

# Orientación en la red de servicios



**Realizado por la Región Emilia-Romagna**

**Dirección General de Sanidad y Políticas Sociales - Servicio de Planificación y Desarrollo de los Servicios Sociales y Socio-sanitarios - Área de Ancianos y Minusválidos en el marco de las iniciativas del proyecto integrado para la regularización y la cualificación del trabajo de las asistentes familiares de ancianos y minusválidos**

**Los textos de los folletos se han elaborado con la colaboración de:**

**Federica Aleotti** *Psicóloga - Unidad Sanitaria Local (AUSL) de Reggio Emilia*

**Maria Grazia Battistini**, *Asistente Social - Ayuntamiento de Cesena (FC)*

**Silvia Bellettini**, *Responsable Actividades Asistenciales - Servicio Asistencia Ancianos (SAA) de Módena*

**Susanna Beltrami**, *Responsable Actividades Asistenciales - Servicio Asistencia Ancianos (SAA) de Módena*

**Andrea Fabbo**, *Médico Geriatra - Unidad Sanitaria Local (AUSL) de Módena, Distrito de Mirandola (MO)*

**Agnese Fabbri**, *Enfermera - U.O. Geriatria - Departamento de largas estancias hospitalarias, cuidados posteriores a dolencias agudas y rehabilitación extensiva - Hospital S. Orsola-Malpighi de Bolonia*

**Diana Gavioli**, *Asistente Sanitaria - Unidad Sanitaria Local (AUSL) de Módena, Distrito de Mirandola (MO)*

**Saadia Lafhimi**, *Mediadora lingüístico-cultural - Comisión de Igualdad de Oportunidades "Mosaico" de la Zona de Bazzano (BO)*

**Letizia Lambertini**, *Coordinadora de la Comisión de Igualdad de Oportunidades "Mosaico" de la Zona de Bazzano (BO)*



**Eliana Lombardi**, *Terapeuta de rehabilitación - U.O. Geriatria - Departamento de largas estancias hospitalarias, cuidados posteriores a dolencias agudas y rehabilitación extensiva - Hospital S. Orsola-Malpighi de Bolonia*

**Mohammed Louhui** *Presidente AMIL - Asociación de mediadores lingüístico-culturales de Bolonia*

**Marinella Richeldi**, *Coordinadora responsable del Servicio Social de Módena*

**Eros Rilievo**, *Responsable del área social - Módena-Formación (MO)*

**Sara Saltarelli**, *Asistente Social - Cooperativa Social (Cooperativa Sociale) "Dolce" de Bolonia*

**Chiara Scarlini**, *Asistente Social - Ayuntamiento de Mirandola (MO)*

**Roberta Sordelli**, *Jefa de Sala U.O. de Cirugía - Hospital de Bazzano (BO)*

**Persona de referencia del proyecto:**

**Simonetta Puglioli**, *Área de Ancianos y Minusválidos de la Región Emilia-Romagna*

**Traducciones, ilustraciones e impresión:**

Tracce s.r.l.

El folleto, traducido a los idiomas ruso, polaco, inglés, árabe, rumano, francés, español, albanés y en italiano, se puede descargar de la página web:

<http://www.emiliaromagnasociale.it/> - sección ancianos (anziani).



# Orientación en la red de servicios

La Región Emilia Romagna ha creado una extensa y completa red de Servicios Sociales y Sanitarios. Dicha red nace para responder a las múltiples exigencias de una población anciana y discapacitada en continuo crecimiento y con necesidades diversas.

## A) Servicios para la persona anciana

Si la persona anciana necesita alguna de las prestaciones de los Servicios Sociales y Sanitarios puede dirigirse a dos profesionales de referencia: el **MÉDICO DE FAMILIA** (medico di famiglia) y el **ASISTENTE SOCIAL** (assistente sociale) del **Ayuntamiento** de la localidad donde reside. Estos dos profesionales tienen competencias distintas pero están comunicados entre sí.

El asistente social suele encontrarse en las oficinas del ayuntamiento, si el municipio es pequeño o mediano, o en las del barrio o distrito, si se trata de un municipio grande (capital de provincia). En tales dependencias se puede obtener información relativa a **trámites burocráticos** y a los siguientes servicios:

- **Servizio Assistenza infermieristica Domiciliare** (SAD) [Servicio de asistencia a domicilio] ofrecido por operadores especializados que van a la vivienda de la persona anciana o discapacitada para suministrarle prestaciones de higiene personal y/o **incorporación** (alzata) diaria, baño, **movilización** (mobilizzazione) de la persona obligada a guardar cama, suministro de comidas, traslados a estructuras sanitarias y acompañamientos varios, realización de gestiones varias y compras (compra semanal).
- **Servizi Ricreativi e Culturali** [Servicios Recreativos y Culturales] (Centros sociales, Centros de ancianos autogestionados, Universidad de la tercera edad, huertos, etc.) que tienen funciones de socialización, entretenimiento y ampliación del bagaje cultural de la persona.
- **Servizi offerti da associazioni di volontariato** [Servicios ofrecidos por asociaciones de voluntariado] como transporte de personas (entre ellas, las que no pueden andar), servicio de compañía, de realización de pequeños encargos, etc.





- **Servizio Assistenza Anziani** (SAA) [Servicio de Asistencia a Ancianos]: personal cualificado evalúa las necesidades del anciano y, en caso necesario, pone en funcionamiento a un equipo de profesionales (Servizi di Valutazione Geriatrica - Servicios de Evaluación Geriátrica) para diseñar un programa personalizado de atención y cuidado.
- **Centri diurni** [Centros diurnos], en los que los ancianos pueden pasar el día junto con operadores que organizan actividades recreativas y de rehabilitación.
- **Strutture residenziali** [Estructuras residenciales], es decir, alojamientos protegidos y residencias sanitarias asistenciales, donde pueden permanecer ingresadas las personas ancianas que no pueden seguir siendo asistidas a domicilio.
- **Servizi per persone con demenza** [Servicios para personas con demencia]: ofrecen asesoramiento sobre problemas específicos.
- **Invalidità Civile** [Invalidez Civil] (AssegnodiAccompagnamento) [Asignación de Acompañamiento]. Si el anciano necesita ayuda económica o elementos auxiliares (ausili - cama articulada, silla de ruedas, pañales, colchones y almohada antidecúbito, levantador), se puede solicitar el reconocimiento de la **invalidez civil** (invalidità civile) a la oficina competente de la AUSL [Oficina de Seguridad Social Local].

Se puede contactar con el Médico de familia (o Médico de Medicina General) telefónicamente o dirigiéndose a su ambulatorio.

El Médico de Familia nos atenderá para resolver problemas relativos al estado de salud del asistido, darnos indicaciones en relación con los fármacos, expedir certificados (solicitud de invalidez civil), así como para recibir notificación de todos los cambios del **estado de salud** (stato di salute) psicofísica de la persona.

Si la persona de la que nos ocupamos está imposibilitada para ir al ambulatorio, el Médico de Familia puede visitarla en su propio domicilio, bajo solicitud telefónica o en visita programadas por él mismo, para comprobar el estado de salud del paciente y/o **prescribir fármacos** (prescrizione di farmaci), estudios instrumentales y visitas de especialistas.



Es competencia del Médico de Familia decidir la puesta en marcha de los siguientes servicios:

**1) Assistenza Domiciliare Integrata** (A.D.I.) [Asistencia Domiciliaria Integrada] cuando la respuesta a la necesidad de asistencia involucra a operadores de varios Servicios Sanitarios y Sociales, que se organizan para realizar el seguimiento de la persona en su domicilio.

**2) Assistenza infermieristica domiciliare** (S.A.D.I.) [Asistencia de Enfermería a Domicilio], que presta exclusivamente servicios de enfermería como:

- **medicación** (medicazioni);
- gestión de catéter de vejiga (para el control de la orina);
- gestión de **accesos venosos** (accessi venosi) centrales;
- gestión de accesos venosos periféricos (como por ejemplo, febloclisis o extracciones);
- gestión de dispositivos para la terapia del dolor (infusor);
- gestión de **cánulas** (stomie - accesos directos a los órganos internos);
- educación sanitaria para la correcta utilización de los elementos auxiliares, la movilización y las posturas de la persona obligada a guardar cama con el fin de prevenir úlceras por decúbito y suministro de fármacos;
- apoyo a la familia, cuando la carga asistencial es muy pesada y la familia se halla en situación crítica.

**3) Visite de especialistas** (visite specialistiche) tanto en **ambulatorios**, cuando la persona es acompañada al dispensario del médico especialista para la visita, como **domiciliarias**, cuando el médico especialista se dirige al domicilio de la persona.

Es oportuno saber dónde están las oficinas más cercanas (se puede preguntar al familiar o al médico de la persona asistida) de:

- **Centro unico di prenotazione** (CUP) [El Centro único de reservas]: es el lugar donde se dan fecha y hora para visitas de especialistas y análisis de laboratorio.
- **Struttura Amministrativa Unitaria di Base** (SAUB) [La Estructura Administrativa Unitaria de Base]: para la elección del médico de familia, la autorización de los elementos auxiliares (como por ejemplo, pañales, cama articulada...), tratamientos termales, etc.



## B) Servicios para el asistente familiar

El asistente familiar también tiene ciertas necesidades, a las que dan respuesta varios servicios:

- **Servicios de formación** (formazione): cursos de italiano para ciudadanos extranjeros (en los ayuntamientos), cursos de formación dirigidos a las personas que se ocupan de ancianos o discapacitados.
- **Trámites de contratación y contratos de trabajo** a efectuar en:
  - **Sindicatos** (sindacati), que tienen oficinas locales en todo el territorio regional;
  - **Centri territoriali per l'impiego** [centros territoriales de empleo];
  - **Centri stranieri** [centros extranjeros] o servicios de inmigración;
  - **Punti di orientamento/informazione/consulenza** [Puntos de orientación/información/asesoramiento] que muchos ayuntamientos ofrecen en colaboración con los Servicios de Asistencia a Ancianos (SAA).

## C) Números de emergencia (emergenza)

Se puede llamar a estos números desde cualquier aparato telefónico, sin marcar ningún prefijo y de manera gratuita

### • **Emergenza sanitaria [Emergenza Sanitaria].....118**

Se debe llamar a este número en situación de grave dificultad, como por ejemplo, en caso de posible **fractura** (frattura), **pérdida de conocimiento** (perdita di conoscenza), grave **dificultad respiratoria** (difficoltà respiratoria), **dolor agudo** (dolore acuto) e insoportable. Al llamar es importante especificar:

- la dirección (calle, número, municipio);
- el número telefónico desde el que se llama;
- el motivo de la llamada;
- en qué condiciones se halla la persona que necesita ayuda.

### • **Vigili del Fuoco [Bomberos].....115**

Hay que llamar a este número en caso de **incendio** (incendio), imposibilidad de entrar en el domicilio de la persona (por ejemplo, si nos quedamos de forma accidental fuera de casa sin posibilidad de conseguir las llaves en un breve lapso de tiempo).

### • **Carabinieri .....112**

### • **Policía [Policía] .....113**

Se debe llamar a estos números en caso de que la seguridad personal o de las personas asistidas esté en grave peligro (por ejemplo, presencia de **ladrones** (ladri), ante comportamientos violentos, etc.)





## FICHA DE NÚMEROS ÚTILES

- **Parientes de la persona asistida** (llamarles directamente)

1) .....

2) .....

3) .....

4) .....

5) .....

6) .....

- **Médico de la persona asistida** (preguntarlo a los familiares)

Se puede contactar con el médico de lunes a viernes de las 8 a las 20 horas, y los sábados y vigilias de festivos de las 8 a las 10 horas.

Dr. ....

Ambulatorio:.....

.....

Nº teléfono: .....

Móvil: .....

- **Guardia Medica** [Médico de guardia]  
(preguntarlo al médico o a los familiares)

Es un servicio que substituye al médico de familia, por lo que se puede contactar con el mismo de lunes a viernes, de las 20 a las 8 horas, y de las 10 horas del sábado a las 8 horas del lunes, así como en las vigilias de festivos, con los mismos horarios que el sábado.

Nº teléfono: .....

• **Centralita del ayuntamiento donde se reside**

(este número hay que buscarlo en el listín telefónico, entre los números de los servicios ofrecidos por el ayuntamiento bajo la denominación "Comune"/"Municipio", o preguntarlo a los familiares).

Nº teléfono: .....

• **Asistente social del ayuntamiento**

Nº teléfono: .....

• **Servizio Assistenza Anziani** [Servicio de Asistencia a Ancianos]

Nº teléfono: .....

• **RAA (Responsabile Attività Assistenziali)** [Responsable de Actividades Asistenciales] de referencia (profesional perteneciente a los SAA o tutor en el marco de los cursos de formación para consultas sobre problemas asistenciales).

Nº teléfono: .....

Móvil: .....

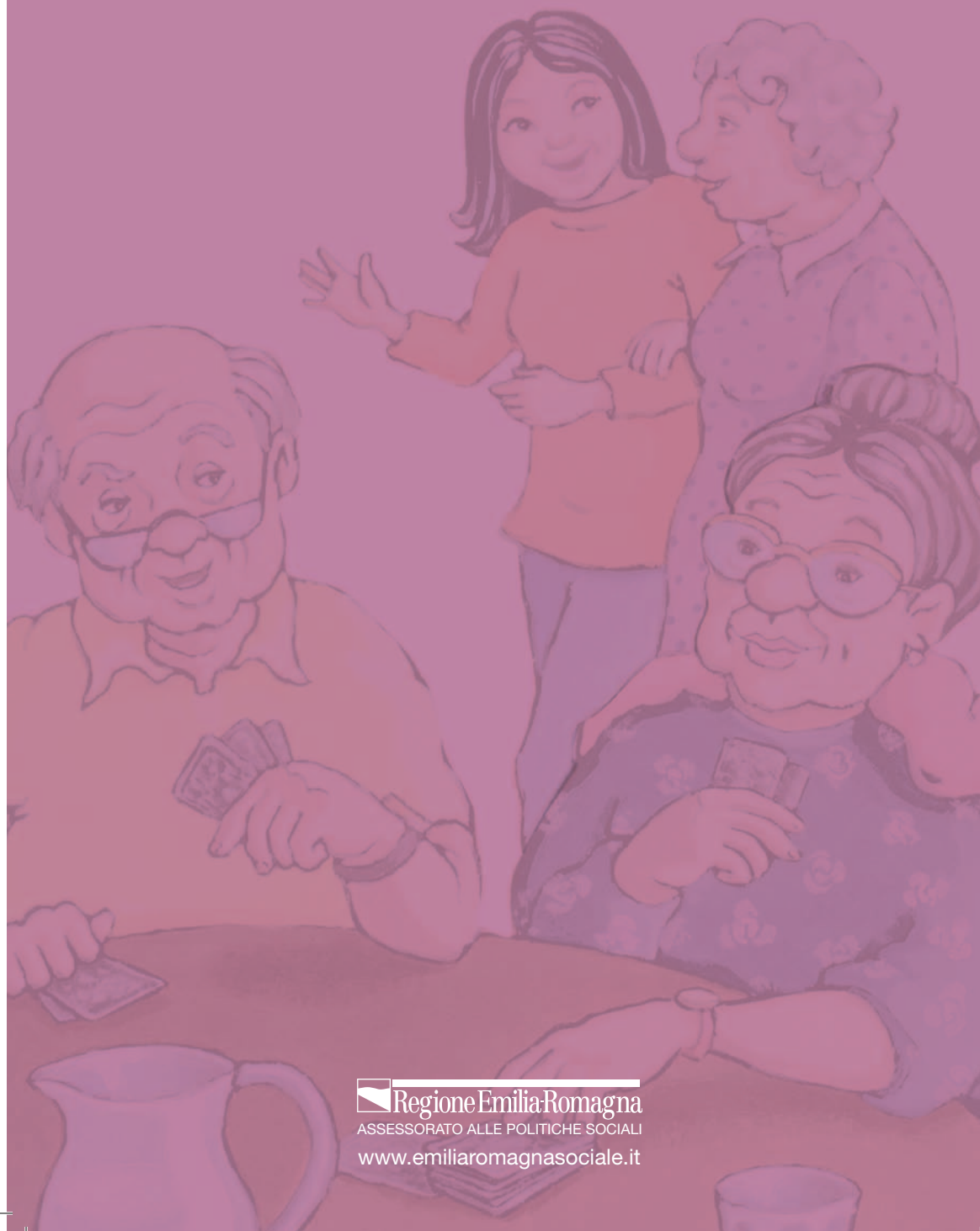
Si el anciano es atendido por el:

• **Servizio assistenza infermieristica domiciliare (SADI)** [Servicio de asistencia de enfermería a domicilio] llamar al médico de familia o a los familiares.

Nº teléfono: .....

**Cortar por la línea de puntos**





 Regione Emilia-Romagna  
ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI  
[www.emiliaromagnasociale.it](http://www.emiliaromagnasociale.it)