

Il servizio Sanitario Nazionale ai tempi del COVID-19



GUIDA OPERATIVA MULTILINGUE



The National Health Service during
Covid-19



Le Service National de Santé aux
temps de la Covid-19



2019冠状病毒病(COVID-19)疫情时期
的国家卫生体系



الخدمات الصحية الوطنية الايطالية في
زمن الكوفيد 19



FEDERCONSUMATORI

FORLÌ (Sede Legale): Via Pelacano, 7 – 47122 Forlì (FC)

Tel. 0543 371170 – Fax 0543 371170 – 0543 453770

CESENA: Via T.M. Plauto, 90 – 47521 Cesena

Tel. 0547 642134 – Fax 0547 29590

e-mail: info@federconsumatorifc.it – pec: federconsumatori@pec.it

www.facebook.com/federconsumatorifc.it



A cura di

Milad Jubran Basir

con la collaborazione di **Federica Galeotti**.

Traduzione a cura della **Cooperativa DiaLogos** di Forlì

“Realizzato con fondi del Ministero dello sviluppo economico. Riparto 2020”



PREFAZIONE

In una società interculturale dove convivono varie abitudini, tradizioni e lingue diverse, la comunicazione, la consapevolezza e la conoscenza dei cittadini che la compongono diventano di fondamentale importanza per la collettività nel suo complesso, in particolar modo durante la pandemia da Coronavirus, che ha colpito il mondo da un anno a questa parte.

Conoscere il territorio, le istituzioni ed i servizi che vengono erogati, nonchè la modalità di accesso alle prestazioni rappresenta pertanto un valore importante per tutti i cittadini, soprattutto in un periodo di emergenza.

Quando poi, la comunicazione riguarda un servizio essenziale come il Servizio Sanitario e viene tradotta anche in lingue diverse, diventa veramente un indispensabile veicolo informativo perché crea conoscenza e consapevolezza, rendendo i valori universalistici e solidali del sistema, veramente “esigibili” in termini di salute.

Ecco allora che, da parte nostra, va espresso un sentito ringraziamento a Federconsumatori Provincia Forlì – Cesena APS che ha pensato, prodotto e distribuito questa guida in varie lingue (italiano, francese, inglese, cinese ed arabo) come eccellente strumento di consultazione, di indubbia utilità, per tutti i nostri cittadini.

Dott. Mattia Altini
Direttore Sanitario Azienda USL Romagna

IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE AI TEMPI DEL COVID 19

Storia e principi base

Il Servizio Sanitario Nazionale (d'ora in poi denominato con la sigla SSN) è entrato in vigore nel 1980 e pone le sue basi nell'art. 32 della Costituzione italiana:

"La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti. Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana."

La sanità pubblica è un servizio garantito a tutti i cittadini, finanziato in larga parte dallo Stato, mentre i cittadini partecipano alle spese in base al loro reddito e alla loro condizione socio-sanitaria tramite il pagamento del ticket. Il ticket è una quota di compartecipazione alla spesa sanitaria, che si versa per ogni prestazione di carattere sanitario, per esempio per analisi del sangue, visite specialistiche o esami diagnostici.

Il SSN italiano è un sistema universalistico di carattere nazionale, ma con forte decentramento presso le Regioni, per cui si trovano differenze in termini di organizzazione ed efficacia. Le Regioni governano il sistema in modo autonomo tramite il Servizio sanitario regionale (SSR), ma rispondono al Ministero della Salute.

Uno dei Pilastri del sistema sanitario pubblico è il **medico di medicina generale (MMG)**, detto anche **medico di famiglia**, che ciascun cittadino ha il diritto e dovere di scegliere. Per i minori fino a 14 anni è competente il **pediatra di libera scelta (PLS)** e sono i genitori a effettuare la scelta. Il cittadino si rivolge al MMG in forma gratuita per qualsiasi necessità di carattere sanitario, per avere le ricette per l'acquisto dei medicinali, per la prenotazione di esami e visite specialistiche. Il medico di famiglia può anche richiedere per l'assistito il ricovero presso il presidio ospedaliero.

I **medicinali** sono divisi in due tipologie, facilmente distinguibili in base al formato della ricetta medica: quelli forniti gratuitamente dal SSN, in quanto a carico del sistema con un eventuale contributo minimo al momento dell'acquisto, e quelli non forniti dal SSN, per cui l'intero costo è a carico del cittadino.

Le **strutture sanitarie convenzionate** con il SSN sono strutture sanitarie o case di cura private che, in base ad un sistema di accreditamento, stipulano una convenzione con il SSN/SSR per svolgere diverse prestazioni sanitarie in cambio di un riconoscimento finanziario da parte dello Stato o della Regione.

Di recente è stata introdotta la libera professione del personale medico, un sistema misto che permette al medico del SSN di lavorare anche come

professionista, a pagamento per il cittadino, utilizzando strumenti e ambulatori del SSN fuori dal suo orario di lavoro, in cambio di un riconoscimento finanziario alla struttura sanitaria da parte del medico stesso.

L'accesso dei cittadini extracomunitari al SSN

La tutela del cittadino immigrato ha basi nella Costituzione italiana e nella legge ordinaria, che garantiscono la parità di trattamento e di piena uguaglianza rispetto ai cittadini italiani, sia dal punto di vista dell'iscrizione che dell'assistenza sanitaria. La Costituzione riconosce la salute come diritto per tutti i cittadini.

L'iscrizione al SSN si richiede all'AUSL competente in base alla residenza o domicilio e comporta il rilascio della tessera sanitaria.

Hanno diritto all'iscrizione obbligatoria al SSN e all'assistenza sanitaria gratuita i cittadini stranieri extracomunitari:

- regolarmente soggiornanti per motivi di lavoro subordinato o autonomo o iscritti al Centro per l'Impiego;
- che abbiano richiesto il rinnovo del permesso di soggiorno per lavoro subordinato o autonomo, attesa occupazione, famiglia, asilo, protezione sussidiaria, casi speciali, protezione speciale, cure mediche (art. 19 comma 2 lett. d-bis del T.U. 286/98), attesa adozione, affidamento, acquisto della cittadinanza;
- che abbiano chiesto il primo rilascio del permesso di soggiorno per lavoro subordinato o motivi familiari;
- minori stranieri non accompagnati e tutti i minori, indipendentemente dallo stato di regolarità del soggiorno.

Possono effettuare l'iscrizione volontaria al SSN, pagando un contributo annuale forfettario, gli immigrati regolarmente soggiornanti per motivi di studio o collocamento alla pari; di volontariato, di residenza elettiva, religiosi, familiari nel caso di genitori ultrasessantacinquenni giunti in Italia per ricongiungimento familiare dopo il 05/11/2008 e per esclusione tutte le categorie non comprese tra chi ha diritto all'iscrizione obbligatoria.

In alternativa all'iscrizione volontaria, è possibile stipulare una polizza assicurativa con un istituto italiano o straniero contro il rischio di malattie, infortunio e in caso di gravidanza.

I cittadini immigrati regolarmente soggiornanti non iscritti al SSN devono pagare le prestazioni sanitarie.

Secondo il D.Lvo 286/98, art. 35 comma 3, ai **cittadini stranieri presenti sul territorio nazionale non in regola con il permesso di soggiorno** sono assicurate, nei presidi pubblici e accreditati, le cure ambulatoriali e ospedaliere urgenti (che non possono essere differite senza pericolo per la vita o danno per la salute) o comunque essenziali (relative a patologie non pericolose nel breve termine, ma che nel tempo potrebbero determinare danno alla salute o rischi per la vita). Per l'accesso a questo tipo di cure viene rilasciato il tesserino STP (Straniero Temporaneamente Presente).

In particolare, sono garantiti:

- tutela sociale della gravidanza e maternità compreso l'accesso ai consultori familiari;
- tutela della salute del minore;
- vaccinazioni previste dai piani sanitari;
- profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive ed eventuale bonifica dei relativi focolai. Sono considerate a carattere preventivo anche le prestazioni erogate dai Servizi per le Tossicodipendenze e nei confronti di soggetti con HIV. L'accesso alle strutture sanitarie non comporta la segnalazione all'autorità anche se l'immigrato è privo di permesso di soggiorno, salvo l'obbligo di referto.

Per i **cittadini dell'Unione Europea**, che godono della libera circolazione negli Stati membri, l'assistenza sanitaria è a carico dello Stato italiano se svolgono o hanno svolto attività lavorativa o se sono a carico di familiari che lavorano. In caso contrario, le prestazioni sanitarie devono essere pagate dal loro Stato di appartenenza, se titolari di tessera sanitaria TEAM, oppure dal cittadino europeo stesso.

L'esenzione dal ticket

L'esenzione dal ticket consiste nell'esonero dal pagamento di qualsiasi quota di compartecipazione alle spese mediche. Deve essere richiesta presso l'AUSL dietro presentazione di documentazione medica o autocertificazioni della propria situazione socio-economica.

Può essere determinata da:

- reddito;
- malattie rare o croniche;
- invalidità;
- gravidanza.

Azienda Unità Sanitaria Locale (AUSL)

L'AUSL è l'ente di riferimento per un territorio responsabile della salute pubblica e dell'erogazione dei servizi sanitari.

È deputata al rilascio della tessera sanitaria e assegna al cittadino il MMG e/o il PLS; è inoltre competente per il rilascio della certificazione per l'esenzione del ticket.

Coordina le strutture ospedaliere presenti sul territorio e garantisce l'accesso alle cure in caso di emergenza (pronto soccorso, 118).

Si occupa della prevenzione delle malattie tramite i programmi di educazione alla salute e il servizio di vaccinazioni per minori e adulti ed effettuando controlli igienico-sanitari, per esempio sugli alimenti o sugli animali.

È responsabile della distribuzione dei farmaci, erogandone direttamente alcune tipologie a persone indigenti e coordinando le farmacie sul territorio.

Rilascia certificati medico-legali di idoneità (es: per patente di guida, porto d'armi, attività sportiva agonistica e idoneità psico-fisica ad alcune professioni).

Consultorio Familiare

Il Consultorio Familiare è un servizio di assistenza alla famiglia, prevalentemente rivolto alla salute e al benessere psico-fisico della donna e della coppia.

Fornisce consulenze sulla contraccezione e informazioni per promuovere la salute nella sfera sessuale.

Assiste le donne dall'inizio della gravidanza fino a dopo il parto (visite di controllo, corso pre-parto, consulenze specialistiche per gravidanza, allattamento, cura e alimentazione del neonato, sostegno dopo il parto).

Garantisce l'accesso al percorso per interruzione volontaria di gravidanza (IVG).

Offre percorsi di assistenza per coppie sterili e percorsi dedicati alla salute delle donne in diverse fasi della vita (es: pap-test, screening per la prevenzione del tumore al collo dell'utero, assistenza alle donne in menopausa).

Consultorio Giovani o Spazio Giovani del Consultorio Familiare

Lo spazio giovani è un servizio ad accesso libero e gratuito che ha lo scopo di promuovere la salute psico-sessuale di ragazzi/e dai 14 ai 20 anni.

Offre percorsi per singoli, coppie o gruppi sui temi legati a sessualità e affettività; fornisce visite psicologiche, ginecologiche e andrologiche, consulenze per gravidanza, contraccezione, educazione sessuale, consulenze su comportamenti alimentari e dipendenze. Offre inoltre percorsi dedicati agli istituti scolastici sui medesimi temi.

Fornisce consulenza e formazione anche agli adulti di riferimento (genitori, insegnanti, educatori, allenatori) e pubblica materiale informativo rivolto alla cittadinanza.

Servizi di salute mentale

I Servizi di Salute Mentale sono il punto di riferimento per i cittadini con disagio psichico e le loro famiglie.

Il **Centro Salute Mentale (CSM)** assicura servizi di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione di pazienti con patologie psichiche, mediante servizi a livello territoriale (ambulatoriali, domiciliari, residenziali e semiresidenziali) ed è accessibile per le urgenze legate a problematiche psichiatriche.

I Servizi di Salute Mentale si occupano anche di persone con disturbi del comportamento alimentare, in collaborazione con il Consultorio familiare e lo Spazio giovani.

Il **Servizio psichiatrico di diagnosi e cura (SPDC)** permette di accedere al ricovero ospedaliero, volontario oppure obbligatorio.

Il **Centro di Neuropsichiatria infanzia e adolescenza (NPIA)** è un servizio specialistico ambulatoriale che si prende cura di bambini e ragazzi da 0 a 18 anni e rappresenta un punto di riferimento per i genitori, la scuola e il MMG/PLS in caso di disturbi psichici, handicap psico-fisici, patologie neurologiche e sensoriali dell'infanzia e dell'adolescenza.

Servizi per le Dipendenze Patologiche (SerD) e per le Tossicodipendenze (SerT)

I SerD e SerT si occupano di dipendenze da sostanze psicotrope legali e illegali (es: fumo, alcol, sostanze stupefacenti) e da comportamenti (es: gioco d'azzardo, videogiochi, shopping) attuati in maniera compulsiva.

Obiettivo principale del servizio è la tutela della salute dei soggetti interessati e della collettività, con particolare attenzione alla prevenzione delle malattie infettive trasmissibili, alla promozione di stili di vita sani, al reinserimento sociale e al miglioramento complessivo della qualità di vita.

È possibile accedere a percorsi individuali o di gruppo e tutti gli operatori sono tenuti alla riservatezza.

I SerD e SerT forniscono anche informazioni, percorsi formativi e materiale informativo relativi ai rischi derivanti dai comportamenti sopracitati e svolgono attività di prevenzione e sensibilizzazione presso gli istituti scolastici.

Dipartimento di Igiene pubblica

Il Dipartimento di Igiene pubblica ha le seguenti funzioni.

1) Vigilanza e controllo sulla salute pubblica:

nelle scuole e nelle collettività infantili; nelle strutture ricettive, anche per la prevenzione del rischio legionellosi; negli impianti natatori; per la gestione del rischio amianto negli ambienti di vita; delle attività di estetica, di tatuaggio e piercing; della produzione e commercializzazione dei cosmetici; delle attività sanitarie (ambulatori, strutture di ricovero, studi professionali, stabilimenti termali); delle strutture socio-sanitarie e socio-assistenziali e delle comunità per minori; sul rispetto delle ordinanze per il contenimento dell'infestazione da zanzare. Si occupa inoltre del controllo delle infestazioni di rilevanza igienico-sanitaria e di interventi per segnalazione di inconvenienti igienico-sanitari.

2) Promozione della salute:

informazioni ai viaggiatori; partecipazione alla realizzazione di progetti di promozione della salute nella comunità; partecipazione a sistemi di sorveglianza di popolazione; partecipazione ai corsi di formazione per operatori socio-assistenziali; assistenza per valutazioni di progetti edilizi di particolare complessità e pubblico interesse.

Inoltre l'Igiene pubblica rilascia pareri ed attestazioni in vari ambiti, tra cui: igienicità/antigienicità degli alloggi, astensione anticipata/interdizione dal lavoro per gravidanza a rischio; vaccinazioni raccomandate per l'età adulta; controllo delle malattie infettive.

Il fascicolo sanitario elettronico (FSE)

Il FSE è l'insieme dei dati e documenti digitali di tipo sanitario generati da eventi clinici presenti e trascorsi, riguardanti l'assistito, riferiti anche alle prestazioni erogate al di fuori del SSN. È gratuito per gli iscritti al SSN e i genitori possono attivarlo per i figli minori, accedendo da computer o smartphone, con credenziali SPID, FedERa o con smartcard.

FSE consente di visualizzare e stampare i propri documenti (es. prescrizioni, referti) e di:

- prenotare visite ed esami specialistici;
- modificare o disdire appuntamenti prenotati online;
- pagare ticket sanitari e visualizzare le ricevute di pagamento;
- scegliere o cambiare il MMG;
- autocertificare le esenzioni per età e reddito.

COVID-19: PREVENZIONE E COMPORTAMENTI CORRETTI

COVID-19, o sindrome respiratoria acuta grave da Coronavirus-2, è il nome dato alla malattia associata al virus SARS-CoV-2, nuovo ceppo di Coronavirus identificato nel 2019. I sintomi variano in base alla gravità della malattia, dall'assenza di sintomi (essere asintomatici) a presentare febbre, tosse, mal di gola, mal di testa, naso che cola, debolezza, affaticamento e dolore muscolare fino a, nei casi più gravi, polmonite, insufficienza respiratoria, sepsi e shock settico, che possono portare alla morte.

I sintomi più comuni sono:

- febbre $\geq 37,5^{\circ}\text{C}$ e brividi;
- tosse di recente comparsa;
- difficoltà respiratoria;
- perdita o diminuzione dell'olfatto, perdita o alterazione del gusto;
- naso che cola;
- mal di gola;
- diarrea (soprattutto nei bambini).

Principali misure di prevenzione

- Utilizzare dispositivi di protezione delle vie respiratorie (**mascherine**), da indossare nei luoghi al chiuso e in tutti i luoghi all'aperto quando non possa essere garantita in modo continuativo la condizione di isolamento rispetto a persone non conviventi.

Sono esonerati dall'obbligo di indossare la mascherina: chi sta svolgendo attività sportiva, i bambini di età inferiore ai sei anni, i soggetti con patologie o disabilità incompatibili con l'uso della mascherina e chi interagisce con loro.

- Mantenere una **distanza di sicurezza** interpersonale di almeno un metro;
- **Lavarsi spesso le mani** con acqua e sapone o con soluzioni idroalcoliche;
- **Evitare i luoghi affollati**, gli ambienti chiusi con scarsa ventilazione e la distanza ravvicinata;
- Garantire il **ricambio dell'aria negli ambienti chiusi**;
- **Evitare abbracci e strette di mano**;
- Starnutire e/o tossire in un fazzoletto evitando il contatto delle mani con le secrezioni respiratorie;
- **Evitare l'uso promiscuo di bottiglie e bicchieri**, in particolare durante l'attività

- sportiva;
- **Non toccarsi occhi, naso e bocca con le mani;**
 - Non assumere farmaci antivirali e antibiotici, se non prescritti dal medico;
 - **Pulire le superfici** con acqua e sapone o comuni detergenti neutri per rimuovere lo sporco **e poi disinfettarle** con soluzioni a base di ipoclorito di sodio (candeggina/varechina) o alcol adeguatamente diluite;

Se si presentano febbre, tosse o difficoltà respiratorie e si sospetta di essere stato in stretto contatto con una persona affetta da Covid-19 si deve attenersi a questi comportamenti :

- **restare in casa**, non recarsi al pronto soccorso o presso gli studi medici;
- **telefonare al medico di famiglia**, al pediatra o alla guardia medica, oppure **chiamare il numero verde regionale che per l'Emilia Romagna è 800033033**;
- utilizzare i numeri di emergenza 112/118 solo in caso di effettiva necessità.

I Vaccini antiCovid

L'art. 32 della Costituzione italiana prevede il diritto alla salute, per tutelare la collettività, garantendo, allo stesso tempo, il diritto fondamentale di scelta dell'individuo.

Questo significa che vaccinarsi non è un obbligo, ma è consigliato di fronte a gravi situazioni sanitarie.

In Italia la legge prevede un obbligo di vaccinarsi per dodici malattie ad alto rischio epidemico (es: tetano, morbillo, poliomelite, ecc), per i minori di età tra zero e sedici anni , e il SSN organizza le vaccinazioni (presso i Consultori familiari) per tutti i nuovi nati oppure per coloro che non dimostrino di essere stati vaccinati contro queste malattie.

Per quanto riguarda il **vaccino antiCovid 19**, il Ministero della Sanità e la Regione Emilia Romagna hanno organizzato una campagna di vaccinazione di tutta la popolazione.

Per avere informazioni sul vaccino e sulla prenotazione del proprio turno, si deve contattare e consultare il sito www.auslromagna.it" .



FOREWORD

For communities within an intercultural society, where different habits, traditions and languages coexist, communication, awareness, and knowledge of their own citizens become essential, especially during the Covid-19 pandemic, which has affected the world for the past year.

Knowing the territory, the institutions, and the provided services, as well as the procedures to access such services, is therefore an important value to all citizens, especially in a period of emergency.

Moreover, when the communication concerns an essential service such as the health service and is also translated into different languages, then it becomes an indispensable means of information, because it creates knowledge and awareness, giving everyone a real opportunity to access the universalist and solidarity-based values of our healthcare system.

It is therefore our great honor to thank Federconsumatori Provincia Forlì-Cesena APS, which has conceived, realized and distributed this guide translated into various languages (Italian, French, English, Chinese and Arabic) as an excellent consultation tool, to the undoubtful benefit of all our citizens.

Dr. Mattia Altini
Health Director of the Azienda USL Romagna

THE NATIONAL HEALTH SERVICE DURING COVID-19

History and basic principles

The National Health Service (Italian Servizio Sanitario Nazionale or SSN) came into effect in 1980 and it has its backbone in the 32nd article of the Italian Constitution:

“The Republic safeguards health as a fundamental right of the individual and as a collective interest, and guarantees free medical care to the indigent. No one may be obliged to undergo any given health treatment except under the provisions of the law. The law cannot under any circumstances violate the limits imposed by respect for the human person”.

Public healthcare is a service guaranteed to all citizens, mostly financed by the State, while citizens contribute to the cost according to their income and to their socio-medical condition through the payment of the ticket. Tickets are cost-sharing fees to participate in health expenditures. They are paid for any healthcare service e.g., blood tests, specialist examinations or diagnostic tests.

The Italian SSN is a universal and national system. However, it is decentralized across the Italian Regions, which may show differences in terms of efficiency and organizations. Italian Regions manage this system independently thanks to the Regional Health Service (Italian Servizio Sanitario Regionale - SSR), while remaining accountable to the Ministry of Health.

An important figure of the national and public health service is **the general practitioner (GP)**, also known as **family doctor**, whom every citizen has the right and the duty to choose freely. **The pediatrician (PED)** is the expert for minors up to 14 years and is chosen by the parents. Citizens address their GPs free of charges for any health-related need, to get prescriptions to purchase medicines, to book appointments for examinations and specialized tests. The family doctor can also request that the patient is admitted to a hospital for hospitalization.

Medicines are divided into two main categories, easily identifiable by the prescription's format: those provided free of charge by the SSN, as they are paid by the national system with a variable minimum contribution of the citizen at the moment of purchase; and those not provided by the SSN, whose cost is entirely in the charge of the citizen.

Health facilities run in agreement with the SSN are medical facilities or private clinics, which come to an agreement with the SSN/SSR on the basis of an accreditation system, in order to perform various health services in exchange for a financial contribution from the State or the Region.

Recently, the self-employed profession of the medical staff has been introduced: it is a mixed system which allows SSN physicians to also work as professionals, paid

by the citizen, using the SSN premises and tools outside their working hours, against payment of a fee to the healthcare facility.

Foreign citizens accessing the SSN

The protection of migrant citizens has its fundamentals in the Italian Constitution and in the ordinary law, which guarantee that migrants have equal treatment and full access to the registration and healthcare services as the Italian citizens. The Italian Constitution recognizes health as a right for all citizens.

The registration to the SSN can be requested at the competent local AUSL according to the residence or domicile and it involves the issuance of the health insurance card.

Foreign citizens have the right to mandatory registration to the SSN and the healthcare only if:

- They are legally residing in Italy because of paid or independent employment or have signed up at the Employment Center;
- They have applied for the renewal of their residence permit for paid or independent employment, they are waiting for employment, permit for family reasons, asylum, subsidiary protection, special cases, special protection, medical care (art. 19 p. 2 let. d-bis of T.U. 286/98), waiting for adoption, custody, and acquisition of citizenship;
- They have applied for first issuance of a residence permit for paid employment or family issues;
- They are unaccompanied foreign minors or are any minors, regardless of the regularity of their stay.

Foreign citizens who are legally residing for study purposes or for *au pairing*, for volunteering, for elective residence, for religious or family purposes- in the case of a family reunification of over-65s parents who came to Italy after 11/05/2008 – and, by exclusion all categories not entitled to the right to a mandatory registration are free to register to the SSN against payment of an annual flat rate.

Alternatively, an insurance policy can be agreed upon with an Italian or foreign company against diseases, injuries and in case of pregnancy.

Foreign citizens legally residing but not registered to the SSN must pay for healthcare services.

According to Legislative Decree 286/98, art. 35, paragraph 3, **foreign citizens present in the national territory without a valid residence permit** are guaranteed, in public or accredited facilities, urgent outpatient and hospital care (which cannot be postponed without endangering life or harming health) or, in any case, essential care (regarding pathologies that are not dangerous in the short term, but which over time could result in harm to their health or

risk to life). In order to have the access to this kind of services, the STP (Straniero Temporaneamente Presente- Temporarily Present Foreigner) card is issued.

The following services are guaranteed:

- Social protection of pregnancy and maternity including access to family counseling facilities
- Health protection of minors
- Vaccines scheduled by the healthcare plans
- Preventive treatment, diagnosis, and treatment of infectious diseases, as well as decontamination of hotspots.

Health care services provided by services for addictions and HIV-infected individuals are also considered preventive in nature.

In case of foreign citizens without resident permit, accessing the healthcare facilities does not imply being reported to the authorities, except for the obligation of a medical report.

For EU citizens, who can freely move within the EU Members State, healthcare is paid for by the Italian State if they work or have worked in the country and if they are dependent on working family members. Otherwise, health services must be paid for their State of origin, if they hold the EHIC health card, or by the EU citizen himself/herself.

Exemption from the ticket

The exemption from ticket is the exoneration of any cost-sharing fee for medical treatment. It should/must be requested at the AUSL upon presentation of medical documentation or self- certification of one's socio-economic condition.

It can be determined by:

- Income
- Rare or chronic illnesses
- Handicap/ disability
- Pregnancy

Azienda Unità Sanitaria Locale (Local Health Unit Company - AUSL)

The AUSL is the institution responsible for public health and for the distribution of health services. It is in charge of issuing the health insurance card and it assigns the GP and/or PED to the citizens. The AUSL is in charge of releasing the certificate of exemption from the ticket.

The AUSL coordinates the hospital units present in the territory and guarantees access to care in case of emergency (emergency room, ER, 118). The AUSL also deals with the prevention of diseases through health education programs and manages the vaccination service for minors and adults by carrying out health control measures, as e.g., on food or animals.

This institution is responsible for the distribution of medicines, directly

dispensing some categories thereof directly to needy people and coordinating pharmacies in the territory.

The AUSL issues medico-legal reports (ex.: for driving license, gun permits, certificates for competitive sport permit and psycho-physical suitability to some professions).

Consultorio Familiare (Family Advisory Service)

The Consultorio Familiare is a family advisory service, mainly aimed at the health and psychophysical wellness of women and couples.

It provides advisory services about contraception and information to promote health in the sexual sphere.

It assists women from the beginning of the pregnancy until after childbirth (follow-ups, pre-natal education, specialized consultations on pregnancy, breastfeeding, care and feeding of the newborn, post-natal after childbirth). It guarantees the access to the voluntary termination of pregnancy (IVG).

It supports infertile couples and offers dedicated paths on women's health in different phases of life (e.g, pap test, screening for cervical cancer prevention, assistance to women in menopause).

Spazio Giovani (Youth counseling center)

Spazio Giovani is a free service that aims at promoting the psycho-sexual health of young people, 14 to 20 years old.

It offers dedicated paths for individuals, couples and groups on issues connected to sexuality and affectivity; it provides psychological, gynecological and andrologist examinations, as well as consultations on pregnancy, contraception, sex education or advice on eating behaviors and addictions. It also offers similar paths to schools. Spazio Giovani provides consultations and training to adults of reference too (parents, teachers, educators, coaches) and publishes informative materials for all citizens.

Servizi di salute mentale (Mental Health Services)

The Servizi di salute mentale are the reference points for citizens suffering from psychological distress and to their families.

The Centro Salute Mentale (Mental Health Center - MHC) ensures prevention, diagnosis, treatment and rehabilitation of patients with mental diseases through local services on the territory (outpatient, home, residential and semi-residential care services). This center is accessible for emergencies connected to psychiatric problems. The Servizi di Salute Mentale also deal with people with eating disorders, in collaboration with the Consultorio Familiare and Spazio Giovani.

The Servizio psichiatrico di diagnosi e cura (Psychiatric Service for Diagnosis and Treatment

-SPDC) provides access to hospitalization, either voluntary or mandatory.

The Centro di Neuropsichiatria infanzia e adolescenza (**Neuropsychiatry of Infancy and Adolescence Center - NPIA**) is a specialized outpatient service

that takes care of children and adolescents from 0 to 18 years old and represents a point of reference for parents, schools, and GPs/PEDs in case of mental disorders, psychophysical handicaps, neurological and sensory pathologies in children and adolescents.

Servizi per le Dipendenze Patologiche (Services for pathological addictions – SerD) and Tossicodipendenze (drug addictions - SerT)

SerD and SerT deal with addictions to illegal and legal psychotropic substances (e.g., smoking, alcohol, drugs) and compulsive behaviors (e.g., gambling, videogames, shopping).

The main goal of this service is the protection of the health of both the addicts and the community, with particular attention to the prevention of infectious diseases, the promotion of healthy lifestyles, social reintegration, and the overall improvement of quality of life.

Individual or group paths are available, and all professionals are bound to confidentiality.

SerD and SerT also offer information, training courses and informative material related to the risks caused by the above behaviors and they develop prevention and awareness activities in schools.

Dipartimento di Sanità Pubblica (Department of Public Health)

The Dipartimento di Sanità Pubblica has the following functions:

1) Control and surveillance of public health:

In schools and children communities, in accommodation facilities, also for the prevention of the risk associated with Legionella; in swimming facilities; for the management of asbestos risk in living environments; of business performing aesthetic, tattooing and piercing activities; of the production and marketing activities of the cosmetic industry; of healthcare activities (outpatient clinics, hospitalization facilities, professional clinics, spas); of socio-sanitary, welfare facilities and care facilities for minors; on compliance with rules to contain mosquitos infestations. Moreover, it monitors infestations relevant to the general health and hygiene and interventions to report hygienic-sanitary inconveniences.

2) Health promotion:

Information for travelers; participation in the implementation of health promotion projects in the community; participation in population surveillance systems; participation in training courses for social welfare workers; assistance in the evaluations of construction projects of public interest and complexity.

In addition, the Dipartimento di Sanità Pubblica issues opinions and certificates in many fields, including hygiene level of housing, early abstention from/ unsuitability to work due to high-risk pregnancy; recommended vaccination for adults; control of infectious diseases.

Electronic health record (FSE)

The FSE is the record of all digital health data and documents of the patient, generated through present and past clinical events also referring to services not performed by the SSN. The FSE is free for people registered in the SSN and parents can activate it for minor children, accessing it through a computer or smartphone with SPID or FedERa credentials or with a smartcard. The FSE allows citizens to view and print their documents (e.g., prescriptions, medical reports) and to:

- Book general and specialized examinations;
- Modify or cancel appointments booked online;
- Pay cost-sharing tickets and view payments receipts;
- Choose or change their GP;
- Self-certify exemptions based on age and income.

COVID-19: PREVENTION AND CORRECT BEHAVIORS

COVID-19, or severe acute respiratory syndrome from coronavirus-2, is the name given to the disease associated with SARS-CoV-2, a new viral strain of Coronavirus identified in 2019.

Symptoms vary depending on the severity of the disease, from being absent (asymptomatic) to having fever, cough, sore throat, runny nose, headache, fatigue, weakness, and muscular pain, and in the most severe cases, pneumonia, respiratory failure, sepsis, and septic shock, which can lead to death.

The most common symptoms are:

- Fever $> 37.5^{\circ}\text{C}$ and chills;
- Cough of recent onset;
- Breathing difficulties;
- Loss or diminished sense of smell, loss or alteration of taste;
- Runny nose;
- Sore throat;
- Diarrhea (especially in children).

Main preventive measures:

- Use respiratory protection devices (**face masks**), to be worn in indoors places and in all outdoor places when it is not possible to guarantee the isolation of people not living together. People who are doing sports, children under the age of six years, people with diseases or handicaps which are incompatible with the use of face masks and people interacting with them are exempted from the obligation to wear a face mask.
- Maintain a **safe interpersonal distance** of at least one meter;
- **Wash hands frequently** with soap and water or with hydroalcoholic solutions;

- **Avoid crowded places**, indoor spaces with poor ventilation, and close proximity;
- Ensure the **air change in indoor spaces**;
- **Avoid hugs and handshakes**;
- Sneeze and/or cough into a handkerchief, avoiding hand contact with respiratory secretions;
- **Avoid promiscuous use of bottles and glasses**, especially during sport activities;
- **Do not touch your eyes, nose, or mouth with your hands**;
- Do not take antibiotics or antiviral drugs, unless prescribed by a physician;
- **Clean all surfaces** with water and soap or with common neutral cleansers to remove dirt **and then disinfect them** with properly diluted sodium hypochlorite (bleach) or alcohol solutions.

If you have fever, cough or breathing difficulties and suspect that you have been in close contact with a person with Covid-19, you should do the following:

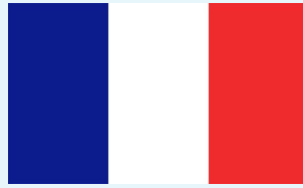
- **Stay at home**, do not go to the emergency room nor to medical clinics;
- **Call your family doctor**, pediatrician, or doctor on call, or **call the regional hotline, which is 800033033 in Emilia-Romagna**;
- Use the emergency numbers 112/118 only in case of real need.

Anti-Covid vaccines

Art. 32 of the Italian Constitution provides for the right to healthcare to protect the community, guaranteeing, at the same time, the fundamental right to choose of the individual. This means that vaccinating is not compulsory, but it is recommended when facing severe health situations.

In Italy, the law sets forth the obligation to vaccinate against twelve at high-risk epidemic diseases (e.g., tetanus, measles, polio, etc. ...), for minors aged between zero and sixteen years. The SSN organizes the vaccinations at the Consultori Familiari for all newborns or for those who do not prove to have been vaccinated against these diseases.

Regarding the **anti-Covid-19 vaccine**, the Ministry for Health and the Region Emilia-Romagna have organized a vaccination campaign for the entire population. **For information about the vaccine and to book your turn, visit the website www.auslromagna.it**



PRÉFACE

Dans une société interculturelle accueillant plusieurs habitudes, traditions et langues différentes, la communication, la prise de conscience et la connaissance des citoyens qui la composent deviennent des éléments incontournables pour la collectivité dans son ensemble, surtout pendant la pandémie de Coronavirus qui, depuis un an, frappe le monde entier.

La connaissance du territoire, des institutions et des services offerts, tout comme des modalités d'accès aux soins, représente une valeur essentielle pour tous les citoyens, surtout au cours d'une période d'urgence.

Lorsque la communication concerne un service essentiel comme le Service de Santé et que les informations sont traduites en plusieurs langues, alors nous nous trouvons face à un véritable vecteur de divulgation parce qu'il enclenche un système de connaissance et prise de conscience et qu'il contribue à rendre les valeurs universelles et solidaires du système concrètement accessibles d'un point de vue sanitaire.

Nous souhaitons alors adresser nos remerciements à Federconsumatori Provincia Forlì – Cesena APS qui a conçu, produit et distribué ce guide plurilingue (italien, français, anglais, chinois et arabe) qui représente un excellent outil de consultation indispensable pour tous nos citoyens.

Docteur Mattia Altini
Directeur Sanitaire de l'Azienda USL Romagna

LE SERVICE NATIONAL DE SANTÉ AUX TEMPS DE LA COVID-19

Histoire et principes de base

Le Service National de Santé italien, en italien Servizio Sanitario Nazionale (ci-après dénommé par le sigle SSN) entre en vigueur en 1980 et repose sur l'art. 32 de la Constitution italienne :

« La République protège la santé en tant que droit fondamental de l'individu et intérêt de la collectivité, et elle garantit des soins gratuits aux indigents. Nul ne peut être contraint à un traitement sanitaire déterminé si ce n'est par une disposition de la loi. La loi ne peut, en aucun cas, violer les limites imposées par le respect de la personne humaine. »

La santé publique est un service assuré à tous les citoyens, financé en grande partie par l'État. Les citoyens participent à ces dépenses sur la base de leur revenu et de leur condition socio- sanitaire en payant un ticket modérateur. Il s'agit d'un taux de participation aux dépenses sanitaires qui se verse à chaque prestation de soins, par exemple pour les analyses de sang, les consultations chez un spécialiste ou les examens diagnostiques.

Le SSN italien est un système universaliste à caractère national, ayant toutefois une forte décentralisation régionale. Il existe donc des différences d'organisation et d'efficacité d'une région à l'autre. Les Régions gèrent le système de façon autonome à travers le Service régional de santé, en italien Servizio sanitario regionale (SSR), tout en répondant au Ministère de la Santé.

L'un des Piliers du système sanitaire publique est le médecin généraliste traitant, en italien **medico di medicina generale (MMG)**, également appelé **medico di famiglia**, que tout citoyen a le droit et le devoir de choisir. Pour les mineurs de moins de 14 ans, les parents devront choisir un pédiatre, en italien **pediatra di libera scelta (PLS)**. Le citoyen peut s'adresser gratuitement au MMG pour toute nécessité de nature sanitaire, pour la prescription de médicaments ou pour obtenir un rendez-vous pour des examens ou des consultations chez un spécialiste. Le médecin généraliste peut également demander l'hospitalisation auprès d'un prestataire de soins pour ses patients.

Les **médicaments** se divisent en deux catégories, que l'on peut distinguer sur la base du type d'ordonnance. La première concerne les médicaments pris en charge par le SSN, pour lesquels il faudra éventuellement payer une somme de contribution minimale lors de l'achat. La seconde concerne les médicaments qui ne sont pas pris en charge par le SSN et qui sont entièrement à charge du citoyen.

Les **prestataires de soins conventionnés** avec le SSN sont des prestataires de soin ou des cliniques privés qui, sur la base d'un système d'agrément,

concluent une convention avec le SSN/SSR pour assurer diverses prestations sanitaires moyennant une compensation financière de la part de l'État ou de la Région.

La profession libérale pour le personnel médical a été récemment introduite. Il s'agit d'un système mixte qui permet au médecin du SSN de travailler également en tant qu'indépendant et d'offrir au citoyen un service payant, tout en utilisant les instruments et les cabinets de consultation du SSN en dehors des heures de travail, moyennant une compensation financière au prestataire de service de la part du médecin.

L'accès au SSN des citoyens extracommunautaires

La protection du citoyen immigré trouve sa base dans la Constitution italienne et dans la loi ordinaire, qui assurent l'égalité de traitement et l'égalité totale aux citoyens italiens, du point de vue de l'inscription tout comme de l'accès aux soins. La Constitution reconnaît la santé comme un droit de tous les citoyens.

L'inscription au SSN peut se faire auprès de l'AUSL (unité sanitaire locale) de compétence, sur la base de l'adresse de résidence ou domicile. Suite à cette inscription, la carte sanitaire nationale (tessera sanitaria) sera délivrée. Le droit à l'inscription obligatoire au SSN et à la prise en charge sanitaire gratuite est garanti aux citoyens étrangers extracommunautaires :

- résidant avec titre de séjour pour des raisons de travail dépendant ou indépendant ou qui sont inscrits au Centro per l'impiego (pôle emploi) ;
- ayant demandé le renouvellement du titre de séjour pour des raisons de travail dépendant ou indépendant, recherche d'emploi, famille, asile, protection subsidiaire, cas particuliers, protection spéciale, soins médicaux (art. 19 alinéa 2 lettre. d-bis du T.U. 286/98), attente d'adoption, garde des enfants, acquisition de la citoyenneté ;
- ayant demandé la délivrance du premier titre de séjours pour des raisons de travail dépendant ou des raisons familiales ;
- mineurs étrangers non accompagnés et tout mineur, indépendamment de l'état de régularité du séjour.

L'inscription au SSN à titre volontaire est possible, moyennant une somme forfaitaire annuelle, pour tous les immigrés en situation régulière pour des raisons d'études, travail au pair, bénévolat, élection de domicile, religion, famille dans le cas de parents âgés de plus de 65 ans arrivés en Italie pour regroupement familial après le 05/11/2008 et, par exclusion, pour toute catégorie n'étant pas soumise à l'inscription obligatoire.

Alternativement, il est possible de souscrire un contrat d'assurance avec un institut italien ou étranger contre le risque de maladie, maladie professionnelle et en cas de grossesse.

Pour les citoyens immigrés en situation régulière n'étant pas inscrits au SSN, les frais de soins seront à leur charge.

Conformément au D.Lvo 286/98, art. 35 alinéa 3, les soins ambulatoires et

hospitaliers urgents (dont l'absence mettrait en jeu le pronostic vital ou pourrait conduire à l'altération grave de l'état de santé) ou essentiels (concernant des pathologies n'exposant pas à un risque à court terme, mais qui, par la suite, pourraient conduire à des altérations graves de l'état de santé ou à un danger de vie) sont assurés, dans les structures publiques ou agréées, aux **citoyens étrangers présents sur le territoire national sans titre de séjour**. Pour l'accès à ce type de soin, la délivrance d'une attestation STP (Straniero Temporaneamente Presente, en français étranger temporairement présent) est prévue.

Les services garantis sont :

- protection sociale de la grossesse et de la maternité, y compris l'accès aux centres de planification familiale ;
- protection de la santé des mineurs ;
- vaccins prévus par les plans sanitaires ;
- prophylaxie, diagnostic et traitement des maladies infectieuses et élimination des foyers de contamination associés.

Les soins dispensés par les Services pour les Toxicomanies et pour les personnes vivant avec le VIH sont également considérés des soins à caractère préventif.

L'accès aux structures sanitaires n'implique pas la dénonciation aux autorités des immigrés sans titre de séjour. La rédaction d'un rapport médical reste indispensable.

Pour les **citoyens de l'Union Européenne** bénéficiant de la libre circulation sur le territoire des États membres, l'accès aux soins est pris en charge par l'État italien, si le patient travaille ou a travaillé ou s'il est à charge d'un membre de la famille qui travaille. En cas contraire, les soins médicaux devront être pris en charge par l'État ayant émis la carte européenne d'assurance maladie CEAM, ou par le citoyen européen même.

Exonération du ticket modérateur

L'exonération du ticket modérateur est la dispense du paiement de toute somme de participation aux dépenses médicales. Il est nécessaire de présenter une demande d'exonération auprès de l'AUSL en joignant son dossier médical ou l'attestation de sa situation socio-économique.

L'exonération est prévue pour les conditions qui suivent :

- faible revenu ;
- maladies rares ou chroniques; invalidité;
- grossesse.

Azienda Unità Sanitaria Locale (AUSL)

L'AUSL (en français, unité sanitaire locale) est l'établissement de référence d'un territoire et elle est responsable de la santé publique et d'assurer les services médicaux.

Elle s'occupe de délivrer la carte d'assurance médicale, d'attribuer aux citoyens le MMG (médecin généraliste) et/ou le PLS (pédiatre) et de délivrer le certificat

d'exonération du ticket modérateur.

Elle coordonne les établissements hospitaliers du territoire et assure l'accès aux soins en cas d'urgence (urgences, 118 : le numéro pour les urgences sanitaires).

L'AUSL s'occupe également de la prévention des maladies en appliquant les programmes d'éducation à la santé, en assurant le service de vaccination pour les mineurs et les adultes et en effectuant des contrôles hygiéniques et sanitaires, par exemple sur les aliments ou les animaux.

Elle est chargée de la gestion des pharmacies du territoire et de la distribution des médicaments et en fournit directement certains aux personnes démunies.

Elle délivre des certificats médico-légaux d'aptitude (ex : permis de conduire, port d'armes, activité sportive de compétition et aptitude psycho-physique pour certaines professions).

Centres de planification ou d'éducation familiale

Les centres de planification ou d'éducation familiale sont des services de prise en charge des familles, qui visent principalement à assurer le bien-être psycho-physique de la femme et du couple.

Dans ces centres, il est possible d'obtenir des consultations sur la contraception et des informations concernant la santé sexuelle.

Les femmes sont prises en charge dès le début de leur grossesse jusqu'à la période qui suit l'accouchement (visites de contrôle, cours de préparation à l'accouchement, consultations spécialisées pour la grossesse, allaitement, alimentation et soin de l'enfant, soutien après l'accouchement).

L'accès au parcours pour l'interruption volontaire de grossesse (IVG) est également assuré.

Ces centres offrent aussi des parcours de prise en charge des couples infertiles et des parcours consacrés aux femmes dans plusieurs phases de leur vie (ex. : frottis, dépistage et prévention du cancer du col de l'utérus, prise en charge des femmes en ménopause).

Centre d'éducation familiale pour les jeunes ou Espace pour les jeunes du

Centre de planification ou d'éducation familiale

L'espace pour les jeunes est un service gratuit et en libre accès qui a l'objectif de promouvoir la santé psycho-sexuelle des jeunes âgés de 14 à 20 ans.

Il offre des parcours pour individus, couples ou groupes sur des sujets liés à la sexualité et à l'affectivité ; il dispense également des visites psychologiques, gynécologiques et andrologiques tout comme des consultations pour les problèmes alimentaires et les addictions. Il offre aussi des parcours consacrés aux écoles sur ces mêmes sujets.

Il garantit des consultations et une formation également aux adultes impliqués (parents, enseignants, éducateurs, conseillers) et publie des documents d'information pour les citoyens.

Services pour la santé mentale

Les Services pour la santé mentale sont un point de repère pour les citoyens affectés d'une maladie psychique et pour leurs familles.

Le **Centre pour la Santé Mentale** (CSM) assure des services de prévention, diagnostic, traitement et rééducation des patients affectés de pathologies psychiques, en dispensant des services au niveau territorial (soins ambulatoires, à domicile, dans les centres d'hébergement et d'accueil). Il est également possible d'y accéder pour des urgences psychiatriques.

Les Services pour la Santé Mentale s'occupent aussi des personnes ayant des troubles des conduites alimentaires, avec la collaboration du Centre de planification ou d'éducation familiale et de l'Espace jeunes.

Le **Service psychiatrique de diagnostic et traitement** (en italien, SPDC) permet l'hospitalisation volontaire ou obligatoire.

Le **Centre de Neuropsychiatrie pour l'enfance et l'adolescence** (en italien, NPJA) est un service ambulatoire spécialisé qui prend en charge les enfants et les jeunes âgés de 0 à 18 ans et représente un point de repère pour les parents, l'école et le MMG/PLS (médecin généraliste/pédiatre) en cas de troubles psychiques, handicaps psycho-physiques, pathologies neurologiques et sensorielles de l'enfance et de l'adolescence.

Services pour les Dépendances Pathologiques (SerD) e pour les Toxicomanies (SerT)

Les SerD et les SerT s'occupent des addictions aux substances psychotropes légales et illégales (ex : cigarette, alcool ou substances stupéfiantes) et aux comportements (ex : jeu d'argent, jeux-vidéos, shopping) répétés de façon compulsive.

L'objectif essentiel du service est la protection de la santé des personnes intéressées et de la collectivité, tout en consacrant une attention particulière à la prévention des maladies infectieuses transmissibles, à la promotion de modes de vie sains, à la réinsertion sociale et à l'amélioration de la qualité de vie.

Il est possible d'avoir accès à des parcours individuels ou de groupe et tous les opérateurs doivent respecter l'obligation de confidentialité.

Les SerD et les SerT fournissent également des informations, des parcours de formation et des documents d'information sur les risques dérivés des comportements ci-dessus mentionnés et s'occupent de l'activité de prévention et sensibilisation dans les établissements scolaires.

Département de Santé publique

Le Département d'Hygiène publiques a les fonctions qui suivent.

1) Surveillance et contrôle de la santé publique :

dans les écoles et les collectivités d'enfants ; les établissements hôteliers, surtout pour la prévention du risque de légionellose ; dans les piscines ; pour la gestion du risque d'amiante dans les milieux de vie ; des activités d'esthétique,

tatouages et piercings ; de la production et commercialisation de produits cosmétiques ; des activités médicales (cabinets de consultations, services hospitaliers, cabinets professionnels, stations thermales) ; des établissements socio-sanitaires, d'assistance sociale et des centres d'hébergement pour mineurs ; du respect des mesures pour endiguer la diffusion des moustiques. Il s'occupe également de contrôler les infestations de pertinence sanitaire et des mesures de dénonciation d'inconvénients de nature hygiénique et sanitaire

2)Promotion de la santé :

informations aux voyageurs ; participation à la réalisation de projets de promotion de la santé au sein de la communauté ; participation aux systèmes de surveillance de la population ; participation aux cours de formation des opérateurs d'assistance sociale ; soutien pour l'évaluation des projets de construction complexes et qui relèvent de l'intérêt public.

De surcroît, le Département d'Hygiène publique fournit des expertises et des attestations dans plusieurs domaines, à titre d'exemple : hygiène / manque d'hygiène des logements, congé pathologique prénatal anticipé / interdiction de travail pour grossesse à risque ; vaccinations recommandées pour l'âge adulte ; contrôle des maladies infectieuses.

Le carnet de santé numérique, en italien fascicolo sanitario elettronico (FSE)

Le FSE regroupe les données et les documents numériques de nature médicale liés à des événements cliniques présents et passés, qui concernent le patient. Le FSE peut également contenir des documents relatifs à des prestations offertes en dehors du SSN. Il est gratuit pour toute personne inscrite au SSN. Les parents peuvent l'activer pour leurs enfants mineurs. Il est possible d'y accéder par ordinateur ou smartphone, en saisissant son identifiant SPID, FedERa ou par smartcard.

Le FSE permet d'ouvrir et d'imprimer ses propres documents (ex. : ordonnances, rapports médicaux) et de :

- prendre rendez-vous pour une consultation ou un examen spécialisé ;
- changer ou annuler des rendez-vous pris en ligne ;
- payer le ticket modérateur et consulter les reçus de paiement ;
- choisir ou changer son MMG (médecin généraliste) ;
- faire une attestation de ses exonérations pour des raisons d'âge ou de faible revenu.

COVID-19: PRÉVENTION ET COMPORTEMENTS À ADOPTER

La COVID-19, ou le syndrome respiratoire aigu sévère de Coronavirus-2, est le nom de la maladie associée au virus SARS-CoV-2, la nouvelle souche de Coronavirus détectée en 2019.

Les symptômes varient sur la base de la gravité de la maladie et peuvent aller de l'absence de symptômes (être asymptomatiques) jusqu'à l'apparition de

fièvre, toux, mal de gorge, mal de tête, nez qui coule, faiblesse, fatigue et courbatures. Dans les cas les plus graves, les patients peuvent être affectés de pneumonie, insuffisance respiratoire, sepsis et choc septique qui peuvent causer le décès.

Les symptômes les plus fréquents sont :

- 1) fièvre $\geq 37,5^{\circ}\text{C}$ et frissons ;
- 2) toux d'apparition récente ;
- 3) troubles respiratoires ;
- 4) perte ou réduction de l'odorat, perte ou altération du goût ;
- 5) nez qui coule ;
- 6) mal de gorge ;
- 7) diarrhée (surtout chez l'enfant).

Mesures de précaution principales

- Utilisez les équipements de protection des voies respiratoires (**masques**). Le port du masque est obligatoire dans les lieux clos et dans tous les lieux publics ouverts où il est impossible de garder continuellement une condition d'isolement des personnes n'ayant pas le même domicile.

La dérogation à l'obligation du port du masque est prévue pour : toute personne en train de pratiquer une activité sportive, les enfants âgés de moins de six ans, toute personne ne pouvant pas en porter pour raison médicale ou de handicap et toute personne interagissant avec.

- Respectez une **distance physique de sécurité** d'au moins 1 mètre ;
- **Lavez régulièrement vos mains** avec de l'eau et du savon ou utilisez une solution hydro- alcoolique ;
- **Évitez les lieux très fréquentés**, les lieux clos avec une mauvaise ventilation et une distance rapprochée ;
- Assurez l'**aération des espaces clos** ;
- **Évitez de vous serrer la main ou de vous échanger des embrassades** ;
- Éternuez et/ou tousez dans un mouchoir, en évitant le contact entre les mains et les sécrétions respiratoires ;
- **N'échangez pas les verres et les bouteilles**, surtout lors de l'activité sportive ;
- **Ne touchez des mains vos yeux, votre nez et votre bouche** ;
- Ne prenez pas de médicaments antiviraux ou antibiotiques, sauf indication et prescription d'un médecin ;
- **Nettoyez toute surface** avec de l'eau et du savon ou avec un détergent neutre pour éliminer la saleté **et puis désinfectez-les** avec des solutions à base d'hypochlorite de sodium (eau de javel) ou d'alcool correctement diluées.

En cas de fièvre, toux ou troubles respiratoires et si vous pensez avoir eu contact étroit d'une personne atteinte de la Covid-19, veuillez respecter les consignes suivantes :

- **restez chez vous**, n'allez pas aux urgences ou chez votre médecin ;

- **appelez votre médecin généraliste**, votre pédiatre ou le poste de secours médical (en italien, guardia medica), autrement **appelez le numéro gratuit régional pour l'Émilie-Romagne : 800033033** ;
- veuillez appeler les numéros d'appel d'urgence 112/118 qu'en cas de nécessité réelle.

Vaccins contre la Covid

L'art. 32 de la Constitution italienne prévoit le droit à la santé pour protéger la collectivité, en garantissant, en même temps, le droit fondamental de choix de l'individu.

Cela signifie que la vaccination n'est pas obligatoire, mais conseillée lors de graves conditions de santé.

En Italie, la loi prévoit l'obligation à la vaccination contre douze maladies à haut risque épidémique (ex : tétanos, rougeole, poliomyélite, etc.) pour les mineurs de zéro à seize ans et le SSN organise les vaccinations dans les centres de planification ou d'éducation familiale (en italien Consultori familiari) pour tous les nouveaux nés ou pour ceux qui ne sont pas en mesure de démontrer leur vaccination contre ces maladies.

En ce qui concerne **le vaccin contre la Covid-19**, le Ministère de la Santé et la Région Émilie- Romagne ont organisé une campagne de vaccination de toute la population.

Pour tout renseignement concernant le vaccin et pour obtenir un rendez-vous, veuillez consulter le site www.auslromagna.it.



前言

在一个不同习俗、传统与语言并存的跨文化社会中，市民间的交流、意识和认知对整个社会的构成具有至关重要的意义，尤其是在传染病新型冠状病毒席卷全球的这一年中。

因此在紧急时期，了解本地区的认识相关环境、机构和服务以及获取服务的方法，对所有公民来说是极具意义的。

当交流涉及诸如医疗服务等基本服务并被翻译成不同的语言时，它将成为建立认知和意识不可或缺的信息载体，也使该系统在医疗卫生方面的价值真正体现“有利可图”。

因此，我们由衷的感谢弗利-切塞纳省 **Federconsumatori APS** 协会构思、制作和分发这本多语言

(意大利语、法语、英语、中文和阿拉伯语) 指南，使其成为对民众来说极为实用的咨询手册。

Mattia Altini
罗马涅大区医保局主任

2019 冠状病毒病(COVID-19)疫情时期的国家卫生体系 历史与基本原则

国家卫生体系 (以下简称 **SSN**) 于 1980 年生效并遵从意大利宪法第 32 条规定：

“共和国保障作为个人基本权利和社会利益的健康权，并保障贫穷者获得免费医疗。非依法律有关规定，任何人不得被强迫接受卫生治疗。法律在任何情况下都不得侵犯为尊重人身所设定的各种限制。”

公共医疗是面向所有公民提供的一项服务，大部分由国家出资，公民则根据收入和社会健康状况通过医保卡来支付费用。该卡作为公共医疗费用的一部分，该费用，用于支付每次的医疗服务（例如血液检查，专科就诊或诊断检查）。意大利的国家卫生体系（简称 **SSN**）是一个国家级的普遍性体系，但由于各区的行政权分散，因此在组织和效力上存在差异。各大区自主管理区域卫生服务（简称 **SSR**）系统，但需向卫生部报备。

公共医疗体系的支柱之一是全科医生（简称 **MMG**），也被称为家庭医生，每个公民均有选择的权利和义务。对于不满 14 岁的未成年，可由父母代为选择儿科医生（简称 **PLS**）。公民如有任何医疗需要，可免费向家庭医生提出申请，如获得购买药品的处方，预约检查和专家就诊。家庭医生也可以申请到医院病房住院治疗。

药品分为两类，根据处方的格式即可轻松分辨：其中由国家卫生体系免费提供的药品，在购买时系统会收取最低的费用，其它未纳入的药品，则全部费用由公民承担。

纳入国家卫生体系的机构包含医疗机构及私立医疗机构或其它，根据认证规定，与国家卫生事业或地方卫生服务签订合约，提供不同类型的医疗服务，从而得到国家或地方的财政支持。近期也引入了从事自由职业的医务人员，在该混合制度中，允许国家卫生体系内的医生也从事专业医生的工作，在工作时间外由公民付费使用国家医疗体系的工具和门诊设施，以换取医生本人对医疗设施的财政支持。

非欧盟公民享受国家医疗服务

对移民的保护是基于意大利宪法和普通法，他们和意大利公民一样享受同等卫生服务。宪法中也明确健康是所有公民的权利。

注册国家卫生体系是根据个人身份证登记地或是临时居住地向当地医疗部门提交申请并申请医疗卡。

非欧盟公民有权注册国家必须的医疗服务体系，并免费享受服务：

- 正常雇佣工作者、自我雇佣工作者或在劳务中心登记的；
- 已经申请延期居留的雇佣工作或自我雇佣人员、失业人员、家庭成员、避难人员、辅助保护人员、特殊情况人员、特殊保护人员、医疗需要人员、待收养人员、监护人、等待申请国籍的人员；
- 首次取得居留证的雇佣工作人员或家庭团聚人员
- 无人陪伴的外籍未成年及未成年，无论其是否有合法居留

合法居留的留学生或同等条件的移民、志愿服役的、自主选择住所的，宗教人

员、以及 65 岁以上父母因家庭团聚于 2008 年 11 月 5 日会后抵达意大利并未被强制要求登记的移民们，可以通过每年支付固定费用自愿注册国家卫生事业。除自愿注册外，外国公民还可以在意大利或外国机构购买一份额外的医疗、意外和生育保险。合法居住但未在国家卫生事业系统中注册的外国公民必须支付医疗服务。

根据第 286/98 号法令，第 35 条第 3 款规定，在公共认证医疗机构，门诊和急诊治疗（在不威胁生命或危害健康的前提下，不得被延期）或其他必要治疗（在短期内无危险但随着时间可能对健康造成损害或危及生命的情况）中，未按本国规定取得居住许可的外国公民也享受如上保障。如需接受以上类型的治疗，需要有临时医疗卡，简称 **STP**（临时逗留的外国人）。

特别应确保，以下几点：

- 提供孕妇和产妇的社会保障，家庭诊所；
- 保护未成年人的健康；
- 按国家卫生规定接种疫苗；
- 预防，诊断和治疗传染病，并及时阻断可能爆发的病情。在对吸毒者及 HIV 病毒感染者服务是也可以起到预防作用的。

即使外国公民没有居留许可，但需要医院治疗也不会被举报，但其有义务向当局报告。

对于可在各成员国间自由通行的欧盟公民，如正在工作或曾经工作过或投靠工作的家人均由意大利国家支付医疗费用。相反的，如持有 **TEAM** 医疗卡（欧盟疾病保险卡）则应由国籍国支付费用或有欧洲公民自己支付。

豁免凭证

豁免凭证包括免除支付任何份额的医疗费用。需向当地卫生部门提交医疗文件或证明本人社会经济状况的文件。

可以通过以下方式确定：

- 收入；
- 罕见或慢性的疾病；
- 残疾人，无行为的人；
- 孕妇。

地方卫生局（简称 AUSL）

AUSL 是负责该区域公共卫生和提供医疗服务的机构。

负责给公民办理合法医疗卡并选择安排家庭医生（简称 **MMG**）和/或儿科医生（简称 **PLS**）；还负责核发豁免凭证。

协调该区域的医院，并保证在紧急情况下获得治疗（如急救，118）。

通过对未成年人和成年人的健康教育和疫苗接种服务来预防疾病，并对食品或动物进行卫生检查。

负责药物的分配，直接将某些类型的药物分配给有需要的人，并协调该区域的药房。

核发具有医疗和法律效力的证书（例如：驾驶执照，枪械执照，竞技体育活动

和某些职业身心健康证明)。

家庭诊所

家庭诊所是一种家庭援助服务，主要针对妇女和夫妻的身心健康。提供有关避孕的建议和信息，以促进性健康。

为女性从怀孕初期直至生产后提供帮助（如体检，产前检查，怀孕的专业咨询，母乳喂养，新生儿的护理和喂养，产后恢复）。

提供自愿终止妊娠（简称 IVG）的途径。

为不孕不育夫妇提供援助，并为女性在不同年龄阶段提供相应健康检查（例如：子宫颈抹片检查，宫颈癌预防筛查，绝经后妇女的护理）。

青年空间或家庭诊所中

青年空间是一项免费开放的服务，旨在促进 14 至 20 岁孩子的心理-及性健康。

为个人，情侣或团体提供有关性和情感问题的指导；提供心理咨询，妇科和男科检查，怀孕咨询，避孕，性教育，饮食行为和成瘾咨询。并向学校提供的相同主题的课程。

还为有关的成年人(父母、教师、教育工作者、教练)提供咨询和培训，并面向公民出版相关材料。

精神健康服务

精神卫生服务主要针对患有精神疾病的公民及其家人。

精神健康中心（简称 CSM）通过属地一级的服务（门诊、上门、住家和半住家）为精神病患者提供预防、诊断、护理和康复服务，并为与精神问题有关的情况提供紧急服务。

心理健康服务还与家庭诊所和青少年空间合作，帮助饮食失调的人。精神病诊断和治疗服务（简称 SPDC）允许自愿或强制住院。

儿童与青少年精神学中心（简称 NPIA）是一个专门治疗 0 至 18 岁儿童和青少年的门诊服务，并为家长，学校和全科医生或儿科医生提供主要参考信息，以应对儿童和青少年的精神疾病、身心残疾、神经和感官疾病。

病理性成瘾（简称 SerD）和毒品成瘾（简称 SerT）服务

病理成瘾（简称 SerD）和毒品成瘾（简称 SerT）服务是解决对合法与非法精神药物（如：吸烟，酗酒，毒品）和行为（如：赌博，电子游戏，购物）成瘾的问题。

该服务的主要目标是保护利益相关者和社区的健康，尤其要特别注意对传染病的预防，促进健康的生活方式，重新融入社会以及全面提高生活质量。

可以以个人或小组加入治疗，但所有工作人员均有保密义务。

病理成瘾（简称 SerD）和毒品成瘾（简称 SerT）服务还提供因上述行为所带来的风险有关的信息，培训课程和信息材料，并在学校开展预防和宣传活

动。

公共卫生部门

公共卫生部具有以下职能。

公共卫生监督管理：

在学校和儿童社区；在住宿接待场所，预防军团病风险；游泳设施；管理生活环境中的石棉风险；医美，纹身和打耳洞；化妆品的生产和销售；卫生保健活动（门诊，住院，科研室，水疗中心）；未成年人的社会保健和社会救助机构及社区；防蚊虫害。还负责控制与健康及卫生有关的传染病，以及报告健康及卫生问题。

健康促进：

收集旅客信息；参与社区健康促进项目的实施；参与人口监测系统；参加社会援助工作者的培训课程；协助评估具有特殊复杂性和公共利益的建筑项目。

此外，公共卫生部在不同领域提供意见和证明，包括宿舍的卫生/不卫生，因怀孕风险而提前放弃/丧失工作资格；建议成年后接种疫苗；控制传染病。

电子医疗档案（简称 FSE）

电子医疗档案（简称 FSE）是根据患者现今和过去的临床治疗生成的一组健康数据和文档，也涉及国家卫生体系（简称 SSN）以外提供的服务。它对于已经注册国家医疗服务的公民是免费的，并且父母可以通过使用

SPID，FedERa 或智能卡从计算机或智能手机为未成年子女激活档案。

电子医疗档案（简称 FSE）允许查看和打印文档（例如处方，诊断报告）及：

- 预约挂号和相关检查；
- 修改或取消网上预约；
- 支付医疗费并查看付款收据；
- 选择或更改全科医生；
- 针对年龄和家庭收入的电子豁免自我声明。

2019 新型冠状病毒（简称 COVID-19）：正确的预防措施

2019 新型冠状病毒（简称 COVID-19）或严重急性呼吸道综合症冠状病毒 2 型（简称 Coronavirus-

2），该名称来自严重急性呼吸道综合征冠状病毒 2 型病毒（缩写：SARS-CoV-2）

根据疾病的轻重程度症状有所不同，从无症状（无症状感染者）到发烧，咳嗽，喉咙痛，头痛，流鼻涕，虚弱，疲劳以及肌肉酸痛，在严重的情况下还出现肺炎，呼吸衰竭，败血症和败血性休克等症状，甚至可能导致死亡。

最常见的症状是：

- 发烧超过 37.5 度和发冷；
- 最近出现咳嗽；
- 呼吸困难；
- 嗅觉、味觉丧失或降低；

- 流鼻涕;
- 咽喉痛;
- 腹泻 (尤其是儿童) 。

主要预防措施

-如果不能保证与他人保持安全社交距离，则需要在密闭空间和所有室外场所使用呼吸保护装置

(口罩) 。

以下人群则不需要佩戴口罩：参加体育活动，六岁以下的儿童，患有不适合佩戴口罩的疾病或无佩戴口罩行为能力的。

- 保持一米以上的安全社交距离；
- 经常用肥皂或含酒精的溶液洗手；
- 避免前往人流密集和空气流通较差的地方；
- 保持密闭空间的空气流通；
- 避免拥抱和握手；
- 在打喷嚏和/或咳嗽时使用纸巾，避免手与呼吸道分泌物接触；
- 避免交叉使用瓶子和杯子，尤其是在体育活动中；
- 请勿用手触摸眼睛，鼻子和嘴巴；
- 如无医生处方，请勿服用抗病毒药以及抗生素；
- 用肥皂水或普通中性洗涤剂清洗表面，除去污垢，然后再用次氯酸钠溶液 (消毒剂/漂白剂)

或充分稀释的酒精消毒。

如果您发烧，咳嗽或呼吸困难等症状，并且怀疑自己与 2019 新型冠状病毒 (简称 COVID-19) 患者有过密切接触，您应该这样做：

- 呆在家里，不要前往急诊室或诊所；
- 致电家庭医生，儿科医生或医护人员，或致电艾米利亚·罗马涅 (**Emilia Romagna**) 大区的免费电话号码 **800033033** ；
- 必要时才可拨打紧急号码 112 或 118 。

抗新冠病毒疫苗

意大利宪法第 32 条规定保障社区的公共卫生健康，同时也是公民的基本选择权。因此接种疫苗不是强制性的，但建议在面对严峻的卫生形势下进行接种。

在意大利，法律规定有义务为 0 至 16 岁的未成年人接种十二种具有高流行风险的疾病疫苗 (如破伤风，麻疹，小儿麻痹症等)，国家卫生服务 (简称 SSN) 组织家庭诊所为新生儿以及无法证明自己接种过以上疫苗的人群接种。

关于抗 **2019** 新型冠状病毒疫苗，卫生部和艾米利亚-罗马涅大区组织了针对全民的疫苗接种宣传活动。

有关接种疫苗和预约接种的信息，请查看 www.auslromagna.it

في الحنجرة والرأس والعنق ويشعرون ايضا في ضعف جسدهم وتعب مستمر والم في العضلات حتى العوراض الاكثر خطورة مثل الالتهاب الرئوي نقص في قدرة التنفس تعفن في الدم والصدمة الانتانية حيث في امكان هذه العوراض ان تسبب الوفاة او الموت العوراض الاكثر انتشارا ارتفاع حرارة الجسم اكثر من 37,5 درجة مئوية سعال حديث الظهور صعوبة في التنفس فقدان او نقص في حاسة الشم وفقدان حاسة وفقدان او تغيير في حاسة التذوق سيلان من الانف اسهال وخاصة عند الاطفال

مبادئ وطرق الوقاية

اولا استعمال ادوات الوقاية لقنوات التنفس (القناع) حيث يجب استعماله في الاماكن المغلقة وفي جميع الاماكن المفتوحة حيث لا يمكننا ان نضمن وبطريقة متواصلة عزل الاشخاص للذين لا يعيشون معنا انهم معفيين من استعمال القناع الاشخاص الذين يقومون في ممارسة النشاطات الرياضية والاطفال اللذين اعنارهم اقل من 6 اعوام الاشخاص المعاقين والذين يعانون من امراض مزمنة لان القناع لا يلائمهم وكذلك الاشخاص المرافقون لهم ثانيا المحاذة على التباعد بين الاشخاص متر على الاقل بين الشخص والآخر ثالثا غسل الايدي مرات عديدة في استمرار مستعملا الصابون او المواد المعقمة - الكحول رابعا تجنب الاماكن المقتظة والمزدحمة في الناس وتجنب الاماكن المغلقة والتي لا يتم تهويتها بطريقة مناسبة وتجنب التقارب من الاخرين خامسا التأكد من تغير الهواء او تهوية الاماكن المغلقة . سادسا تجنب المعانقة والتصافح باليد

سابعا ان تعطص او تسعل يجب استعمال محرمة حيث يجب تجنب استعمال والاحتكاك في اليد بقنوات التنفس ثامنا تجنب استعمال الزجاجات والفناجين بطريقة مشتركة مع الاخرين وخاصة خلال النشاطات الرياضية تاسعا لا تضع ايديك على الانف والفم ولا حتى على العيون عاشرا لا تستعمل دواء مضاد للفيروسات او المضاد الحيوي الا في حال ان الطبيب قرر ذلك احدى عشر القيام بتنظيف الاسطح في الماء والصابون او في استعمال مواد التعقيم المحايدة لكي تزيل الاوساخ وبعد ذلك يجب التعقيم في استعمال مواد التعقيم هيبوكلوريت من الصوديو كانديجينا وفاراكينا او الكحول المخففة بطريقة مناسبة في حال تشعر في حرارة مرتفعة او سعال او صعوبة في التنفس وفي حال انك تشك في انك اقتربت او خالط شخص مصاب في كوفيد 19 يجب عليك التقييد في التصرفات التالية اولاً ان تبقى في البيت , لا تذهب الى الاسعاف الاولي في المشفى ولا تذهب الى عيادة الاطباء ثانيا اتصل في طبيب العائلة او في طبيب الاطفال ف او في الحراسة الصحية او اتصل في الرقم المجاني على الهاتف رقم 800033033 الخاص في اقليم اميليا رومانيا رابعا استعمال ارقام الهواتف الطارئة 112 ورقم 118 فقط في حالة الضرورة

التلقيح او التطعيم ضد الكوفيد 19

ان البند رقم 32 من الدستور الايطالي يضمن حق المواطن في العناية الصحية وذلك من اجل حماية المجتمع ايضا حيث ان الدستور يكفل في نفس الوقت الحق الاساسي للمواطن في الاختيار هذا يعني ان التطعيم او التلقيح ليس اجباري ولكنه ينصح به بحال خطورة الوضع الصحي في ايطالية ان القانون يفرض ويجبر التطعيم او التلقيح لمواجهة 12 مرض حيث تعتبر انها خطيرة وتسبب انتشار الوباء (على سبيل المثال مرض الكزاز ومرض الحصبة وشلل الاطفال الخ ..) للاطفال من عمر الصفر الى عمر 16 عاما وان النظام الصحي الايطالي الوطني العام ينظم التلقيح او التطعيم لدى مراكز الاستشارات العائلية السابقة الذكر لجميع الاطفال حديثي الولادة وللاطفال اللذين لم يثبتون انه تم تلقيحهم او تطعيمهم قبل هذه الامراض اما بخصوص التلقيح او التطعيم ضد الكوفيد 19 فان وزير الصحة واطليم اميليا رومانيا نظموا حملة التلقيح او التطعيم لتشمل جميع السكان في الاقليم من اجل الحصول على المزيد من المعلومات بخصوص التطعيم او التلقيح وبخصوص الحجز للقيام بذلك حسب الموعد المخصص

لك يجب عليك الاتصال في الموقع التالي www.auslromagna.it

ان مراكز السيرد والسيرت يقدمان ايضا المعلومات ويعملان على تنظيم اللقأت التكوينية والمعلوماتية ويقومان بنشر و بتوزيع المواد والمعلومات المنشوره بهذا الخصوص والمتعلقة في شرح الخطر الناتج عن استعمال هذه المواد والقيام بهذه التصرفات ان هذه المراكز تقوم ايضا في النشاطات المتعلقة في الوقاية وحث ونشر المعلومات في المدارس والمعاهد الدراسية

قسم الصحة العامة

قسم النظافة والصحة العامة يهتم في الامور التالية

اولا اخذ الحيطه والحذر واليقظة ومراقبة الصحة العامة

وذلك في المدارس وفي المجتمع الطلابي وفي اماكن التجمعات العامة ايضا من اجل الوقاية من خطر انتشار داء الفيلق وفي المسابح العامة وذلك من اجل ادارة خطر نشر الاسبستون في مجالات الحياة وفي اماكن التجميل وفي اماكن التاتو او الوشم واماكن وضع ادوات الجمال في الجسم وفي اماكن الانتاج والتجارة في مواد التجميل وفي النشاطات الصحية ايضا (العيادات الطبية المشافي والمرافق الصحية وعيادات الاطباء ومكاتب المهنيين وفي اماكن المنتجات الصحية ايضا) وفي اماكن المؤسسات الصحية والصحية الاجتماعية وفي اماكن تجمع الاطفال وذلك بما يتعلق في احترام القوانين ذات الصلة والهادفة الى احتواء انتشار المرض الذي تسببه البعوض . تهتم ايضا في مراقبة الانتشار والمرتبطة في النظافة . والصحة ايضا وتقوم في التدخل مباشرة بحال تم اعلامها في امور تتعلق في النظافة والامور الصحية ايضا

ثانيا تعزيز وتقوية الصحة

تقدم المعلومات للمسافرين وتشارك في تحقيق والقيام في المشاريع المتعلقة في تعزيز وتقوية الصحة العامة داخل المجتمع وتقوم ايضا في المشاركة في مراقبة المواطنين وتشارك في الدورات التكوينية والمهنية للموظفين في مجال الامور الصحية والاجتماعية, تقدم الدعم والعون بخصوص تقييم المشاريع المعمارية والبناء الكبيرة والتي لها اهمية على المجتمع بشكل عام

اضافة الى ذلك ان قسم النظافة والصحة العامة يصدر تصاريح ووثائق في مجالات عديدة ومن بينها الامور المتعلقة في النظافة والصحة والامور الغير صحية بخصوص المنازل والبيوت , والغياب عن العمل المسبق بسبب الحمل في حال . ان الحمل خطير , تقوم ايضا في التلقيح او التطعيم المفروض عملة للمسنين وتقوم ايضا في مراقبة الامراض المعدية

الملف الصحي الالكتروني FSE

ان الملف الصحي الالكتروني هو عبارة عن ملف يحتوي على جميع المعلومات والوثائق الصحية بطريقة الكترونية والتي تم تسجيلها وتوثيقها من اعمال ومداخلات ونشاطات طبية حالية وفي الماضي والمتعلقة في المواطن الذي تم متابعتها من الناحية الصحية والطبية , حيث يحتوي ايضا على جميع الخدمات الصحية التي استعملها واستفاد منها المواطن من مؤسسات خارجة عن النظام الصحي الايطالي العام انة مجاني للمواطنين المسجلين في النظام الصحي الايطالي الوطني العام وفي اماكن الوالدين ان يحصلون على لابنائهم اللذين دون سن الرشد وذلك من خلال الكومبيوتر او الهاتف وذلك بواسطة نظام سبيد وفيديرا او بواسطة الشريحة سمارتكارد

انة بواسطة الملف الصحي الالكتروني فان المواطن في امكانه ان يظهر ويطلع شهاداته ووثائقه (على سبيل المثال الوصفات الطبية والتقارير الطبية ايضا) اضافة الى الحجز للقيام في الفحوصات الطبية العامة والمتخصص حذف او تغيير مواعيد صحية تم حجزها اون لاين في امكانه ان يدفع التذكرة الصحية او التكت اي المشاركة في تكاليف الخدمات الصحية وفي امكانه رؤية وصل الدفع ايضا

في امكانه ان يختار او ان يغير او يبديل طبيب العائلة

في امكانه ان يملئ النموذج الخاص – التصريح الشخصي بخصوص الاعفاء من دفع التذكرة الصحية او التكت اي المشاركة في تكاليف الخدمات الصحية بسبب العمر او بسبب الدخل المالي السنوي المحدود

كوفيد 19 الوقاية والتصرفات الصحيحة

ان فايروس الكوفيد 19 او مشكلة التنفس الحادة والخطيرة والتي يسببها فايروس كورونا 2 , انة الاسم الذي تم منحه وارتباطه مع فايروس سارس – كوف 2 انة عبارة عن نوع جديد من فايروس كورونا والذي تم التعرف عليه وتحديدته في عام 2019

ان العوارض تتغير وتختلف وذلك حسب خطورة المرض وتشمل ما بين (الاشخاص اللذين لا يشعرون في عوارض للمرض) حتى الاشخاص اللذين يحصل معهم حرارة عالية والم في العضلات حتى العوارض الاكثر خطورة سعال والم

مركز الاستشارات العائلية

ان مراكز الاستشارات العائلية هي عبارة عن خدمات وارشادات للعائلات وفي اغلبية الاحيات تتعلق في الصحة والتعافي النفسي والجسدي للمرأة وللزوجين ايضا
تقدم استشارات بخصوص وسائل منع الحمل ومعلومات قيمة للحفاظ على الصحة من الناحية الجنسية
تدعم وتساعد النساء خلال مرحلة الحمل حتى الولادة (فحوصات طبية للمراقبة ودورات تحضيرية قبل الولادة
واستشارات متخصصة تتعلق في الحمل وفي الرضاعة و كيفية التغذية للمولود الجديد وتساعدوا وتدعمها ايضا في
مرحلة ما بعد الولادة)

تضمن للنساء الدخول والاستفادة من المسارات المتعلقة في التخلص التطوعي من الحمل اي الاجهاض التطوعي IVG
تقدم خدمات ومساعدة ودعم للزوجيين بحال انه لديهم مشاكل في الانجاب وتقدم ايضا الخدمات المتخصصة والمكرسة
في الامور الصحية للنساء خلال عدة مراحل من حياتهن (على سبيل المثال الباب تيسر الفحوصات المتخصصة للوقاية
من سرطان عنق الرحم وتقدم العمر والمساعدة للنساء ايضا اللواتي هن في عمر ما بعد مرحلة العادة الشهرية
مراكز الاستشارات للشباب او المكان المتخصص للشباب في داخل مراكز الاستشارات العائلية .
المكان المكرس للشباب هو عبارة عن خدمات يمكن الدخول والاستفادة منها بطريقة حرة ومجانية والتي تهدف الى تعزيز
الصحة والاهتمام بها من الناحية النفسية والجنسية للشباب المراهقين والذين اعمارهم تتراوح ما بين 14 الى 20 عاما
تقدم مسارات وخدمات للفرد للزوجيين وللجماعة ايضا اي بطريقة جماعية حيث تواجه مواضيع معينة تتعلق في الجنس
وفي الحنان تقدم ايضا خدمات وفحوصات من الناحية النفسية ومن الناحية الجنسية للذكور وللانات , تقدم استشارات
وخدمات تتعلق في الحمل وطرق ووسائل من الحمل والتربية الجنسية وتقدم ايضا خدمات واستشارات تتعلق في طرق
التغذية الادمان على استعمال المخدرات . تقدم خدمات مكرسة لطلاب المدارس والمعاهد في المواضيع السابقة الذكر
تقدم ايضا خدمات وتأهيل للكبار وهذا يعني (للوالدين , للمعلميين , والمربيين والمدربيين) ويقوم ايضا بنشر المعلومات
والاستعلامات لجذميع المواطنين .

خدمات الصحة العقلية

ان خدمات الصحة العقلية تمثل المركز الاساسي للمواطنين الذين عندهم بعض المشاكل من الناحية النفسية ولعائلاتهم
ايضا
ان مركز CSM يضمن ويؤمن خدمات وقائية وفحوصات وعلاجات وتفعيل او اعادة تأهيل المرضى الذين يعانون من
الصحة العقلية
مشاكل نفسية وذلك بواسطة خدمات صحية على المستوى المحلي (عيادات طبية والعناية المنزلية ايضا والعناية في دور
او مراكز الصحة) حيث يمكن الدخول الى هذه المراكز بسبب الحالات الطارئة والمرتبطة في المشاكل النفسية
ان خدمات مراكز الصحة العقلية تهتم ايضا في الاشخاص الذين يعانون من بعض المشاكل المتعلقة في تصرفاتهم
من الناحية الغذائية وذلك من خلال علاقة التعاون مع مراكز استشارات الشباب مراكز الاستشارات العائلية
الخدمات الطبية النفسية للفحوصات ولل علاج SPDC تسمح في الدخول ايضا الى المشافي تطوعيا او اجباريا ايضا
ان مركز خدمات الطب النفسي للاطفال NIPA هو عبارة عن خدمات طبية متخصصة حيث انها تعتني في الاطفال
وللمراهقين
لذين تتراوح اعمارهم من الولادة حتى الثامنة عشر عاما من اعمارهم حيث ان هذه المراكز تقدم خدمات حيوية ومهمة
ايضا للوالدين وللمدارس وللمعاهد ولطبيب العائلة ولطبيب الاطفال ايضا حيث في الامكان اكتشاف بعض المشاكل
النفسية او الاعاقة الجسدية
او امراض في الجهاز العصبي او في الحس خلال الطفولة او المراهقة

الخدمات الصحية المتخصصة في الادمان على استعمال المخدرات والمشروبات والسيرد والسيرت

ان مراكز السيرد والسيرت متخصصين في علاج الادمان على المواد المؤثرة على العقل القانونية منها والغير قانونية
(على سبيل المثال التدخين واستعمال المشروبات الروحية والمخدرات ايضا) والمؤثرة على تصرفات الشخص ايضا
(مثلا الادمان على لعب القمار والالات وادوات اللعب الالكترونية والصرف الباهض من المال) حيث يقام بهذة
. الاعمال والتصرفات بطريقة القهر حيث لا يستطيع مباشرة او بطريقة غير مباشرة مراقبة نفسه وتصرفاته هذه
ان الهدف من هذه الخدمات هي حماية صحة الاشخاص المدمنين وحماية المجتمع بشكل عام ايضا وبشكل خاص ان
اهتمام هذه الخدمات الصحية هي ايضا العمل الوقائي من تجنب الامراض المعدية والتي تنتشر بسرعة و هدفها ايضا
حث وتشجيع نماذج وتصرفات صحية جيدة في الحياة اليومية وتقوم ايضا في اعادة تأهيل الاشخاص المصابين في داخل
المجتمع وتقوم بعمل النشاطات لتحسين نوعية الحياه للجميع
ان في الامكان الدخول والاستفادة من هذه الخدمات الصحية بطريقة فردية او شخصية وبطريقة جماعية ونشير هنا الى ان

جميع الموظفين ملتزمون في السرية الكاملة بشكل خاص يضمن ويكفل الخدمات التالية
اولا الحماية الاجتماعية المتعلقة في الحمل والامومة شاملة ايضا الاستفادة من خدمات مراكز الاستشارات العائلية
ثانيا حماية صحة الاطفال اللذين لم تصل اعمارهم سن الرشد القصر
ثالثا التطعيم او التلقيح المفروض من قبل البرامج الصحية
الوقاية والتشخيص والعلاج من الامراض المعدية حيث يتوجب معالجة وتوقيف نفسي الامراض , حيث تعتبر امور وقائية
الخدمات المقدمة

من قبل النظام والمتعلقة في الادمات على تعاطي المخدرات للاشخاص المصابين في مرض HIV
ان الدخول الى الخدمات الصحية لا يعني ذلك اهبار المؤسسات الحكومية بذلك حتى لو كان المواطن الاجنبي لا يمكنك
تصريح الإقامة طبعاً في استثناء التقرير الطبي والذي هو اجباري
الوقاية والتشخيص والعلاجات من الامراض المعدية زعامة وتطهير مواقع نفسي بعض الامراض وتعتبر ايضا اعمال
وقائية الخدمات المقدمة من قبل النظام الصحي الوطني الايطالي العام تلك الخدمات المتعلقة في الادمات
على المخدرات والخدمات الصحية المقدمة للمصابين في مرض HIV

الدخول واستعمال الخدمات الصحية من قبل تلك المواطنين لا يعني ذلك ان تقوم الخدمات الصحية في اعلام واخبار
المكاتب الحكومية حتى ولو ان المواطن الاجنبي ليس بخوزته تصريح اقامة طبعاً في استثناء التقرير الطبي حيث انه
اجباري

اما بخصوص المواطنين المنتمين الى دول الاتحاد الاوروبي واللذين يتموتعون في حرية الحركة والتنقل بين دول
الاتحاد فان العناية والتأمين لصحي لهم تقع على عاتق الدولة الايطالية بحال انهم يعملون او انهم عملوا في ايطاليا او
بحال انهم مسجلين على عاتق احدى افراد عائلاتهم واللذين بدورهم يعملون في ايطالية .بعكس ذلك فان تكاليف الخدمات
يتملكون البطاقة تيام او يتم دفع تكاليف الخدمات TEAM الصحية يجب ان تدفع من قبل بلدهم الاصيلي بحال انهم
الصحية من قبل المواطن نفسة

الاعفاء من دفع التذكرة او التكت

ان الاعفاء من المشاركة في تكاليف الخدمات الصحية – التذكرة او التكت هو عبارة عن اعفاء المواطن عن دفع اي
مبلغ من المال مقابل الخدمات الصحية والطبية . يجب تقديم طلب الى مكاتب الوحدة الصحية مرفقة في الوثائق
والمعلومات الطبية والتصاريح الشخصية ايضا والمتعلقة في ظروف الشخص من الناحية الاجتماعية والاقتصادية
في الامكان تقييم ذلك من قبل الوثائق التالية
اولا الدخل المالي للمواطن
ثانيا الامراض النادرة او المزمنة
ثالثا الاعاقة
رابعا الحمل

شركة الوحدة الصحية المحلية _ (اوزل)

شركة أو مؤسسة الوحدة الصحية المحلية _ اوزل هي هي المؤسسة المتخصصة ذات الصلة والموجودة في المنطقة
حيث انها هي المسؤولة عن الصحة العامة وهي التي تقدم الخدمات الصحية في المنطقة
هي المسؤولة عن اصدار بطاقات الخدمات الصحية او بطاقة التأمين وهي التي تشخص وتقدم للمواطن طبيب العائلة
وهي ايضا التي تقدم وتشخص للمواطن طبيب الاطفال اضافة الى ذلك هي المسؤولة عن اصدار الشهادات والوثائق
المتعلقة في اعفاء المواطن من المشاركة في تكاليف الخدمات الصحية والطبية
هي التي تنسق اعمال المشافي الموجودة في المنطقة وهي التي تضمن دخول واستفادة المواطنين من الخدمات الصحية
والعلاجية في حالة الطوارئ (الاسعاف الاولي هاتف رقم 118
هي التي تهتم ايضا في الوقاية من الامراض من خلال وضع البرامج والتعليم والتربية الصحية وخدمات التطعيم او
التلقيح للاطفال وللمسنين ايضا حيث تقوم ايضا في مراقبة النظافة والتعقيم والصحة على سبيل المثال بخصوص
الحيوانات وعلى المواد الغذائية

ان شركة أو مؤسسة الوحدة الصحية المحلية هي ايضا المسؤولة عن توزيع الادوية حيث انها توزع بعض انواع
الادوية مباشرة للاشخاص اللذين اوضاعهم الاقتصادية لا تسمح لهم بشراء الادوية وهي التي تنسق اعمال وفعاليات
الصيدليات الموجودة في المنطقة
هي التي تصدر الشهادات والوثائق والتقارير الطبية القانونية للاهلية والجدارة (على سبيل المثال الشهادات الطبية
المتعلقة في رخص قيادة السيارات ورخص حمل السلاح والنشاطات الرياضية للقيام في المسابقات والشهادات للجدارة

وللاهلية من الناحية النفسية والجسدية لبعض المهنيين)
كيفية استعمال والاستفادة من الخدمات الصحية الإيطالية العامة من قبل المواطنين الاجانب الغير منتميين الى دول
الاتحاد الاوروبي

ان حماية المواطن المهاجر مفروض من قبل الدستور الايطالي ومن قبل القوانين العادية ايضا والتي بدورها تؤمن
المساواة في المعاملة والمساواة الكاملة مع المواطنين الايطاليين من حيث التسجيل في نظام الصحة والعناية الصحية
ايضا . ان الدستور الايطالي يعترف ان العناية الصحية هي حق من حقوق المواطنين , جميع المواطنين

ان التسجيل في في النظام الصحي الايطالي الوطني يتم من خلال التسجيل في الوحدات الصحية المحلية (اوزل)
حيث انها هي المسؤولة وذلك حسب مكان اقامة المواطن الاجنبي او المهاجر او مكان سكنه ايضا وان التسجيل هذا معناه
الحصول على البطاقة التأمين الصحية
لهم حق التسجيل الاجباري في النظام الصحي الايطالي الوطني العام ولهم الحق في العناية الصحية المجانية ايضا
المواطنين الاجانب اللذين لا ينتمون لدول الاتحاد الاوروبي التاليين

اولا المواطنين الاجانب الغير منتميين لدول الاتحاد الاوروبي والمقيمين في ايطالية بطريقة قانونية وبحوزتهم تصريح
اقامة للعمل لدى ارباب العمل او اللذين يقومون في الاعمال الحرة او اللذين هم مسجلين في مكاتب العمل كونهم عاطلين
عن العمل او يبحثون عنة

ثانيا المواطنين الاجانب الغير منتميين لدول الاتحاد الاوروبي والذين قدموا طلب من اجل تجديد تصريح الإقامة من
اجل العمل لدى ارباب العمل او للعمل الحر او انتم مسجلين في مكتب اعمل من اجل البحث عن العمل او لاسباب عائلية
ولاسباب لجز سياسي او حماية انسانية ويشمل ايضا الحماية الخاصة وبسبب العلاج الطبي (والمواطنين اللذين يدخلون
تحت نطاق البند رقم 19 الفقرة 2 قسم د المتكرر من الاقانون الموحد رقم 286 الصادر في عام 1998) والمواطنين
اللذين في انتظار التبيني والمواطنين اللذين في انتظار العناية الاجتماعية واخير المواطنين اللذين ينتظرون قرار منحهم
الجنسية الايطالية
ثالثا الاشخاص اللذين قدموا طلبات من اجل الحصول لاول مرة على تصريح الإقامة للعمل لدى ارباب العمل او لاسباب
عائلية

رابعا الاطفال دون سن الرشد او القصر والغير مصحوبين والموجودين هنا لوحدهم بدون اهلهم وجميع الاطفال دون
سن الرشد القصر بغض النظر في انهم لديهم تصريح اقامة ام لا

يمكنهم التسجيل في نظام الصحة الوطني الايطالي العام بطريقة تطوعية حيث يجب عليهم دفع مبلغ من المال سنويا
المواطنين الاجانب المقيمين في ايطالية واللذين بحوزتهم تصاريح اقامة لاسباب دراسية او انهم مقيمين في ايطالية لانهم
موجودين ضمن نظام المعاملات المتساوية لدى العائلات واللذين اختاروا بطريقة تطوعية مكان اقامتهم او سكنهم في
ايطالية والمقيمين لاسباب دينية والمواطنين المقيمين مع اهلهم المسنين والذين اعمارهم فوق 65 عاما واللذين وصلوا
الى ايطالية بسبب لم شمل العائلة بعد تاريخ 05 نوفمبر عام 2008 في الاستثناء يمكنهم التسجيل التطوعي جميع
الطبقات اللذين لا يشملهم التسجيل الاجباري كما تم تفصيله سابقا
الحل البديل للتسجيل التطوعي فأنه في الامكان القيام بعمل تأمين مع احدى شركات التأمين ايطالية او اجنبية ضد خطر
المرض والاصابة في العمل وفي حال الحمل بخصوص النساء
ان المواطنين الاجانب الغير مسجلين في نظام الصحة الايطالي الوطني العام يتوجب عليهم دفع اي خدمات صحية
يقومون بها

حسب المرسوم رقم 286 الصادر في عام 1998 والتحديد البند رقم 35 والفقرة رقم 3 حيث يقوم ان المواطنين
الاجانب الموجودين في الاراضي الوطنية الايطالية واللذين ليس لديهم تصاريح اقامة هم ايضا مؤمنين ومضمونين
ويمكنهم التوجه الى المشافي العامة والمشافي والمرافق الصحية الخاصة المتعاقدة مع النظام الصحي العام من اجل
العلاجات الطبية الطارئة والضرورية (العلاجات والعناية الصحية التي لا يمكن تأجيلها بدون ان تسبب خطر على حياة
الشخص او تسبب خطر على الصحة العامة والمجتمعية) او على كل حال اساسية (والمتعلقة في بعض الامراض
الغير خطيرة على المدى القصير لكنها في الامكان مع مرور الوقت ان تسبب ضرر وخطر على حياة الشخص) من اجل
الاستفادة من هذه العلاجات يتم اصدار بطاقات معينة تدعى س ت ب (مواطن اجنبي موجود بطريقة مؤقتة)

الخدمات الصحية الوطنية الإيطالية في زمن الكوفيد 19

التاريخ والقواعد الأساسية

ان نظام الخدمات الصحية الوطنية الإيطالية والذي سنشير إليها من الان وصاعدا في (س س ن) والذي دخل حيز التنفيذ في عام 1980 والذي بدوره يجد اسبابه وومرجعية في البند رقم 32 من الدستور الإيطالي والذي يقول

ان الجمهورية الإيطالية تحمي الصحة والتي تعبرها حق من حقوق كل شخص في المجتمع من مصلحة المجتمع ان يضمن ويكفل ويقدم العلاجات المجانية للأشخاص ذو الدخل المحدود . ولا انسان مجبر في ان يخضع لعلاجات صحية محددة او معينة في استثناء ما يفرضه القانون . وان القانون لا يمكنه في اي حال من الاحوال ان يتجاوز الحدود المتعلقة في احترام الانسان .

ان نظام الصحة العامة الإيطالية هو نظام مجاني لجميع المواطنين يتم تمويله بشكل كبير من قبل الدولة ويبقى على عاتق المواطنين ان يشاركون في تكاليف هذا النظام على اساس دخلهم وتقديهم المالي السنوي وحسب ظروفهم الصحية والاجتماعية وذلك من خلال دفع التذكرة او التكت . ان التذكرة او التكت هو عبارة مشاركة مالية بسيطة من قبل المواطنين في تكاليف نظام الصحة المشار اليه والتي يتوجب دفعها في حال اللجوء واستعمال الخدمات الصحية المقدمة من هذا النظام فعلى سبيل المثال في حال القيام في تحاليل او فحوصات الدم او الفحوصات المتخصصة او في حال القيام في الفحوصات التشخيصية

ان نظام الخدمات الصحية الوطنية الإيطالية هو عبارة عن نظام عام وشامل على المستوى الوطني الإيطالي ولكنه ايضا منظم بطريقة غير مركزية بشكل قوي وذلك في الاقاليم الإيطالية لذلك يوجد اختلافات من الناحية التنظيمية ومن الناحية التنظيمية والفعالية . ان الاقاليم هي التي تحكم وتتحكم في هذا النظام وبطريقة مستقلة وذلك من خلال النظام الصحي الاقليمي (س س ر) لكن مرجعيه جميع الاقاليم من الناحية القانونية هي وزارة الصحة الإيطالية

الطبيب العام

احدى ركائز نظام الصحة العامة في ايطالية هو الطبيب العام (م م ج) والذي يشار اليه ايضا بعبارة طبيب العائلة حيث ان كل مواطن له الحق في اختيار طبيب العائلة . اما بخصوص الاطفال دون سن الرشد حتى عمر 14 عاما فان الطبيب الذي يتبعهم هو طبيب الاطفال او ما يسمى ايضا طبيب الاطفال ذات الخيار الحر (ب ل س) حيث ان اولياء امور الطفل هم اللذين يقومون في اختيار هذا الطبيب . ان المواطن يتوجه الى الطبيب العام او طبيب العائلة حيث ان ذلك يتم بطريقة مجانية في أمر يتعلق في الصحة , من اجل ان يحصل على الوصفة الطبية , من اجل شراء الادوية , من اجل الحجز في نظام الصحة للقيام في فحوصات متخصصة . ان طبيب العائلة او الطبيب العام في امكاته ايضا ان يطلب تدخل او ادخال المواطن المريض الى المشفى

الادوية

حيث ان الأدوية مقسمة الى قسمين او نوعين و أنه من السهل التفرقة بين النوعين وذلك على اساس نوع وصفة الطبيب النوعية الاولى هي الادوية التي يتم توزيعها مجانا من قبل نظام الصحة الوطني وذلك لانها على عاتق ونفقة نظام الصحة مع امكانية المشاركة المالية البسيطة من قبل المواطن عند الشراء واما النوعية الثانية فهي ليس على عاتق نظام الصحة الوطني العام لذلك هذه النوعية من الادوية تكاليفها بشكل كامل تقع على عاتق المواطن

المؤسسات والمرافق الصحية التابعة

والتي لها عقود واتفاقيات مع النظام الصحي العام الإيطالي او المؤسسات والمرافق الصحية و العلاجية الخاصة حيث انه على اساس نظام الاعتمادات القانوني في امكانهم عقد اتفاقيات ومعاهدات مع النظام الصحي الوطني والنظام الصحي الاقليمي ايضا وذلك من اجل تقديم بعض الخدمات الصحية حيث يتم دفع اجرتهم مقابل هذه الخدمات الصحية التي يقومون بها وذلك من طرف الدولة او من قبل الاقاليم ايضا

حديثا تم ادخال نظام معين بخصوص المهنة الحرة للطبيب , حيث انه نظام مختلط يسمح للطبيب الموظف في نظام الصحة الوطني العام الإيطالي ان يعمل بطريقة حرة اي مقابل دفع اجرتة من قبل المواطن حيث انه يمكن بهذة الحالة استعمال الوسائل والادوات الطبية والعيادات ايضا التابعة للنظام الصحي الوطني العام الإيطالي لكن ذلك يمكن القيام به بعد انتهاء دوامة الرسمي في نظام الصحة الوطني العام , مقابل ذلك يقوم الطبيب الإيطالي بدفع جزء من المال الذي تقاضاه من عملة الحر هذا الى نظام الصحة الوطني العام



المقدمة

في المجتمعات المتعددة الثقافات حيث يتعايشون سويا مع بعضها البعض عادات وتقاليد ولغات مختلفة، بهذه الحالة، التواصل و المعرفة و الإدراك من قبل المواطنين الذين يكونون هذا المجتمع يصبح أساسي و ذات أهمية عالية للمجتمع نفسه بشكل عام وويكتسب أهمية كبرى خاصة في ظروف انتشار فيروس كورونا الذي اجتاح العالم بأسره منذ سنه .

معرفة البلد او المنطقة و المؤسسات و الخدمات المقدمة من طرفها، و طريقة الإستفادة منها وكيفية استعمال هذه الخدمات يمثل قيمة عالية لجميع المواطنين و خاصة في هذه الظروف الطارئة

عندما تكون هذه المعلومات تتعلق في بعض الخدمات التي تعتبر خدمات اساسية وحيوية مثل الخدمات الصحية و العناية الصحية وعندما يتم ترجمة هذا الدليل الى عدة لغات مختلفة حيث يصبح بشكل فعلي وسيلة أساسية و عملية و حيوية لتقديم المعلومات و الارشادات لان ذلك يخلق معرفة و ادراك وثقافة حيث تصبح قيم هذا النظام قيم عالمية و تضامنية من حيث استعمالها و الاستفادة منها بخصوص الصحة

لذلك من طرفنا نحن نقدم جزيل الشكر و العرفان الى منظمة حماية المستهلكين – فيديركونسوماتوري في محافظة فورلي و تيزينا والتي فكرت ووزعت هذا الدليل العملي و المترجم بعدة لغات (الايطالي و الفرنسي و الانجليزي و اللغة الصينية و العربية ايضا) حيث انه يعتبر وسيلة جيدة سهلة و ذات قيمة و فائدة عالية لجميع مواطنينا .

الدكتور ماتيا التيني
المدير الصحي للوحدة الصحية في منطقة رومانيا

FEDERCONSUMATORI

FORLÌ (Sede Legale): Via Pelacano, 7 – 47122 Forlì (FC)

Tel. 0543 371170 – Fax 0543 371170 – 0543 453770

CESENA: Via T.M. Plauto, 90 – 47521 Cesena

Tel. 0547 642134 – Fax 0547 29590

e-mail: info@federconsumatorifc.it – pec: federconsumatori@pec.it

www.facebook.com/federconsumatorifc.it



Federconsumatori_APS
Emilia Romagna

أعداد وتأليف
الدكتور ميلاد جبران البصير .
بمساعدة فيديريكا غالويوتي

A cura di
Milad Jubran Basir
con la collaborazione di **Federica Galeotti**.
Traduzione a cura della **Cooperativa DiaLogos** di Forlì

“Realizzato con fondi del Ministero dello sviluppo economico. Riparto 2020”

Il servizio Sanitario Nazionale ai tempi del COVID-19



GUIDA OPERATIVA MULTILINGUE



The National Health Service during
Covid-19



Le Service National de Santé aux
temps de la Covid-19



2019冠状病毒病(COVID-19)疫情时期
的国家卫生体系



الخدمات الصحية الوطنية الايطالية في
زمن الكوفيد 19

