGO VALSUGANA"; per gli ambulatori periferici di Pieve Tesino, e Canal San Bovo.

Se la visita viene effettuata nell'**Ambito Est**, Fiemme e Fassa, direttamente in contanti o mediante bancomat, in quanto è presente il punto Cassa nelle sedi di Cavalese, Predazzo e Pozza.

Se la visita viene effettuata nell'**Ambito Ovest** (Valle di Non e Sole), direttamente in contanti presso la Cassa dell'ospedale di Cles o dei poliambulatori di Malè.

ALTRÉ ATTIVITA' dell'igiene e sanità pubblica: attività certificative: dichiarazione di inizio attività, porto d'armi, idoneità fisica all'impiego, contrassegno permesso di circolazione e sosta per disabili. Pareri di igiene edilizia e sanitaria alimentare, tutela della collettività dai rischi connessi all'inquinamento ambientale (acque destinate al consumo umano, piscine pubbliche, acque di balneazione, acque superficiali e di scarico), prevenzione e sicurezza sugli ambienti di lavoro ecc.

U.O. IGIENE E SANITA' PUBBLICA			
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARI
Trento	Viale Verona – centro per i servizi sanitari – palazzina A – 2° piano	Segreteria: 0461 902242/902023 Info vaccinazioni: 0461 902247 Info patenti e certificati: 0461 904266	Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00
Lavis	Via Rosmini, 70	0461 242088/ 0461 246217	Lunedì – venerdì 9-11 e giovedì 14-15.30
Vezzano	Via Roma, 37	0461 864024	Mercoledì 9.00-11.30
Arco	Via Donatori di Sangue, 2 – c/o Villa Tapainer	0464 532936	Lunedì- giovedì 8.30-11/ 13.30-16
Bezzecca	Via Cis – c/o Distretto Sanitario	0464 590253	Martedì 14-16

	Valle di Ledro		
Riva del Garda	Via Rosmini, 5/B – c/o centro per i Servizi Sanitari	0464 582639	Lunedì- mercoledì 13.30-16 venerdì 8.30-11
Borgo Valsugana	Viale Vicenza, 9 – presso nuovo edificio – II piano	Segreteria:0461 755600 Fax: 0461 755612	Certificazioni: lunedì martedì giovedì e venerdì 9.30-12
		Vaccinazioni: 0461 755611	Vaccinazioni previo appuntamento (mart. – mer. – giov. 9.30-11.30)
Pieve Tesino	Via Brigata Abruzzi, 7	0461 594583 Vaccinazioni su appuntamento : 0461 755611	1° e 3° lunedì del mese 14-15
Cavalese	Via Dossi, 17 - c/o Presidio Ospedaliero di Cavalese	0462 242111/0462 242121/0462 242183 Fax:0462 242142	Da lunedì a giovedì 10.30-12 e venerdì 14-15.30
Predazzo	Via De Gasperi 12 – c/o distretto sanitario	0462 508800 Fax: 0462 508822	Lunedì 8.30-10; martedì e giovedì 14-15.30 e venerdì 10.30-12
Canal San Bovo	Via Roma, 37	0439 719494	Mercoledì 14.30-16.30 (per certificati vari, vaccinazioni adulti e patenti il IV mercoledì del mese)
Tonadico	Via Roma, 1	0439 764424	Lun.- mar. – giov. 10-12 ; per certificati,vaccinazioni,patenti tutti i mercoledì 14.30-15.30 (consulenze algologiche per patento solo su appuntamento)
Tione	Via Presanella, 16	0465 331411/0465 331428	Lunedì e martedì 14-16.30 giovedì e venerdì 8.30-12
Ala	Via B. Mantova, 1	0464 675811	Venerdì 10-11
Bentonico	Via Balista, 7	0464 395967	Il 2° i il 4° lunedì del mese dalle 14 alle 15
Folgaria	Via Battisti	0464 721991	Il 2° e il 4° giovedì del mese 9.30-10.30
Mori	Bia Giovanni XXIII, 18	0464 918942	Lunedì 9.00-10
Rovereto	Piazza leoni, 11/a	0464 403706	Martedì e venerdì 8.30-11 – mercoledì e giovedì 14-15.30
		Valutazione invalidità >65 anni: 0464 403700	
		Commissioni patenti: 0464 403753 fax:0464 403752	
Pergine Valsugana	Via S: Pietro, 2 – padiglione ex Neuro – piano terra	Segreteria: 0461 515199/515202 Fax:0461 515198	Lunedì 8-10 ; mercoledì 8-10.30/14-16 ; venerdì 8-10.30
		-rilascio/rinnovo patenti, porto d'armi,ecc.:0461 515199/515202 Fax:0461 515198 -vaccinazioni: 0461 515208/ 0461 515200	Per info vaccinazioni: da lunedì a venerdì 8.15-12 ; bambini su appuntamento il mercoledì 8.30-10 giovedì 8.30-11; -adulti:lunedì 8.15-10/14-15.30 ; mercoledì 14-15.30 ; venerdì 8.15-10
Levico Terme	Via Slucca de Matteoni, 10 – piano terra	-rilascio o rinnovo patenti, porto d'armi/ecc.: 0461727814 Fax: 0461 727834	Lunedì 11-12 e martedì 14-15
		-vaccinazioni: 0461 727813/ 0461 727814	Mercoledì 8.30-10 (su appuntamento)
Lavarone Gionghi	centro della Salute	-rilascio rinnovo patenti/porto d'armi/ecc.: 0464 783495	2° martedì del mese 10/10.30

		-vaccinazioni	9.30 su appuntamento
Beselga di pinè	Via 26 Maggio – presso centro Salute	vaccinazioni: 0461 554847	1° e 3° martedì del mese 9-11 su appuntamento
Vigolo Vattaro	Centro della Salute	0461 848416	Vaccinazioni 3° mercoledì del mese 14-15.30 (su appuntamento)
Pozza di Fassa	Strada del Prè de Gejia	0462 761000 Fax: 0462 761042	Lunedì 14-15.30 – mercoledì 15-16 – venerdì 8.30-10
Andalo	c/o Municipio	0461 585327	2° e 4° martedì del mese 15-16
Mezzocorona	Via F.Ili Grandi, 2	0461 603615	Martedì 10.30-12
Mezzolombardo	Via Manzoni, 1	0461 611293	1°, 3° e 5° lunedì del mese e tutti i giovedì: 10.30-12 / 1°, 3° e 5° martedì del mese 14-16
Cembra	Piazza Marconi, 7	0461 682158	
Segonzano	Loc. Scancio, 26	0461 686121	Martedì 15.30-16.30
Giovo	Via S. Antonio, 2 – frazione Verla	0461 684466	Lunedì 9-10
Cles	Viale de Gasperi, 31 – piano terra dell'ospedale geriatrico	0463 660369	Lun. – giov. – ven. 8.30-11.30 e mar. – mer. 14-16
Coredo	c/o canonica	0463 536677	Mercoledì 11-12
Denno	Via C. Battisti, 2	0461 655516	Lunedì 8.30-9.30
Fondo	Via C. Battisti, 57	0463 832370	Mercoledì 9.15-10.30
Taio	Piazza V. Emmanuele	0463 468096	Martedì 8.30-9.30
Malè	Via IV Novembre, 8	Appuntamenti al: 848 816 816 tel: 0463 909400	Martedì 9-12 e giovedì 13.30-16

L'ASSISTENZA VETERINARIA: Ufficio Direzione dell'Unità Operativa Igiene e Sanità Pubblica Veterinaria. Svolge funzioni di programmazione e coordinamento dell'attività di tutta l'Unità Operativa.

L'Unità Operativa Igiene e Sanità Pubblica Veterinaria ha competenza sull'intero territorio provinciale ed è organizzata in un Ufficio Direzione, che ha sede a Trento, e in 5 Nuclei Operativi, articolati in 10 sedi periferiche.

[U.O. Igiene e sanità pubblica veterinaria n° 1 - Borgo Valsugana](#); [U.O. Igiene e sanità pubblica veterinaria n° 2 - Trento](#); [U.O. Igiene e sanità pubblica veterinaria n° 3 - Cles](#); [U.O. Igiene e sanità pubblica veterinaria n° 4 - Rovereto](#); [U.O. Igiene e sanità pubblica veterinaria n° 5 - Tione](#)

L'Unità Operativa ha come finalità la tutela della salute pubblica, intesa come protezione dell'uomo nei confronti di patologie direttamente o indirettamente correlate con gli animali e l'ambiente e la tutela della salute e del benessere animale, anche in funzione della salvaguardia del patrimonio zootecnico.

Il controllo delle malattie e del benessere delle popolazioni animali, sia domestiche che selvatiche, l'igiene degli alimenti e l'igiene ambientale, hanno quindi come obiettivo la salvaguardia della salute e dell'economia agroalimentare, a vantaggio dei consumatori, allevatori, proprietari di animali, personale delle industrie zootecniche e parazootecniche, animali e ambiente.

Accanto alle attività tradizionali esistono campi di intervento emergenti quali l'igiene urbana e i rischi professionali, le emergenze sanitarie, la bioetica e la nuova concezione del rapporto uomo-animale, l'educazione sanitaria, le terapie assistite con animali, la sorveglianza epidemiologica ambientale.

L'attività dell'U.O. è distinta in tre aree funzionali, che si occupano di tutto ciò che riguarda gli animali, il loro rapporto con l'ambiente e con l'uomo, sia in contesti rurali che urbani, nonché di tutti gli alimenti di origine animale comunque preparati e conservati.

ASSISTENZA VETERINARIA			
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARIO
Trento	Viale Verona – centro per i servizi sanitari – palazzina A	0461 904532 Fax: 0461 904580 Email: serviziaveterinario.azsanitariatrento@apss.tn.it	Da lunedì a venerdì 9-12/13-15.30
	Via Lavisotto, 125 – piano terra	0461 902777 Fax: 0461 902720	Lunedì – venerdì 8-12.30/13.30-17
Mezzolombardo	Via Cavalleggeri udine, 17	0461 611240 Fax: 0461 611239	Da lunedì a venerdì 8-12
Cles	Viale Degasperi, 54 – Il Piano	0463 660110 / 0463 660112 / 0463 660113 / 0463 660114 Fax: 0463 660344	Da lunedì a giovedì 8-12/14-16 e venerdì 8-12
Borgo Valsugana	Viale Vicenza, 16 – piano terra	0461 757112 Fax: 0461 759514	Reperibilità
Predazzo	Via Vardabasso – c/o Distretto sanitario – piano interrato	0462 50825 Fax: 0462 508841	Da lunedì a venerdì 8.30-12.30
Tonadico	Via Roma, 19 – c/o Comprensorio di Primiero	0439 764420 Fax: 0439 764459	Lun. – mer. – ven. 8-9 e mar. – giov. 8-12
Tione	Via Presanella, 16	0465 331496 Fax: 0465 331499	Da lunedì a venerdì 8.30-12/14-16
Pergine Valsugana	Via S. Pietro, 2 – padiglione Valdagni – piano rialzato	0461 515188 Fax: 0461 515180	Da lunedì a venerdì 8-10

PREVENZIONE E SICUREZZA AMBIENTI DI LAVORO: L'Unità Operativa di Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro è la struttura operativa dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari deputata alla "tutela della collettività e dei singoli dai rischi infortunistici e sanitari connessi agli ambienti di lavoro" attribuite dal D.Lgs. 30-12-1992 n. 502 ai Dipartimenti di Prevenzione .

L'UOPSAL esercita la vigilanza sull'applicazione della legislazione in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 81/08.

Alla struttura sono inoltre assegnate le attività di "prevenzione degli infortuni, all'interno e all'esterno dei luoghi di lavoro, di competenza del servizio sanitario provinciale e già assegnate alla competenza dell'ispettorato del lavoro, dell'ente nazionale per la prevenzione degli infortuni e dell'associazione nazionale per il controllo della combustione" (L.P. 23 luglio 2010, n. 16)

U.O. PREVENZIONE E SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO			
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARIO
Trento	Viale Verona – centro per i servizi sanitari – palazzina A – 1° piano	0461 904501 – 904502 – 904661 Fax: 0461 904571/904540 e-mail: uopsal@apss.tn.it	Dal lunedì al venerdì 8.30-12.00/13.30-15.30
Rovereto	Piazza A. Leoni, 11/A – 2° piano	0464 403719 – 40 3771 Fax: 0464 403702 Numero verde: 800601077 E-mail: uopsal@apss.tn.it	Dal lunedì al venerdì 8.30-12.00/13.30-15.30

STRUTTURE PRIVATE ACCREDITATE: Il cittadino iscritto al Servizio sanitario Provinciale ha la possibilità di rivolgersi oltre che alle strutture sanitarie pubbliche anche alle strutture private convenzionate senza alcun costo aggiuntivo e con uguali modalità di accesso.

Per un'agevole comprensione delle attività sanitarie che sono assicurate dalle Strutture private convenzionate con l'Azienda provinciale per i servizi sanitari (APSS), si evidenziano le seguenti aree prestazionali:

A. Attività di degenza (ricovero ordinario, day hospital, day surgery, riabilitazione, lungo degenza),

- B. Attività specialistica e diagnostica ambulatoriale (prestazioni specialistiche ambulatoriali)
- C. Attività termale (cicli di cure termali),
- D. Attività di assistenza alle persone anziane presso le Residenza Sanitarie Assistenziali (RSA - Case di Riposo),
- E. Assistenza riabilitativa per minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali (prestazioni di riabilitazione in regime di ospitalità residenziale, diurna, ambulatoriale),
- F. Assistenza ai tossicodipendenti (comunità terapeutiche),
- G. Assistenza soggetti affetti da AIDS (casa alloggio).

SERVIZI/OSPEDALI CONVENZIONATI		
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO
Trento – Ospedale "S. Camillo"	Via Giovanelli, 19	0461 216111
Trento – Ospedale Casa di Cura – " Villa Bianca"	Via Piave, 78	0461 916000
Rovereto – Casa di Cura "Solatrix"	Via Bellini, 11	0464 491111
Rovereto – Studio Radiologico "tecnomed"	Corso Rosmini, 8	0464 420418
Arco – Casa di Cura Regina	Via Pomerio, 3	0464 517525
Arco – Casa di Cura Eremo	Via 21 Aprile, 1	0464 588400
Arco – Casa di Cura Sacra Famiglia	Via Strappazocche, 1	0464 586100
Arco – Ospedale S. Pancrazio	Via della Chiesa,2	0464 586200

LE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (RSA): La RSA è la risposta residenziale ai bisogni di salute (fisica, psichica e sociale) delle persone temporaneamente o permanentemente non autosufficienti perché affette da un malattia cronica e/o impossibilitate a vivere autonomamente al domicilio. Inoltre sul territorio provinciale sono presenti anche le Residenze Sanitarie Assistenziali di carattere ospedaliero (RSAO), ove si assicura una risposta appropriata ai bisogni derivanti da particolari situazioni cliniche assistenziali, che sebbene stabilizzate richiedono un temporaneo intervento di tipo residenziale. L'accesso al posto letto di RSA è subordinato a una valutazione da parte di una commissione distrettuale definita Unità Valutativa multidisciplinare (vedi precedenti).

RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (RSA)		
CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO
Trento – " San Camillo"	Via Giovanelli, 19	0461 216111
Trento – "Civica Trento"	-sede centrale – via S. Giovanni Bosco, 10	0461 984001
Trento	Via Vittorio Veneto, 63	0461 369115
Trento – Villazzano "villa belfonte"	Via villa Belfonte, 12	0461 920294
Trento – "Casa Famiglia"	Via Borsieri , 15	0461 236566
Trento – Povo	Via grazioli, 3	0461 810688
Trento – "Istituto arcivescovile per sordi"	Via Piave, 108	0461 273414
Cavedine	Via Ospedale, 24	0461 565810

Arco – Fondazione Comunità di Arco	Casa di Riposo Azienda pubblica di servizi alla persona – RSA centro diurno	
Arco	Via Strappazocche, 18	0464 532032 – fax: 0464 518387
Arco – RSA Sacra Famiglia	Via Nas, 5	0464 586100 – fax: 0464 532172
Bezzecca – Casa di Risposo G. Cis	Via G. Cis, 23-A – Azienda pubblica servizi alla persona	0464 591042 fax: 0464 591414
Dro – Casa di Soggiorno per Anziani	Via Molino, 11	0464 504325 fax: 0464 544119
Riva del Garda	Via Ardaro, 20/A	0464 521298 fax: 0464 556420
Tione	Via Ospedale, 11	0465 331111
Condino	Via Battisti, 6	0465 621047
Spiazzo – "San Vigilio"	Via San Vigilio	0465 803111
Bleggio Superiore – "S. Croce"	Fr. S. Croce, 41	0465 779824
Pieve di Bono – "Padre Nicolini"	Fr. Strada 1	0465 674030
Storo – "Villa S. Lorenzo"	Via Sette Pievi, 9	0465 686018
Pinzolo – "A. Collini"	Via Genova, 84	0465 503665 (vaccinazioni: il lunedì e martedì 9.00-11.30 ; mercoledì visite di invalidità per ultra 65, solo su appuntamento)
Condino	c/o Distretto – via Roma	0465 621160 Vaccinazioni su appuntamento, mercoledì 9.00-11.00
Avio – Azienda Pubblica Servizi alla Persona "Ubaldo Campagnola"	Via Campagnola, 5	0464 688011
Brentonico	Via Balista, 7	0464 395332
Folgaria – Azienda Pubblica Servizi alla Persona "E. Laner"	Via Giovanni XXIII, 1	0464 721174
Mori – Azienda Pubblica Servizi alla persona "Cesare Benedetti"	Via del Garda, 57	0464 918152
Nomi – Azienda Pubblica Servizi alla persona "Opera Romani"	VIA Roma, 21	0464 839425
Vallarsa	Località Raossi	0464 869145
Rovereto – Casa di Soggiorno Anziani	Via Vannetti, 6	0464 455000
	Via fedrigotti, 7	0464 406400
Rovereto – Residenza sanitario-assistenziale "sacra Famiglia"	Via Saibanti 6/B	0464 430021
Rovereto – RSAO "Solatrix"	Via Bellini, 11	0464 491111
Beselga di Pinè – Montagnana – "Villa Alpina"	Via IV Novembre, 29	0461 559500 - fax: 0461 559599

Levico – “S. Valentino” – città di Levico Terme	Via C. Cavour, 65	0461 706464 – fax: 0461 706232
Pergine Valsugana – “Santo Spirito – Fondazione Montel”	Via Piave, 7	0461 531002 – fax: 0461 532971
Borgo – “San Lorenzo e S. Maria della Misericordia”	Via per telve, 7	0461 754123 – fax: 0461 752909
Castello Tesino – “Suor Agnese”	Via Ospedale,12	0461 594166 – fax: 04641 594240
Grigno – “Casa si soggiorno Suor Filippina di Grigno”	Via Vittorio Emanuele, 131	0461 765118 – fax: 0461 765108
Pieve Tesino – “ Piccolo Spedale”	Via Battaglion feltre, 19	0461 594179 / 0461 592612 – fax: 0461 592034
Roncegno – “ San Giuseppe”	Via alle Fonti, 1	0461 764607 – fax: 0461 764323
Strigno – “Redenta Floriani”	Via Borgo Allocchio, 2	0461 762009 – fax: 0461 781199
Predazzo – Azienda Pubblica Servizi alla Persona San Gaetano	Via Ettore Sottsass,11	0462 501235
Tesero – Azienda Pubblica Servizi alla Persona Giovanelli	Via Giovanelli, 12	0462 813027
Vigo di Fassa – RSA comprensoriale per anziani Cesa De Paussa de Fascia	Strada di pre de Lejia , 12	0462 760240 – fax: 0462 760249
Canal San Bovo – “Canal S. Bovo”	Via Danoli, 15	0439 719009 – fax: 0439 718830
Transacqua – “San Giuseppe”	Viale marconi, 19	0439 62371 – fax: 0439 765399
Mezzocorona	Via B. Cristinai, 38	0461 605303
Mezzolombardo	Via degli Alpini, 11	0461 602818
Lavis	Via orti,40	0461 246308
Cles	Via delle scuole, 9	0463 601311
Fondo	Via S. Lucia, 38	0463 832664
Taio	Via IV Novembre, 19	0463 467617
Malè	Via IV Novembre, 4/A	0463 902062
Pellizzano	Via Baschenis, 6	0463 751266

5. GLI SCREENING

5.1 MAMMOGRAFIA, UN FUTURO TRANQUILLO: la mammografia è il più efficace strumento di lotta al tumore della mammella, in quanto permette una diagnosi precoce. A livello internazionale i programmi di screening mammografico nelle donne fra i 50 e 69 anni hanno portato a una riduzione delle morti per tumore del seno pari al 30%. Tutte le donne Residenti in Provincia di Trento di età compresa tra i 50 e i 69 anni (anche dai 45, su richiesta, per le donne con familiarità positiva) ricevono, ogni 2 anni, una lettera personale che le invita a sottoporsi gratuitamente alla mammografia nelle strutture del Distretto Sanitario di appartenenza. L'esame è di semplice esecuzione, non doloroso e non prevede delle preparazioni particolari. **Per qualsiasi informazione: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 15.30 è attivo il numero verde 800 100 616.**

Sia la mammografia sia gli eventuali successivi approfondimenti sono gratuiti. La lettera di invito per l'effettuazione dell'esame mammografico ha valore di impegnativa ed è il documento che dà diritto ad accedere allo screening.

5.2 PAP TEST, UNA SCELTA DI SALUTE: ogni donna tra i 25 e i 65 anni residente in Provincia di Trento riceve ogni 3 anni una lettera – invito a presentarsi presso le strutture sanitarie della propria zona di residenza per eseguire gratuitamente il Pap Test. Il Pap Test è un esame diagnostico semplice, innocuo e indolore che consiste nel prelievo di una piccola quantità di cellule dal collo uterino (cervice) che verranno successivamente analizzate per il riconoscimento di eventuali alterazioni tumorali. Questo screening è la misura di prevenzione più efficace per individuare e trattare precocemente i tumori maligni. Aderire alla campagna di screening rappresenta quindi una scelta importante per salvaguardare la propria salute. Per tutte le informazioni sul Pap test, il primo e più diretto riferimento è il medico di medicina generale. Altri riferimenti possono essere il ginecologo di fiducia, i consultori, le Unità Operative di Anatomia Patologica degli Ospedali di Trento e Rovereto.

Se non hai mai ricevuto la lettera, telefona al numero: 0461-903303 – 903975 – 903985, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.

Per qualsiasi informazione è possibile contattare il numero verde 800 100 616 – dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 13,30 alle 15,30.

5.3 PREVENZIONE PER IL CANCRO DEL COLON – RETTO: Il cancro al colon – retto è un tumore molto diffuso ed è la seconda causa di morte per cancro. Attualmente è possibile ottenere la guarigione in circa metà dei casi, ma, e qui subentra l'importanza dello screening, se la diagnosi è precoce la possibilità di guarigione sale al 90%. Per tali motivi è stato attivato in Trentino un programma screening per la diagnosi precoce del tumore del colon retto, attraverso il test per la ricerca del sangue occulto nelle feci, proposto, ogni due anni, a tutti gli iscritti al servizio sanitario provinciale di età compresa tra 50 e 69 anni. Queste persone riceveranno una lettera per ritirare gratuitamente presso le Farmacie o Punti Prelievo del Distretto Sanitario di residenza un contenitore per l'esecuzione del test.

Per ulteriori informazioni: - numero verde **800 24 36 25**, dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 12.00
- medici di famiglia, farmacie e unità operative di assistenza primaria dei distretti sanitari
- siti internet: www.apss.tn.it e www.osservatorionazionale screening.it. Il test del sangue occulto, il colloquio ambulatoriale e la colonoscopia sono gratuiti ed effettuati senza impegnativa.

Importante: per ricevere la lettera di invito agli screening bisogna comunicare ai numeri scritti qui sopra eventuali cambi di indirizzo e in particolare per gli stranieri la famiglia dove si ha la residenza

RICORDA: aderire a un programma di prevenzione, di questi citati o altri, non deve far dimenticare l'importanza di seguire uno stile di vita sano. Un'alimentazione adeguata ricca di fibre, frutta, verdura,

astensione dal fumo e attività fisica, costituiscono fattori protettivi per la prevenzione di molte malattie. Alimentazioni ipercaloriche, ricche di carni rosse e grassi animali, il consumo di elevate quantità di alcol insieme ad una vita sedentaria rappresentano invece dei fattori di rischio.

6. I servizi di informazione e tutela dei diritti

6.1 ORIENTAMENTO E INFORMAZIONI: per ogni esigenza di informazione e orientamento riguardante i servizi e le attività dell'Apss ci si può rivolgere all'URP dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13. Il Servizio ha come finalità principale quella di facilitare e migliorare il rapporto fra il cittadino singolo o associato e i servizi aziendali. Le sue principali funzioni sono:

- informare i cittadini sui servizi offerti dall'Azienda;
- ascoltare i cittadini per analizzare la qualità dei servizi;
- tutelare i cittadini che presentano segnalazioni di disservizio (reclami);
- promuovere la collaborazione con le associazioni di volontariato.

Via Degasperi 77 - 38123 Trento – palazzo Stella - tel. 0461 904172 e-mail: urp@apss.tn.it (da lunedì a venerdì 8,30-13,00).

6.2 LA TUTELA DEI DIRITTI, LE SEGNALAZIONI E LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Apss vuole considerare attentamente il parere del cittadino riguardo la sua esperienza nell'accesso e fruizione dei servizi sanitari: a tale scopo cerca di facilitare al massimo l'espressione di questi pareri, mettendo a disposizione, nel caso in cui il cittadino ritenga che vi sia stato un disservizio o nel caso voglia esprimere un consiglio o un elogio, numerosi canali di comunicazione, e in particolare:

- può recarsi presso il Servizio comunicazione interna ed esterna, in viale Verona a Trento presso il Centro per i servizi sanitari, palazzina D III piano, o presso le sue articolazioni periferiche nei Distretti/Ospedali;
- può telefonare al numero 0461 904172 (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00)
- può scrivere una lettera indirizzata al Direttore Generale – URP –palazzo Stella – via Degasperi 77 – 38123 Trento;
- può utilizzare il modulo prestampato presente in tutte le principali strutture inserendolo nell'apposita cassetta;
- può scrivere un messaggio di posta elettronica – e-mail: urp@apss.tn.it o inviare un fax al numero 0461 904170.

Il Servizio si attiverà, in relazione al fatto segnalato, promuoverà una istruttoria per verificare quanto accaduto. I risultati dell'istruttoria saranno portati a conoscenza dell'interessato. Ogni anno verrà inoltre redatto un rapporto sulle segnalazioni pervenute in Azienda sanitaria che sarà visibile sul sito Internet aziendale (www.apss.tn.it).

Il riesame della Commissione Mista Conciliativa: nel caso in cui la risposta non fosse ritenuta soddisfacente il cittadino può richiedere la convocazione della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.) per il riesame del reclamo. La richiesta di riesame deve essere motivata e presentata in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento della risposta. La domanda va presentata all'Urp – Palazzo Stella, via Degasperi 77, 38123 Trento e-mail urp@apss.tn.it.

Nel caso le motivazioni presentate non siano ritenute valide o siano pertinenti a valutazioni mediche la richiesta di riesame potrà essere respinta.

La CMC è composta:

- dal Difensore civico pro tempore che assume le funzioni di Presidente;
- da due rappresentanti delle associazioni di volontariato;
- da un componente designato dall'Assessorato alla Salute e Solidarietà sociale;
- da due componenti designati dall'Azienda sanitaria.

6.3 SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE (l'attivazione è possibile solo agli operatori Apss): Questo servizio deve assicurare per tutte le strutture dell'APSS, la disponibilità, a chiamata, di mediatori culturali per attività di mediazione culturale ed interpretariato linguistico nell'arco di 24 ore per assistenza alle attività ordinarie e d'urgenza. Lo scopo di tale servizio è quello di facilitare la comunicazione tra persone provenienti da nazioni con lingue e culture diverse dalla nostra. Le lingue disponibili sono: albanese, arabo, cinese, francese, indiano, inglese, tedesco, macedone, pakistano, portoghese, rumeno, russo, serbo, spagnolo, ucraino, urdu, polacco, slovacco, ceco.

L'intervento del mediatore va realizzato in presenza di operatori del sistema sanitario, e deve svolgersi seguendo le indicazioni degli stessi, e deve essere preceduto dal consenso informato del paziente interessato. Sono previste le seguenti tipologie di intervento:

- intervento di persona
- intervento di interpretariato telefonico attivabile al **numero verde 800 432665**, sempre attivo in vivavoce (con 120 lingue disponibili).

Come attivare il servizio: per l'attivazione del servizio di mediazione culturale sono disponibili le seguenti modalità (attenzione può essere **RICHIESTO ESCLUSIVAMENTE DAGLI OPERATORI SANITARI APSS**):

- **telefonica 015 351269** (sempre attivo)
- **posta elettronica: commerciale12@eurostreet.it** (sempre presidiata)
- **web: www.eurostreet.it**
- **fax: 015 352844**

ATTENZIONE: il servizio di mediazione culturale, fatti salvi i Servizi e le UU.OO. dell'area materno infantile, salute mentale, consultori, infettivi e Pronto soccorso, sarà disponibile per tutti gli altri servizi e UU.OO. dell'Apss, solo come mediazione tramite telefono (help voice 800432665); in caso di necessità del servizio di persona anche per i Servizi/UU.OO. non delle aree sopra citate contattare il Servizio Comunicazione Interna ed esterna urp@apss.tn.it.

L'impegno per il miglioramento della qualità dei servizi: cosa il cittadino può legittimamente attendersi quando entra in contatto con le strutture e i servizi dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia Autonoma di Trento

La carta dei servizi si presta ad essere uno strumento di comunicazione finalizzato a semplificare l'accesso ai servizi sanitari e nello stesso tempo anche a promuovere il miglioramento della qualità dei servizi. Essa si basa sulla chiarezza e sulla trasparenza e in questo senso l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia Autonoma di Trento (APSS) si impegna a garantire, e quindi il cittadino può legittimamente attendersi, quanto dichiarato di seguito.

A. PER QUANTO RIGUARDA LE PROCEDURE DI ACCESSO AI SERVIZI

1. Accesso facilitato e semplificato per le situazioni socio assistenziali e sanitarie complesse attraverso i Punti Unici di Accesso PUA situati in ogni Comunità di Valle

Il PUA diventerà progressivamente l'unico riferimento per i cittadini con bisogni complessi e le loro famiglie e punto di accesso alla rete dei servizi, facilitando in questo modo la risposta a tali bisogni.

Dall'anno 2013 è stato attivato un **Punto Unico di Accesso (PUA)** in ogni Comunità di Valle; l'apporto strutturato dell'infermiere, del medico e del personale amministrativo del Distretto e dell'assistente sociale della Comunità di Valle consentono la valutazione e gestione integrata di alcune situazioni che non richiedono l'attivazione dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare - UVM, l'attivazione dell'UVM quando necessario ed attività di informazione ed orientamento di utenti e familiari. Per gli indirizzi e le sedi dei PUA consultare l'indirizzo: <https://www.apss.tn.it/Servizi-e-Prestazioni/Punto-unico-di-accesso-PUA>

2. Un miglioramento della semplicità delle procedure per accedere alla prestazione: per semplificare l'accesso ai servizi sanitari, è garantita:

- La possibilità di ricevere informazioni sull'accesso ai servizi sanitari telefonando al numero 0461 904172 – o al numero “Pronto Sanità” 848 806 806 (attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00) o rivolgendosi direttamente agli sportelli informazioni situati nei punti di maggiore accesso.
- La possibilità di poter visualizzare e scaricare i referti attraverso:
 - Internet, con Fast Trec o Trec collegandosi all'indirizzo www.apss.tn.it “servizi on line” o <https://trec.trentinosalute.net/>;
 - l'organizzazione di servizi di reception situati nei maggiori ospedali e Distretti Sanitari;
 - la possibilità di ritirare i referti e effettuare i relativi pagamenti attraverso le riscuotitrici automatiche sempre in funzione e situate nei punti di maggiore afflusso dei cittadini.
 - La possibilità, a richiesta, di ricevere i referti per posta direttamente a domicilio (con spese postali a proprio carico);
- La possibilità di pagare l'eventuale ticket attraverso:
 - Internet, con Trec collegandosi all'indirizzo www.apss.tn.it o <https://trec.trentinosalute.net/>;
 - l'organizzazione di servizi di Cassa situati negli ospedali e nei Distretti Sanitari;
 - le riscuotitrici automatiche sempre in funzione e situate nei punti di maggiore afflusso dei cittadini.
- La possibilità di accesso ai propri dati sanitari, storia clinica, referti ecc.. attraverso:

- il sistema TREC on line comodamente dal proprio Pc, Tablet, smartphone;
- Fast-TreC, solo per referti radiologici e di laboratorio anche per i non residenti in Provincia di Trento
- L'agevolazione e semplificazione per l'esenzione pagamento ticket per reddito (inserita direttamente dal medico prescrittore o con autocertificazione) e la possibilità per gli esenti di non passare per la cassa;
- La possibilità di cambiare il proprio medico di medicina generale o pediatra di libera scelta direttamente on line collegandosi all'indirizzo www.apss.tn.it "servizi on line" o <https://trec.trentinosalute.net/> (esclusa la prima scelta);
- La possibilità di utilizzare il sistema di ricettazione elettronica che permette al cittadino di evitare l'uso della ricetta cartacea. Da inizio dicembre 2013 in Trentino la ricetta farmaceutica viene prodotta con una nuova modalità digitale completamente dematerializzata senza supporto cartaceo; il prerequisito all'utilizzo di tale modalità è l'espressione del consenso specifico alle farmacie del territorio trentino per l'accesso alle ricette dell'assistito tramite l'esibizione della sola tessera sanitaria del cittadino.

3. Una semplificazione delle procedure per prenotare una prestazione specialistica ambulatoriale.

L'APSS mette a disposizione del cittadino diverse possibilità di prenotazione delle prestazioni specialistiche. I canali disponibili sono:

- prenotazione on-line (24h su 24) dal sito www.apss.tn.it dalla schermata iniziale cliccando su "CUP on line"
- prenotazione telefonica al call center del Centro Unico Prenotazioni (CUP), al numero 848 816 816 (da telefono fisso, al costo di una telefonata urbana) o al numero +39 0461 379400 (da cellulare o dall'estero, per evitare costi telefonici aggiuntivi).
Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00; sabato dalle 8.00 alle 13.00.
- prenotazione allo sportello, recandosi direttamente presso uno degli sportelli situati nelle varie strutture aziendali (si veda la parte generale: <https://www.apss.tn.it/Servizi-e-Prestazioni/Assistenza-specialistica-ambulatoriale>)

La prenotazione delle visite di controllo è di norma effettuata direttamente dal personale dell'ambulatorio al momento della visita.

Un sistema di remainder degli appuntamenti consente, a chi ne fa richiesta, di ricevere un messaggio SMS che ricorda luogo, data e ora dell'appuntamento fissato e che indica come eventualmente disdire la prestazione prenotata.

L'Apss assicura un monitoraggio costante dell'attesa per l'accesso telefonico al call center del CUP al fine di garantire una attesa media inferiore a 82 secondi.

B. PER QUANTO RIGUARDA LA TEMPESTIVITA'

1. Un tempo certo di attesa per accedere alla prestazione specialistica ambulatoriale.

Il tempo di attesa per accedere a una prestazione specialistica è determinato da criteri di priorità clinica, cioè in base alla condizione clinica che consente al medico di attribuire ad un paziente un tempo di attesa ritenuto ragionevole per ottenere una prestazione specialistica senza per questo compromettere la prognosi.

I tempi di attesa sono così definiti dall'applicazione del modello RAO (Raggruppamenti di Attesa Omogenei), i cui codici individuano un tempo di attesa massimo per l'erogazione della prestazione ritenuto appropriato e ragionevole per la condizione clinica del paziente. (N.B. per alcune prestazioni (es. TAC e RM) è prevista una valutazione del medico specialista che valida o modifica il codice RAO).

In pratica il medico richiedente, qualora lo ritenga appropriato, appone sull'impegnativa uno dei codici di priorità RAO, così differenziati:

- A (prestazione da erogare entro 3 giorni dalla prenotazione)
- B (entro 10 giorni)
- C (entro 30 giorni)
- E (prestazioni da erogare senza un limite massimo di attesa)
- P (prestazione programmata di controllo)

L'APSS è impegnata a garantire le prestazioni entro il tempo definito dall'eventuale codice di priorità riportato nell'impegnativa, in una delle sedi di erogazione presenti sul territorio provinciale.

Le prestazioni richieste con un codice RAO **non sono prenotabili on – line** direttamente dal cittadino.

I tempi medi di attesa per le principali prestazioni richieste con e senza codice di priorità RAO sono consultabili sul sito internet APSS all'indirizzo <https://cup.apss.tn.it/#/main/tap>;

Per avere la disponibilità in tempo reale di tutte le prestazioni prenotabili tramite Cup è necessario accedere alla prenotazione web (<https://cup.apss.tn.it>) identificarsi con la tessera sanitaria e inserire il numero della ricetta.

2. Un progressivo miglioramento del tempo di attesa prima di effettuare la prestazione.

Al fine di dare una ragionevole certezza al cittadino rispetto al tempo di permanenza nella struttura sanitaria, in modo che lo stesso possa programmare la sua giornata, l'APSS si impegna a rispettare gli orari di prenotazione e comunque a contenere entro i 30 minuti il tempo massimo di attesa in sala di aspetto (salvo situazioni di particolare complessità che richiedono un maggiore impegno dei sanitari o situazioni di emergenza che richiedono l'intervento dei sanitari impegnati nelle visite).

3. Un tempo certo di attesa per accedere alla prestazione di ricovero in ospedale.

Per il ricovero ospedaliero programmato il tempo di attesa è differenziato a seconda del grado di priorità clinica e di urgenza, secondo le classi di seguito riportate.

- Classe A: ricovero entro 30 giorni, per i casi clinici che possono potenzialmente aggravarsi rapidamente, o comunque arrecare grave pregiudizio alla prognosi;
- Classe B: ricovero entro 60 giorni, per i casi clinici che presentano intenso dolore, gravi disfunzioni o grave disabilità, ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente;
- Classe C: ricovero entro 180 giorni, per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità e non presentano tendenza ad aggravarsi;

- Classe D: ricovero senza attesa massima, definita per i casi clinici che non causano dolore, disabilità o disfunzioni. Devono comunque essere effettuati almeno entro 12 mesi.

I tempi di attesa per le principali prestazioni di ricovero sono consultabili sul sito internet APSS all'indirizzo <https://trasparenza.apss.tn.it/Amministrazione-Trasparente/Servizi-erogati>Liste-di-attesa>

4. Un tempo certo per l'attivazione assistenza sanitaria a domicilio.

L'APSS assicura una tempestiva attivazione dell'assistenza sanitaria a domicilio e in particolare:

- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)/Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative (ADICP): entro 48 ore lavorative dalla richiesta del medico di medicina generale (MMG) viene garantito l'accesso a domicilio dell'infermiere ed entro 7 giorni viene attivato il piano assistenziale elaborato a seguito di valutazione dell'equipe multidisciplinare. Nella ADI e nella ADICP l'assistenza infermieristica e medica viene garantita 7 giorni su 7. L'assistenza medica nelle ore notturne, il sabato, la domenica e i festivi viene assicurata dal servizio di Continuità Assistenziale (CA).
- Assistenza Domiciliare Programmata (ADP): viene attivata entro 15 giorni dalla richiesta del MMG e prevede accessi programmati a domicilio è garantita dal lunedì al venerdì.
- Assistenza Domiciliare Infermieristica programmata (ADInf): richiesta dal MMG per pazienti non ambulabili, viene generalmente attivata entro 5 giorni, tenuto conto delle tipologia di richieste e delle priorità organizzative.
- Assistenza Infermieristica Occasionale (AIO): è attivata su richiesta del MMG, per pazienti non ambulabili, e l'intervento è programmato in base alle esigenze del paziente e alla disponibilità di risorse.

C. PER QUANTO RIGUARDA L'INFORMAZIONE E IL TRATTAMENTO SANITARIO

1. La progressiva applicazione, per l'assistenza sanitaria territoriale, dei seguenti principi generali:

- Continuità del rapporto per ogni fase dell'assistenza;
- La condivisione di informazioni e obiettivi; massima disponibilità e professionalità degli operatori a prendersi cura del paziente e a guidarlo nel percorso istituzionale più consono ai bisogni espressi e alle risorse esistenti;
- Il "ritagliare su misura l'intervento"; la richiesta di intervento del cittadino viene elaborata in un piano individualizzato di risposta che tiene conto delle esigenze specifiche della persona;
- Il monitoraggio dell'efficacia del trattamento; l'efficacia dei trattamenti viene controllata attraverso la valutazione della modificazione dei sintomi e della qualità di vita dell'utente prima e dopo l'intervento;
- L'utilizzazione della pratica clinica basata sulle prove di efficacia; l'appropriatezza dei trattamenti è garantita da una costante revisione dei percorsi diagnostico-terapeutici basati sulle prove di efficacia;
- Il follow-up; al termine del trattamento può essere proposto un appuntamento di controllo per verificare lo stato di salute dell'utente.

2. Un miglioramento della comunicazione e del trattamento sanitario:

- Il cittadino ha diritto a ricevere le comunicazioni sanitarie sul proprio stato di salute o su quello dei suoi cari (previo consenso dell'interessato), in luoghi adatti e con tempo necessario a capire, domandare, avere chiarimenti;
- I cittadini stranieri, in tutte le strutture dell'Apss, hanno la possibilità di avere l'aiuto di mediatori culturali che sono in grado di interpretare, comprendere, tradurre e comunicare le loro specifiche esigenze e richieste agli operatori;
- È assicurato il collegamento tra il medico dell'ospedale e il medico di medicina generale / il pediatra di libera scelta attraverso una comunicazione scritta alle dimissioni dal ricovero;
- È assicurata l'attivazione tempestiva dell'assistenza a domicilio, laddove necessario, direttamente dal reparto ospedaliero, in modo che il cittadino dimesso dall'ospedale abbia, una volta a casa, l'assistenza necessaria.

3. Un ulteriore miglioramento delle condizioni di sicurezza per il cittadino e gli operatori.

L'APSS si impegna a promuovere attività finalizzate al miglioramento della sicurezza, quali ad esempio:

- la prevenzione delle infezioni correlate ai processi assistenziali;
- il buon uso del sangue e degli emoderivati;
- la gestione efficiente delle attrezzature sanitarie;
- l'uso sicuro dei farmaci;
- l'attivazione di una "rete" di operatori referenti per la sicurezza dei pazienti;
- la formazione degli operatori in materia di sicurezza;
- l'adeguamento ai programmi di autorizzazione e accreditamento istituzionale;
- l'implementazione di percorsi assistenziali e di altri documenti di indirizzo clinico.

E' implementato un sistema di incident reporting basato sulla raccolta strutturata e volontaria degli incidenti e quasi incidenti (quali, ad esempio, errori nell'uso di farmaci, piaghe di decubito, cadute accidentali, errori trasfusionali, ...), in modo da avere una base di analisi per la predisposizione di strategie e azioni di miglioramento atte a prevenirne il riaccadimento nel futuro.

L'Apss, inoltre, ha aderito al progetto "Ospedale sicuro" del Tribunale per i diritti del malato (cittadinanzAttiva), finalizzato alla promozione di una politica diffusa per la sicurezza con il coinvolgimento attivo e diretto dei pazienti.

4. Una specifica attenzione all'appropriatezza e qualità delle prestazioni e dei servizi

4.1 Tecnologie sanitarie

Le tecnologie sanitarie rappresentano un elemento essenziale per l'agire quotidiano e per il miglioramento delle attività assistenziali. Continuamente vengono introdotti nuovi farmaci, dispositivi medici, attrezzature sanitarie e modelli organizzativi.

L'Apss ha sviluppato e intende proseguire nel miglioramento delle proprie attività di valutazione multidisciplinare, secondo i criteri dell'Health Technology Assessment (HTA) delle tecnologie sanitarie esistenti e di nuova introduzione.

Nello specifico il processo di gestione delle tecnologie dovrà sempre più porre particolare attenzione: all'individuazione, manutenzione e sostituzione delle tecnologie obsolete; all'integrazione degli aspetti assistenziali con quelli tecnico-amministrativi e organizzativogestionali; al coordinamento tra le attività svolte nelle sedi centrali e periferiche; alla razionalizzazione e trasparenza delle fasi di acquisizione (anche adottando modalità di noleggio, service, ecc.) e gestione delle attrezzature.

4.2 Confronto con le altre realtà del Servizio Sanitario Nazionale per il miglioramento della qualità

La Apss partecipa al “Programma Nazionale Esiti” (PNE) gestito dall’Agenzia per i Servizi Sanitari Regionali e al “Sistema di valutazione della performance dei sistemi sanitari regionali” messo a punto dal Laboratorio MeS, Management e Sanità, della Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa, perché solo attraverso il confronto con le altre realtà nazionali può crescere la qualità complessiva dei servizi offerti. La visualizzazione dei risultati ottenuti dall’Apss è rinvenibile rispettivamente:

Piano Nazionale Esiti:

<http://www.agenas.it/programma-nazionale-esiti-pne>

Sistema di valutazione della performance dei sistemi sanitari regionali:

<http://performance.sssup.it/netval/start.php>

La APSS privilegia l’implementazione di strumenti mirati alla pianificazione, diffusione e sostegno nelle proprie strutture di percorsi di qualità, in grado coniugare capacità di rispondere ai bisogni specifici dei cittadini con le peculiarità dei contesti professionali (es. EFQM, Joint Commission, OHSAS, ISO, ...). In provincia di Trento è in corso un processo di qualificazione dell’offerta di servizi a supporto della gravidanza, del parto e dei primi anni di età aderendo al modello proposto da UNICEF per gli ospedali (Ospedale Amico del Bambino - BFHI) e per le comunità (Comunità Amica del bambino - BFCI). L’ospedale S.Chiara ha raggiunto tale prestigioso riconoscimento nel 2015.

4.3 Percorsi diagnostico terapeutici assistenziali (PDTA)

I Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PDTA) sono uno strumento di gestione clinica per la definizione del migliore processo assistenziale finalizzato a rispondere a specifici bisogni di salute, sulla base delle evidenze scientifiche disponibili sull’argomento, adattate al contesto locale, tenute presenti le risorse disponibili. Ad oggi in Apss sono definiti i seguenti percorsi (aggiornamento continuo all’indirizzo: <https://www.apss.tn.it/Servizi-e-Prestazioni/Percorsi-diagnostico-terapeutici>

- [REGOLAMENTO DI SICUREZZA siti risonanza magnetica](#)
- [Procedura prevenzione della nefropatia da mdc](#)
- [Procedura gestione reazioni avverse mezzo contrasto](#)
- [PDTA+Malattie+infiammatorie+croniche+intestinali](#)
- [PDTA Parkinson](#)
- [PDTA Provinciale Preservazione Fertilità Femminile](#)
- [Organizzazione del Day Service Servizio di Oss. Breve](#)
- [Procedura di vigilanza dispositivi medici e diagnostici](#)
- [PDTA persone con demenza e loro famiglie](#)
- [Procedura operativa gestione pazienti portatori pace maker](#)
- [Procedura percorso di diagnosi e cura neurooncologiche](#)
- [PDTA celiachia adulto](#)
- [PDTA malattia celiaca età pediatrica](#)
- [PDTA cancro colorettale eredofamiliare con allegati](#)
- [Procedura protocollo attivazione ostetrica elisoccorso](#)

- [Protocollo diagnostico morte improvvisa lattante](#)
- [Protocollo diagnostico per casi di morte feto dopo 25 sett.](#)
- [Percorso diagnostico terapeutico acalasia esofagea](#)
- [Percorsi clinici APG APA Fast Track](#)
- [PDT sindromi coronariche acute NSTEMI](#)
- [PDT sindrome fibromialgica](#)
- [PDTA patologia oncologica prostata con allegati](#)
- [PDTA Sclerosi Laterale amiotrofica con allegati](#)
- [Linee indirizzo artroscopia](#)
- [PDT tumore del colon e del retto con allegati](#)
- [Percorso ambulatoriale trattamento maculopatia](#)
- [PDT ictus in fase acuta con allegati](#)
- [Percorso riabilitativo artroprotesi anca](#)
- [Percorso riabilitativo artroprotesi ginocchio](#)
- [Protocollo riabilitazione cardiologica con allegati](#)
- [PDT carcinoma mammella con allegati](#)
- [PDTA IMA](#)
- [PDTA Femore](#)
- [PDTA Diabete](#)
- [PDT epatocarcinoma con allegati](#)
- [PDT K polmone](#)
- [Il fine vita nel Covid: la visita del familiare](#)

5. Controllo del dolore

In tutte le strutture ospedaliere e territoriali dell'Apss è prestata particolare attenzione al controllo del dolore. In particolare, l'Apss è impegnata a:

- garantire a tutti i pazienti la rilevazione del loro dolore attraverso apposite scale
- garantire a tutti i pazienti un intervento appropriato e tempestivo finalizzato alla riduzione/eliminazione del dolore
- garantire a tutti i pazienti l'informazione sulle modalità di accesso ai servizi per il controllo del dolore
- monitorare l'attività di controllo del dolore attraverso una rilevazione annuale sulla soddisfazione dei pazienti e attraverso la rilevazione del consumo di farmaci antidolorifici

D. PER QUANTO RIGUARDA L'ORIENTAMENTO E L'ACCOGLIENZA

- L'Apss si impegna a predisporre una segnaletica adeguata per facilitare al massimo l'accesso ai servizi da parte del cittadino. Sempre a tale scopo è assicurata la presenza di un servizio di informazione negli atri delle strutture più frequentate.
- Sul portale www.apss.tn.it è presente una informazione specifica sui servizi. Altre comunicazioni vengono periodicamente stampate e distribuite.
- Viene assicurata la presenza di referenti degli uffici rapporti con il pubblico a disposizione per informazioni e supporto ai cittadini presso tutti i Distretti e presso gli ospedali di Trento e Rovereto.

E. PER QUANTO RIGUARDA GLI ASPETTI ALBERGHIERI

L'APSS (direttamente o attraverso propri fornitori) si impegna a garantire la qualità dei servizi alberghieri nelle strutture aziendali, in particolare:

- la pulizia e sanificazione degli ambienti. Tutte le attività di pulizia sono sottoposte a procedure di verifica e controllo al fine di garantire il rispetto dei protocolli concordati;
- la sicurezza igienico alimentare e l'idoneità dietetico-nutrizionale dei pasti somministrati presso tutti gli ospedali e i servizi mensa aziendali. L'intero processo di produzione e distribuzione pasti ai degenti e al personale è monitorato sulla base di quanto stabilito dai manuali di autocontrollo previsti dalla normativa vigente, mentre l'idoneità dietetico-nutrizionale è affidata a un pool di esperti.
- la disponibilità di biancheria confezionata e materasseria nella quantità necessaria ad assicurare il comfort agli utenti, la regolarità e sicurezza igienica nel ritiro e trasporto della biancheria. L'intero processo è monitorato da appositi referenti, con controlli a campione sull'idoneità della biancheria e materasseria fornita.
- il contenimento della produzione dei rifiuti sanitari e il rigoroso controllo sull'operato della ditta che si è aggiudicata l'appalto per lo smaltimento degli stessi mediante personale specificatamente incaricato.

F. PER QUANTO RIGUARDA GLI ASPETTI RELAZIONALI

1. Una costante attenzione alla qualità delle relazioni sociali e umane.

- Apss si impegna a far sì che il proprio personale assicuri nel corso dei trattamenti sanitari o comunque nel corso dei rapporti di servizio, una relazione caratterizzata dalla cortesia, dal rispetto della dignità della persona e dal rispetto della privacy. Per far ciò si impegna a una costante attività di formazione del personale su queste tematiche.
- Apss si impegna a monitorare periodicamente, attraverso la metodologia dell'audit civico, il grado di umanizzazione delle strutture ospedaliere in collaborazione con le associazioni di volontariato.

2. Una particolare attenzione alle aspettative dei cittadini attraverso l'effettuazione periodica di indagini di soddisfazione

- Apss si impegna a svolgere regolarmente indagini volte a misurare, in modo statisticamente significativo, il grado di soddisfazione dei servizi erogati. Apss si impegna altresì a considerare i dati risultanti da tali indagini per riorientare i propri processi produttivi.
- Apss si impegna ad utilizzare indagini conoscitive e altri strumenti di feedback provenienti dai cittadini e dai pazienti, per migliorare le strategie e la propria offerta agli utenti (es. audit civico, costumer satisfaction, relazioni continue con le organizzazioni dei malati). A questo fine Apss intende continuare a privilegiare strumenti di indagine relazionale (per esempio, riunioni, tavoli tecnici, gruppi di lavoro, focus group, interviste), efficaci nel rappresentare la complessità della realtà, sia nella fase di identificazione dei bisogni sia in quella di misurazione dei livelli di soddisfazione. Inoltre viene promossa la partecipazione dei cittadini nella definizione degli standard di qualità dei servizi e procedure di controllo condiviso e di empowerment dei pazienti nei processi di cura (per esempio, malattie croniche, salute mentale, fragilità socio-sanitaria).

G. PER QUANTO RIGUARDA LA TUTELA DEI DIRITTI DEL CITTADINO E LA PARTECIPAZIONE AL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Apss vuole considerare attentamente il parere del cittadino riguardo la sua esperienza nell'accesso e fruizione dei servizi sanitari: a tale scopo cerca di facilitare al massimo l'espressione di questi pareri, mettendo a disposizione, nel caso in cui il cittadino ritenga che vi sia stato un disservizio o nel caso voglia esprimere un consiglio o un elogio, numerosi canali di comunicazione, e in particolare:

- può recarsi presso il Servizio comunicazione interna ed esterna, in viale Verona a Trento presso il Centro per i servizi sanitari, palazzina D III piano, o presso le sue articolazioni periferiche nei Distretti/Ospedali;
- può telefonare al numero 0461 904172 (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00) – o al numero “Pronto Sanità” 848 806 806 (attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00)
- può scrivere una lettera indirizzata al Direttore Generale – URP (Ufficio Rapporti con il Pubblico) Sanitari – via Degasperi 77 – 38123 Trento;
- può utilizzare il modulo prestampato presente in tutte le principali strutture inserendolo nell'apposita cassetta;
- può scrivere un messaggio di posta elettronica – e-mail: urp@apss.tn.it o inviare un fax al numero 0461 904170.

L'URP si attiverà, in relazione al fatto segnalato, promuoverà una istruttoria per verificare quanto accaduto. I risultati dell'istruttoria saranno portati a conoscenza dell'interessato. Ogni anno verrà inoltre redatto un rapporto sulle segnalazioni pervenute in Azienda sanitaria che sarà visibile sul sito Internet aziendale (www.apss.tn.it).

Il riesame della Commissione Mista Conciliativa

Nel caso in cui la risposta non fosse ritenuta soddisfacente il cittadino può richiedere la convocazione della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.) per il riesame del reclamo. La richiesta di riesame deve essere motivata e presentata in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento della risposta. La domanda va presentata all'URP(Ufficio Rapporti con il Pubblico) – Via Degasperi 77, 38123 Trento e-mail urp@apss.tn.it. Nel caso le motivazioni presentate non siano ritenute valide o siano pertinenti a valutazioni mediche la richiesta di riesame potrà essere respinta.

Eventuali segnalazioni o osservazioni riguardanti questo documento possono essere inoltrate all'Ufficio Rapporti con il Pubblico – 0461 904172 urp@apss.tn.it – pronto sanità 848806806

Aggiornamento: maggio 2024