

# Domande Frequenti



*Per rispondere alle esigenze del cittadino, anche quando gli uffici non sono aperti al pubblico, sono state predisposte una serie di domande, con relative risposte, suddivise per aree tematiche, tra quelle che, con maggiore frequenza, vengono rivolte all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.*

## **FAQ = LE RISPOSTE ALLE VOSTRE DOMANDE PIÙ FREQUENTI**

### **ASSISTENZA ALL'ESTERO**

Mi serve la tessera sanitaria per l'estero. Cosa devo fare?

Vado in vacanza all'estero, in un paese dell'Unione Europea. La mia tessera sanitaria è valida?

Vado in vacanza all'estero, in un paese extra Europeo. La mia tessera sanitaria è valida?

Il modello E 111 è ancora valido? Come e dove si ottiene?

### **ASSISTENZA PROTESICA**

Come si ottiene il collaudo di protesi e ausili (scarpe ortopediche, letti, deambulatori), ecc.?

### **ESENZIONE TICKET**

Credo di avere diritto ad una esenzione dal pagamento del ticket: dove posso informarmi per ottenerla?

### **MEDICO DI MEDICINA GENERALE (MMG) e PEDIATRA DI LIBERA SCELTA (PLS)**

Chi è il Medico di Medicina Generale?

Chi è il Pediatra di Libera Scelta?

Devo cambiare / scegliere il Medico di Medicina Generale. Cosa devo fare?

Devo disdire il Medico di Medicina Generale (medico di base); posso effettuare la pratica senza presentarmi personalmente allo sportello?

Come funzionano le Forme Associative dei Medici di Medicina Generale?

Per l'esecuzione di pratiche sanitarie (scelta / rinnovo del medico) è necessario presentarsi di persona o posso mandare qualcuno per consegnare la documentazione necessaria?

Sono domiciliato a Torino e residente in altro Comune. Posso avere il medico di medicina generale a Torino? Che percorso devo seguire?

## **MODALITA' DI PRENOTAZIONE VISITE ED ESAMI**

Posso prenotare esami o visite tramite il vostro sito internet?

Vorrei prenotare una visita specialistica o un esame diagnostico. Cosa devo fare?

Devo ritirare l'avvertenza / preparazione per un esame specialistico: cosa posso fare?

Devo prenotare, modificare, disdire un esame con Prevenzione Serena: cosa devo fare?

Devo spostare / disdire una prenotazione: cosa devo fare?

Qual è l'importo del ticket relativo alle prime visite?

Sono in gravidanza: quali sono le modalità di prenotazione per le ecografie?

## **PATENTE DI GUIDA**

Devo rinnovare la patente di guida. Cosa devo fare?

Devo rinnovare il C.A.P. B (Certificato di Abilitazione Professionale tipo B). Cosa devo fare?

## **PRONTO SOCCORSO**

L'accesso al Pronto Soccorso è soggetto al pagamento di un ticket?

Se al triage del Pronto Soccorso mi danno un codice colore, è possibile che questo colore venga poi modificato dal medico che mi visita?

## **RIMBORSI**

Chi paga il trasporto in ambulanza da un ospedale all'altro?

E' possibile ottenere un contributo economico per la dialisi a domicilio?

## **VARIE**

Come faccio ad ottenere il Bonus Bebè?

Quali sono le zone della città che fanno capo alla ASLTO1?

**EXTRA ASL**

Dove posso richiedere il codice fiscale?

Non ho ricevuto il verbale di invalidità, a chi mi devo rivolgere per ottenere informazioni rispetto alla pratica?

## ASSISTENZA ALL'ESTERO

**Mi serve la tessera sanitaria per l'assistenza all'estero. Cosa devo fare**

Per il rilascio della tessera sanitaria è possibile rivolgersi presso:

☞ [sedi distrettuali dell'Asl TO1](#)

☞ Agenzia delle Entrate, Corso Bolzano, 30 a Torino

Informazioni al numero verde: → 800.030.070 - 011.5523111

Per maggiori informazioni può visitare il sito dell'Asl TO1 nella sezione dedicata [all'Assistenza all'estero](#)



*Vai all'indice*

**Vado in vacanza all'estero in un paese dell'Unione Europea; la mia tessera sanitaria è valida?**

Sì, la Tessera Europea di Assistenza Malattia (TEAM) dà diritto a ricevere le cure urgenti e necessarie durante un temporaneo soggiorno in uno dei Paesi dell'Unione Europea, Spazio Economico Europeo e Svizzera ([vedi la sezione dedicata all'assistenza all'estero](#))



*Vai all'indice*

**Vado in vacanza all'estero, in un paese extra Europeo; la mia tessera sanitaria è valida?**

Per le vacanze all'estero in un paese extra europeo occorre rivolgersi al Poliambulatorio di zona e verificare l'esistenza di accordi bilaterali tra l'Italia e il paese straniero.

Queste Indicazioni si possono trovare anche sul sito del [Ministero della Salute](#).

([vedi la sezione del sito dell'Asl TO1 dedicata all'assistenza all'estero](#))



*Vai all'indice*

## **Il modello E 111 è ancora valido? Come e dove si ottiene?**

Il modello E111 per l'Assistenza Sanitaria all'Estero è sostituito dalla tessera TEAM "Tessera Europea di Assicurazione Malattia" - ([vedi la sezione dedicata all'assistenza all'estero](#))



*Vai all'indice*

## ASSISTENZA PROTESICA

### Come si ottiene il collaudo di protesi e ausili (scarpe ortopediche, letti, deambulatori), ecc...?

I collaudi di protesi e ausili prescritti da un medico specialista ambulatoriale sono effettuati dallo stesso medico specialista che li ha prescritti.

Se prescritti da un ortopedico vengono effettuati in accesso diretta, durante la normale attività di ambulatorio.

Se prescritti da altro specialista (fisiatra, otorino, neurologo, geriatra,.....) vengono effettuati previa prenotazione tramite Sovracup o presso gli sportelli cup ([consulta la pagina del sito dedicata a modalità di prenotazione](#))



*Vai all'indice*

## ESENZIONE TICKET

### **Credo di avere diritto ad una esenzione dal pagamento del ticket: dove posso informarmi per ottenerla?**

Le informazioni necessarie relative all'esenzione dal pagamento del ticket sono reperibili presso gli [uffici di scelta e revoca](#) o sul sito dell'Asl TO1 nella sezione dedicata alle [esenzioni ticket](#) dove è possibile consultare le sezioni relative alle esenzioni dal ticket: esenzioni per patologia, per invalidità, per età e reddito (esenzione dal pagamento del ticket su visite ed esami specialistici ed esenzione dal pagamento del ticket sui farmaci), per particolari eventi (gravidanza, screening oncologici).



*Vai all'indice*

## **MEDICO DI MEDICINA GENERALE (MMG) e PEDIATRA DI LIBERA SCELTA (PLS)**

### **Chi è il Medico di Medicina Generale?**

Il Medico di Medicina Generale (MMG) o Medico di Famiglia è colui al quale il cittadino si rivolge per i problemi inerenti la propria salute.

Viene scelto tra i medici, convenzionati con l'Azienda Sanitaria, che operano nell'ambito territoriale in cui è residente il bambino.

Consulta elenco [Medici di Medicina Generale \(M.M.G.\) ASL TO1](#)



*Vai all'indice*

### **Chi è il Pediatra di Libera Scelta?**

Il Pediatra di Libera Scelta (PLS) è lo specialista al quale è affidata la tutela della salute dei bambini da 0 a 14 anni.

Viene scelto tra i pediatri, convenzionati con l'Azienda Sanitaria, che operano nell'ambito territoriale in cui è residente il bambino.

Consulta l'elenco di [Pediatri di Libera Scelta \(P.L.S.\) dell'ASL TO1](#)



*Vai all'indice*

### **Devo cambiare / scegliere il Medico di Medicina Generale. Cosa devo fare?**

E' possibile scegliere / cambiare il Medico di Medicina Generale e/o il Pediatra di Libera Scelta rivolgendosi agli [sportelli amministrativi di Scelta e Revoca](#) presso i Centri Unificati Prenotazione (CUP) oppure per via informatica accedendo al sito dell'ASL – visita la sezione del sito dedicata a [Scelgo il mio medico senza code agli sportelli](#)



*Vai all'indice*

## **Devo disdire il Medico di Medicina Generale (medico di base); posso effettuare la pratica senza presentarmi personalmente allo sportello?**

Sì, è possibile effettuare la disdetta del Medico di Medicina Generale compilando un modulo di "[richiesta documenti](#)" e inviarlo via mail, via fax o tramite posta ordinaria.

Visita la sezione del sito dedicata alla [Richiesta duplicati e cancellazioni](#).



*Vai all'indice*

## **Come funzionano le Forme associative dei Medici di Medicina Generale?**

La "Medicina in Associazione" è una forma organizzativa che consente ai pazienti di potersi recare dai medici facenti parte di quello stesso gruppo di "Medicina in Associazione" nel caso in cui necessitino di prestazioni ambulatoriali urgenti (visite mediche, prescrizioni, certificazioni, ecc...) e l'ambulatorio del loro medico non sia aperto in quel momento.

Ogni medico che fa parte di una medicina in associazione è tenuto ad esporre nel proprio ambulatorio gli orari di apertura e gli indirizzi degli studi di tutti gli altri colleghi associati ai quali è possibile rivolgersi in caso di necessità.

[Per le Forme associative consulta il sito dell'Asl TO1](#) alla voce Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta

**Visita anche le pagine del sito dedicate a:**

[Medici di Medicina Generale \(M.M.G.\)](#)

[Pediatri di Libera Scelta \(P.L.S.\)](#)



*Vai all'indice*

**Per l'esecuzione di pratiche sanitarie (scelta / rinnovo del medico) è necessario presentarsi di persona o posso mandare qualcuno per consegnare la documentazione necessaria?**

E' possibile delegare una persona; il delegato dovrà essere in possesso della seguente documentazione:

- delega scritta e firmata dalla persona interessata
- documento d'identità del delegato e del delegante
- tessera sanitaria

Qualora la pratica sia relativa a persona domiciliata occorre presentare anche la seguente documentazione:

- autocertificazione che attesta le ragioni del domicilio
- certificato di non iscrizione all'ASL di residenza

La scelta del medico può essere effettuata anche on line, accedendo al sito dell'Asl TO1 – sezione dedicata al progetto [“scelgo il mio medico senza code agli sportelli”](#)

[Elenco sportelli per scelta e revoca del medico](#)



*Vai all'indice*

**Sono domiciliato a Torino e residente in altro comune Posso avere il medico di medicina generale a Torino? Che percorso devo seguire?**

Si, è possibile avere il medico presso l'Asl di domicilio limitatamente a motivi di studio, di lavoro, di salute, per assistenza ad un familiare.

Attualmente nella città di Torino sono presenti 2 Aziende Sanitarie ASLTO1 e l'ASLTO2. Per effettuare il cambio medico occorre accertarsi presso quale Asl si è preso il domicilio (ASL di Competenza).

Può richiedere questa informazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Asl TO1 - ai seguenti numeri telefonici: 011.5662266 / 011.70952409.

Per motivi di salute e per assistenza ad un familiare è possibile effettuare la scelta del medico solo personalmente, presentandosi agli sportelli di scelta e revoca dell'Asl in cui ha sede lo studio del medico prescelto (Asl di Assistenza).

Per motivi di studio o lavoro è possibile effettuare la scelta del medico anche tramite mail, fax o posta ordinaria – visita la sezione del sito dedicata alle [Scelgo il mio medico senza code agli sportelli](#) presso l'ASL TO1



*Vai all'indice*

## MODALITA' DI PRENOTAZIONE VISITE ED ESAMI

### Posso prenotare esami o visite tramite il vostro sito internet?

Sì, è possibile prenotare visite ed esami tramite il sito internet dell'Asl TO1 [www.aslto1.it](http://www.aslto1.it)



[Vai all'indice](#)

### Vorrei prenotare una visita specialistica o un esame diagnostico. Cosa devo fare?

Per prenotare una visita specialistica o un esame diagnostico occorre essere in possesso della richiesta del Medico di Medicina Generale / Pediatra di Libera Scelta.

Se sceglie di prenotare tramite il Sistema SovraCup, deve seguire la procedura che le viene indicata al telefono; le verrà indicato un tempo di attesa prima della risposta dell'operatore.

Sul nostro sito [www.aslto1.it](http://www.aslto1.it) può trovare le indicazioni per le diverse modalità di prenotazione: allo sportello, al telefono o via mail tramite il Sistema SovraCup o con il Sistema Piemonte a cui occorre registrarsi.

Se l'esame di cui necessita non risultasse prenotabile tramite SovraCup dovrà contattare direttamente le Aziende Ospedaliere presso le quali viene effettuato l'esame.

#### Sistema Piemonte



#### Sistema SovraCup

<u>Call Center</u>	<u>AslTO1-Torino</u>
<u>840 705007</u>	<u>011 5160666</u>
da rete fissa	da telefonia mobile

Richiesta di contatto per effettuare la prenotazione



[Vai all'indice](#)

### Devo ritirare l'avvertenza / preparazione per un esame specialistico: cosa posso fare?

E' possibile scaricare la modulistica regionale relativa alle preparazioni per gli esami specialistici collegandosi alla sezione dedicata all'interno del [Sistema Regionale Sovracup](#).



[Vai all'indice](#)

## **Devo prenotare, modificare, disdire un esame con Prevenzione Serena: cosa devo fare?**

Per prenotare, modificare, disdire un appuntamento con Prevenzione Serena è necessario contattare il numero verde Prevenzione Serena **800 001141** o il SovraCup cittadino dalle 8.30 alle 16.30 da lunedì a venerdì, ai numeri 840.705.007 (da rete fissa) oppure 011.51.60.666 (da cellulare).



*Vai all'indice*

## **Devo spostare / disdire una prenotazione: cosa devo fare?**

Ogni variazione o disdetta di prenotazione deve essere effettuate almeno 48 ore prima dell'appuntamento telefonando al cittadino dalle 8.30 alle 16.30 da lunedì a venerdì, ai numeri 840.705.007 (da rete fissa) oppure 011.51.60.666 (da cellulare).



*Vai all'indice*

## **Qual è l'importo del ticket relativo alle prime visite?**

L'importo del ticket relativo alle prime visite è pari a € 18.60

In seguito alla DGR 11 – 2490 del 29 luglio 2011, in applicazione della legge 15 luglio 2011 - n. 111 - nuove disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria, l'importo del ticket per la prima visita è aumentato di € 4.50

L'importo è pari pertanto a € 23,10



*Vai all'indice*

## **Sono in gravidanza: quali sono le modalità di prenotazione per le ecografie?**

Le ecografie in gravidanza possono essere prenotate di persona presso i Centri Unificati Prenotazione, telefonicamente tramite il , on line dal sito dell'ASL TO1 ([modalità di prenotazione](#))

Il Servizio Sanitario Nazionale garantisce:

- Ecografia in gravidanza del I° trimestre
- Ecografia in gravidanza per la translucenza nucale (test combinato e integrato)
- Ecografia in gravidanza del II° semestre

Per informazioni più precise le consigliamo di rivolgersi al [consultorio familiare](#) della sua zona di residenza / domicilio



*Vai all'indice*

## PATENTE DI GUIDA

### **Devo rinnovare la patente di guida. Cosa devo fare?**

Per rinnovare la patente di guida o il C.A.P. B (Certificato di Abilitazione Professionale tipo B), occorre prenotare al SovraCup cittadino che fornirà tutte le informazioni necessarie telefonando dalle 8.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì ai numeri 840705007 (da telefono fisso) oppure 011.5160666 (da cellulare)

***non occorre la richiesta del medico***



*Vai all'indice*

## PRONTO SOCCORSO

### L'accesso al Pronto Soccorso è soggetto al pagamento di un ticket?

I pazienti che usufruiscano di prestazioni di Pronto Soccorso codificate come “**codici bianchi**” alle dimissioni devono pagare un ticket di 25 euro.

Non sono tenuti al pagamento i minori di 14 anni, indipendentemente dal reddito, e le categorie esenti dal ticket sulle visite specialistiche e gli esami diagnostici.

(fonte: Regione Piemonte - Home Guida al servizio sanitario »Emergenza)



[Vai all'indice](#)

### Se al triage del Pronto Soccorso mi danno un codice colore, è possibile che questo colore venga poi modificato dal medico che mi visita?

Le visite in Pronto Soccorso vengono effettuate seguendo criteri di urgenza secondo cui si visitano per primi i pazienti che presentano alterazioni di uno o più parametri vitali o che hanno in atto patologie tali da far pensare ad un rapido deterioramento di tali parametri.

Al momento dell'accettazione di Pronto Soccorso la situazione viene valutata e si assegna, come da apposita procedura, un “Codice Colore” indicativo dell'urgenza.

E' il Medico di Pronto Soccorso a definire il codice colore in uscita che può essere discordante rispetto a quello assegnato in entrata.

Secondo le linee guida SIMEU Piemonte - Valle d'Aosta il caso di accesso in Pronto Soccorso non appropriato, questo è soggetto a pagamento ticket, in quando gestibile con percorsi extra ospedalieri (es, medico di base o guardia medica).



[Vai all'indice](#)

## RIMBORSI

### Chi paga il trasporto in ambulanza da un ospedale all'altro?

Il trasporto in ambulanza è a carico dell'Asl per:

- pazienti che effettuano la dialisi
- pazienti in carico al Servizio di Cure Domiciliari, nel caso in cui il trasporto sia necessario per una continuità assistenziale

Relativamente agli anziani non autosufficienti ricoverati in strutture in convenzione (Residenza Sanitaria Assistenziale - RSA, Residenza Sanitaria Flessibile - RAF), l'A.S.L. garantisce altresì direttamente le prestazioni relative ai trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale.

(DGR 17/2005 e circolare Giunta Regionale del 16 aprile 2007 n. 1 WEL).

In tutti gli altri casi il trasporto in ambulanza è a carico degli utenti.



*Vai all'indice*

### E' possibile ottenere un contributo economico per la dialisi a domicilio

E' possibile ottenere un contributo per la dialisi a domicilio

(Riferimento normativo: dgr n. 8-12316 del 12 ottobre 2009)

La domanda deve essere inoltrata all'Asl di residenza:

Asl TO1 – Assistenza Specialistica Ambulatoriale

Via S. Secondo 29 – 10128 Torino



*Vai all'indice*

## VARIE

### **Come faccio ad ottenere il Bonus Bebè?**

La pratica per ottenere il Bonus Bebè può essere effettuata presso le seguenti sedi aziendali:

- **Distretto 1 – 8 - Sede via San Secondo:**  
piano terra – stanza 8 bis - Via S. Secondo 29 bis
- **Distretto 2 - Sede via Biscarra:**  
– presso Centro Unificato Prenotazioni (CUP)
- **Distretto 3 - Sede via Monginevro:**  
presso Centro Unificato Prenotazioni (CUP)
- **Distretto 9 - Sede corso Corsica:**  
presso Centro Unificato Prenotazioni (CUP)
- **Distretto 10 - Sede via Farinelli:**  
presso Centro Unificato Prenotazioni (CUP)

### **Soggetti interessati e requisiti necessari per ottenere il carnet:**

- cittadini aventi diritto al bonus bebè
- residenza sul territorio piemontese;
- figli nati nell'arco temporale 1 gennaio 2011 / 31 dicembre 2011;
- certificazione ISEE, successiva alla data di nascita del neonato, non superiore a Euro 38.000,00.

### **Documenti necessari per il ritiro, da parte di un genitore o dei genitori, del carnet presso l'ASL competente territorialmente:**

- dichiarazione di nascita rilasciata dalla Struttura Ospedaliera o, in alternativa, certificato di nascita;
- certificazione ISEE del nucleo familiare, successiva alla nascita;
- documento d'identità, in corso di validità, del genitore;



*Vai all'indice*

## Quali sono le zone della città che fanno capo alla ASLTO1?

Dal 1° gennaio 2008, con D.P.G.R. n° 80 del 17.12.2007, le ex AA.SS.LL. 1 e 2 di Torino sono unificate nell'Azienda Sanitaria Locale denominata "TO1"

L'ASL TO1 ha competenza sul territorio di 6 circoscrizioni della Città di Torino, cui corrispondono altrettanti distretti sanitari con le seguenti sedi poliambulatoriali.

	CIRCOSCRIZIONE DISTRETTO		POLIAMBULATORIO
	<b>1</b>	Centro Crocetta	Via S. Secondo 29 bis
<b>2</b>	S. Rita Mirafiori Nord	Via Biscarra 12/10	
<b>3</b>	S. Paolo Cenisia - Cit Turin Pozzo Strada S. Paolo	Via Monginevro 130	
<b>8</b>	Borgo Po Cavoretto S. Salvario	Via S. Secondo 29 bis	
<b>9</b>	Nizza - Millefonti Filadelfia Lingotto	Corso Corsica 55	
<b>10</b>	Mirafiori Sud	Via Farinelli 25	



All'Asl TO1 fa riferimento il DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE (ex Ufficio d'Igiene) con sede in Via della Consolata 10, struttura sovrazonale, con competenza su tutta la città di Torino.



[Vai all'indice](#)

## EXTRA ASL

### **Dove posso richiedere il codice fiscale?**

Il codice fiscale deve essere richiesto all'Agenzia delle Entrate (Ufficio Distrettuale Imposte Dirette) corso Bolzano 30 – Torino – 011.5523111 - 800.030.070 - ufficio incaricato al rilascio.

Per i nuovi nati l'ospedale provvede direttamente ad inoltrare la richiesta all'Agenzia delle Entrate.



*Vai all'indice*

### **Non ho ricevuto il verbale di invalidità, a chi devo rivolgermi per ottenere informazioni rispetto alla pratica?**

Le informazioni relative alle pratiche di invalidità civile devono essere richieste [all'INPS](#); maggiori dettagli sono reperibili alla pagina del nostro sito appositamente dedicata.



*Vai all'indice*