



**Ambulatori Mugello**

Sanitas

# CARTA DEI SERVIZI

**2018**

Agg.  
10/2018

**AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO**

**Pagina 1  
di 16**

<b>PRIMA EMISSIONE</b>	<b>DATA</b>	<b>Responsabile redazione</b>	<b>Approvazione Direzione Sanitaria</b>
	30.03.2000	Responsabile qualità	
1° revisione	02/2015	Responsabile qualità	
2° revisione	04/2017	Responsabile qualità	
3° revisione	10/2018	Responsabile qualità	

## **INDICE**

**Introduzione** **Pag .2**

**Sezione Prima** **Pag. 3**

- Presentazione dell'Azienda
- Principi fondamentali
- Organizzazione

**Sezione Seconda "Modalità di erogazione dei servizi"** **Pag. 5**

**Sezione Terza "Meccanismi di tutela e verifica"** **Pag.18**

- Reclami
- Segnalazioni e suggerimenti

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2018</b>	Agg. 10/2018
	<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>		<b>Pagina 2 di 16</b>

## Introduzione

La Fondazione di Partecipazione ESTOTE MISERICORDES nasce come strumento adeguato per valorizzare il patrimonio di competenze, conoscenze e relazioni create nel tempo dalla Confraternita di Misericordia attraverso la scelta di operare attività sanitarie di diagnostica e terapia nell'ambito dei processi di autorizzazione sanitaria e di accreditamento istituzionale regolamentati dalla Regione Toscana, e gestisce le attività del Centro Medico della Confraternita di Misericordia sito in Borgo San Lorenzo, Piazza Dante n. 63.

Con la Carta dei Servizi la Fondazione di Partecipazione ESTOTE MISERICORDES di Borgo San Lorenzo dichiara gli impegni che si assume nei confronti dei propri utenti.

L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta un passo fondamentale nel processo di miglioramento della qualità dei servizi e del coinvolgimento dei cittadini utenti.

La Carta dei Servizi è stata redatta con l'apporto dei responsabili delle strutture organizzative e con un ampio coinvolgimento del personale interno dell'azienda.

Con questo strumento si mira ad incentivare la tutela al diritto alla salute, offrendo ai propri clienti un'ampia informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità di tutela, nel rispetto e in adesione dei principi di trasparenza amministrativa.

Questo primo documento sarà suscettibile di revisioni periodiche, man mano che il processo di miglioramento innestato progredirà e comunque con periodicità almeno annuale.

Già fin d'ora si intende:

- delineare l'attuale quadro organizzativo del poliambulatorio;
- presentare i principali servizi offerti;
- indicare le modalità di accesso ai vari servizi;
- individuare il referente addetto ai rapporti con il pubblico;
- adottare misure per la tutela dei diritti dei cittadini;
- facilitare l'accesso all'utenza, rendendola partecipe dello sviluppo dei servizi;
- migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate;
- sviluppare le iniziative per la formazione permanente del personale medico e non;
- garantire la privacy dell'utente;
- coinvolgere gli organismi del volontariato per garantire una migliore tutela dei diritti degli utenti, concordando altresì i loro doveri;
- avviare ricerche mirate al gradimento dei servizi da parte dell'utenza;
- avviare l'indagine epidemiologica.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2018</b>	Agg. 10/2018
	<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>		<b>Pagina 3 di 16</b>

(Dott. Gianni Antonio Galli)

(Sig. Roberto Grifoni)

## SEZIONE PRIMA

### 1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La Confraternita di Misericordia di Borgo San Lorenzo è un'organizzazione di volontariato e di solidarietà sociale fondata nel 1847. Scopo della Confraternita è l'esercizio delle opere di misericordia e la lode di Dio attraverso la preghiera e la carità, e persegue, anche al di fuori dell'ambito sanitario, fini di solidarietà e miglioramento del benessere della comunità in cui opera.

Il Centro Medico, gestito dal febbraio 2013 dalla **Fondazione di Partecipazione Estote Misericordes**, che nasce con il preciso intento di farsi carico – tra le altre – di questa specifica attività della Misericordia di Borgo San Lorenzo, è espressione della passione verso il territorio e dell'attenzione al prossimo, specie se sofferente, che anima l'antico sodalizio delle Misericordie e le ha orientate, nei secoli, a forme sempre più organizzate di assistenza.

Il Centro Medico, ubicato in Piazza Dante n. 63, è ben raggiungibile dagli utenti, siano essi residenti nel comune di Borgo San Lorenzo o nei comuni limitrofi, tramite le vie principali di collegamento (strade statali e provinciali) anche usufruendo dei mezzi pubblici, sia ferroviari sia su strada. L'ubicazione del Poliambulatorio risulta ottima in questo senso, infatti è situata a poche decine di metri dal capolinea delle corse di linea (P.zza Vittorio Veneto).

La Fondazione non ha fini di lucro e gli utili derivanti dall'attività specialistica vengono reinvestiti nel miglioramento dei servizi sanitari o sociali e nelle opere di carità.

Il Centro Medico è situato al piano terreno di un immobile, sede legale della Fondazione di Partecipazione che ne gestisce le attività, è dotato di due sale per lo svolgimento delle prestazioni di diagnostica per immagini (di cui una dedicata a quelle ecografiche), di una sala per lo svolgimento delle prestazioni di risonanza magnetica, di una sala per le prestazioni di TAC, di un ambulatorio per le visite di Medicina dello Sport, di due ambulatori per visite specialistiche, di una sala con box per prestazioni fisioterapiche individuali, nonché di una palestra attrezzata per le sedute di riabilitazione fisica di gruppo.

Sono predisposti ambienti adeguati per l'attività di reception e di accettazione, sale per l'attesa dei pazienti, sono inoltre presenti servizi igienici per gli utenti e per il personale, ed appositi servizi igienici per portatori di disabilità.

La Fondazione Estote Misericordes – Fondazione di partecipazione della Confraternita di Misericordia di Borgo San Lorenzo è convenzionata ed accreditata con il S.S.N. per le prestazioni di radiodiagnostica per immagini e di fisioterapia, e garantisce le proprie prestazioni a tutti i cittadini italiani e stranieri in forma programmata.

### 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- a. *Eguaglianza*: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.
- b. *Imparzialità*: i servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2018</b>	Agg. 10/2018
	<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>		<b>Pagina 4 di 16</b>

- c. *Rispetto della dignità*: i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione e il rispetto della personalità.
- d. *Continuità*: i servizi sono erogati, nei limiti della propria organizzazione, in maniera continuativa e senza interruzioni.
- e. *Diritto di scelta*: l'utente ha diritto di scegliere il professionista erogatore del servizio nell'ambito e nei limiti della propria organizzazione.
- f. *Partecipazione*: La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti; tale diritto non può essere esercitato se non nella salvaguardia della riservatezza dei terzi. I meccanismi di tutela sono regolati secondo quanto disposto nella Sezione Terza della presente Carta dei Servizi. L'utente può inoltre prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio.
- g. *Assistenza*: all'utente è garantito l'ausilio del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie.
- h. *Efficienza ed efficacia*: il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.

### **3. ORGANIZZAZIONE**

Il documento che descrive l'assetto organizzativo, i professionisti operanti e le altre funzioni aziendali, è a disposizione dell'utente presso la reception.

**Il Centro Medico rispetta il seguente orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19.00; il sabato dalle 8:00 alle 12:00.**

**Durante tutto il periodo di apertura al pubblico è attivo il front office telefonico con la linea dedicata 0558455299.**

**Dal 2014 inoltre è on line il sito internet [www.estotemisericordes.it](http://www.estotemisericordes.it) prontamente aggiornato dalla Società di consulenza Periscopio Comunicazione, dove è possibile, oltre che reperire tutte le informazioni riguardanti gli ambulatori e gli altri settori della Fondazione, contattarci direttamente con un form dedicato.**

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2018</b>	Agg. 10/2018
	<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>		<b>Pagina 5 di 16</b>

## SEZIONE SECONDA

### MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La **Fondazione di Partecipazione Estote Misericordes**, nella propria sede di Piazza Dante 63, garantisce agli utenti le prestazioni di diagnostica per immagini (radiologiche, ecografiche, RMN e TAC) e le prestazioni di medicina fisica e riabilitazione sia in regime convenzionale con il S.S.N., sulla base e nei limiti delle norme contrattuali stipulate con l'Azienda Sanitaria di Firenze, sia in regime privatistico. Vengono effettuate inoltre prestazioni specialistiche diagnostiche e terapeutiche ambulatoriali in regime libero-professionale, sulla base del proprio nomenclatore tariffario aggiornato riportato qui di seguito e consultabile anche chiedendo informazioni agli operatori, che vi accedono attraverso il terminale elettronico.

Sulle tariffe private potranno essere applicati i seguenti sconti:

%	Categoria
<b>10</b>	- iscritti Confraternita Misericordia Borgo San Lorenzo
<b>9</b>	- Gruppo Prot. Civile della Confraternita (iscritti e non) - dipendenti della Fondazione e della Confraternita - volontari attivi della Confraternita non iscritti - Donatori di Sangue del Gruppo Fratres di B.S.L
<b>8</b>	- soci della Banca di Credito Cooperativo del Mugello - soci Cassa Mutua Cesare Pozzo - Forze armate. - iscritti altre Confraternite di Misericordia zona Mugello e Valdisieve <b>Escluso PRESTAZIONI DI RISONANZA MAGNETICA</b>
<b>5</b>	- dipendenti "Ras assicurazioni" <b>Escluso PRESTAZIONI DI RISONANZA MAGNETICA</b>

Vi sono alcune eccezioni per le quali, considerate le tariffe praticate, già particolarmente agevolate, **non vengono applicati sconti.**

#### ELENCO PRESTAZIONI NON SCONTATE

- Controllo esami ginecologici
- Trattamento logopedico
- uroflussimetria
- Valutazione logopedia
- Visita di controllo oculistica

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2018</b>	Agg. 10/2018
	<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>		<b>Pagina 6 di 16</b>

- Visita di controllo ortopedica
- Visita di controllo otorinolaringoiatria

### **PIANIFICAZIONE TEMPORALE PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

Tutte le prestazioni ambulatoriali vengono erogate su appuntamento; questo consente una pianificazione delle attività che riduce i tempi di attesa in struttura e garantisce il mantenimento di standard di qualità nella erogazione delle prestazioni stesse.

La pianificazione temporale delle prestazioni ambulatoriali è rappresentata nel documento di pianificazione degli ambulatori, a disposizione dell'utenza presso la reception.

### **PRESTAZIONI AMBULATORIALI CONVENZIONATE**

Le prestazioni convenzionate di diagnostica per immagini e di medicina fisica e riabilitazione sono indicate in appositi formulari a disposizione dell'utente presso gli operatori delle strutture organizzative e per ogni prestazione è indicata la tariffa e il ticket dovuto, se non esentati a norma di legge, e sempre che non sia stato raggiunto il tetto finanziario previsto dal contratto stipulato con l'A.S.L.

In questo ultimo caso l'utente viene debitamente informato:

- della possibilità di fruire delle prestazioni presso altra struttura accreditata;
- della possibilità comunque di avvalersi delle prestazioni presso il poliambulatorio della Fondazione corrispondendo per intero la tariffa libero-professionale.

#### Modalità di richiesta delle prestazioni convenzionate

Per ottenere le prestazioni di radiodiagnostica o di fisioterapia in regime convenzionale è necessaria la seguente documentazione:

- Richiesta del medico del S.S.N. su ricettario regionale, contenente il quesito diagnostico e l'eventuale esenzione;
- Tessera sanitaria;
- Documentazione da cui risulti eventuale esenzione.

Gli operatori sanitari e non, hanno l'obbligo di acquisire dall'utente i consensi informati necessari a svolgere la prestazione, curandosi di verificare che abbia realmente compreso eventuali rischi e controindicazioni.

### **PRESTAZIONI AMBULATORIALI LIBERO PROFESSIONALI**

L'utente può fruire delle prestazioni specialistiche non convenzionate indicate nella Carta dei Servizi o comunque in un elenco disponibile presso la reception.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2018</b>	Agg. 10/2018
	<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>		<b>Pagina 7 di 16</b>

### Modalità di richiesta delle prestazioni libero-professionali

Per ottenere una visita specialistica in regime libero professionale non è necessaria la richiesta del medico salvo per le prestazioni RX (richiesta di qualsiasi medico anche su proprio ricettario personale).

### **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

Le prestazioni possono essere prenotate:

- Direttamente presso il Centro Medico: Per le tutte le tipologie di prestazioni l'utente può presentarsi presso il locale Reception, dove l'operatore effettuerà tutte le pratiche di accettazione e di sottoscrizione, se l'utente acconsente, ai sensi della legge n. 196/2003, della dichiarazione per il trattamento dei propri dati personali, qualora non lo abbia fatto in precedenza. Per le prestazioni che richiedono una specifica preparazione, al paziente verrà consegnato un foglio illustrativo contenente tutte le indicazioni necessarie.
- Per via telefonica: componendo il numero telefonico 055/8455299. Il soggetto che deve effettuare prestazioni richiedenti una particolare preparazione (es. esami con mezzi di contrasto), è tenuto a confermare la prenotazione presso il poliambulatorio almeno due giorni prima della loro esecuzione, in modo tale da consentire la verifica della correttezza della richiesta telefonica rispetto alla prescrizione medica e ricevere il foglio illustrativo con le indicazioni necessarie per la preparazione specifica alla prestazione da effettuare. Per le prestazioni diverse da quelle che richiedono una particolare preparazione, l'utente può presentarsi direttamente il giorno stesso della prenotazione per effettuare le procedure di accettazione come riportato al punto precedente.
- Tramite gli sportelli CUP dell'Azienda Sanitaria Firenze: a partire dal mese di maggio 2003, il Centro, ha avviato il collegamento con la rete CUP dell'Azienda Sanitaria di Firenze. Pertanto, esclusivamente per le prestazioni convenzionate con il S.S.N., è possibile effettuare la prenotazione presso tutti gli sportelli CUP oppure telefonicamente, al n. verde 840.003.003 corrispondente al Call Center del CUP Aziendale.

In tutti i casi all'utente viene consegnata documentazione confermando la prenotazione da esibire al professionista o all'operatore che esegue la prestazione.

Qualora la prescrizione medica contenga varie prestazioni e accertamenti diagnostici inerenti branche diverse, l'operatore alla ricezione, a richiesta dell'interessato, li concentra in un'unica fascia oraria, compatibilmente con l'organizzazione dei vari servizi.

L'utente ha l'obbligo di segnalare anche telefonicamente, con adeguato tempo di preavviso, l'impossibilità di essere presente all'appuntamento prestabilito. Analogamente dovrà segnalare anche l'eventuale ritardo.

Relativamente ai tempi di attesa, per quanto concerne le prestazioni convenzionate, essi saranno determinati dalla disponibilità rilevabile dal programma di gestione delle agende CUP. Per le prestazioni erogate in regime libero-professionale, compatibilmente con gli orari ambulatoriali, la Fondazione si impegna a prenotare la prestazione da effettuare entro il tempo massimo di una settimana.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2018</b>	Agg. 10/2018
	<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>		<b>Pagina 8</b> di 16

## ELENCO PRESTAZIONI

**Risonanza Magnetica: (Medici: A. Casini, L. Vanni, P. Pinzauti, L. Moradei, P. Simonelli; P. Allegra. R. Fiaschi)**

**TSRM: S. Frandi, M. Loli, T. Assennato, G. Ceccovecchi)**

- RM addome inferiore diretta
- RM addome inferiore diretta + MDC
- RM addome superiore diretta
- RM addome superiore diretta + MDC
- RM colonna cervicale diretta
- RM colonna cervicale diretta + MDC
- RM colonna toracica diretta
- RM colonna toracica diretta + MDC
- RM colonna lombosacrale diretta
- RM colonna lombosacrale diretta + MDC
- RM colonna sacrococcigea diretta
- RM colonna sacrococcigea diretta + MDC
- RM encefalo e tronco encefalico
- RM encefalo e tronco encefalico + MDC
- RM muscolo scheletrica
- RM muscoloscheletrica + MDC
- RM ginocchio

### **Radiologia:**

- RX addome diretta
- Rx colonna cervicale
- Rx colonna dorsale
- Rx colonna lombosacrale
- Rx coste e sterno o clavicola bilaterali
- Rx coste e sterno o clavicola monolato
- Rx cranio e seni paranasali
- Rx femore ginocchio e gamba
- Rx gomito e avambraccio
- Rx pelvi e anca monolato
- Rx pelvi e anca-bacino
- Rx piede-caviglia
- Rx polso-mano
- Rx spalla e arto superiore
- Rx torace 2 radiogrammi
- OPT arcate dentarie
- Teleradiografia cranio L-L digitale
- Articolazioni Temporo-Mandibolari (ATM)

### **Ecografia:**



	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	<b>2018</b>	Agg. 10/2018
<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>			<b>Pagina 9</b> di 16

- Ecografia addome superiore
- Ecografia addome inferiore
- Ecografia addome completo
- Ecografia addome sup.re e prostata transrettale
- Ecografia addome superiore e transvaginale
- Ecografia apparato urinario e prostata transrettale
- Ecografia testicoli
- Ecografia collo
- Ecografia muscolare/ Articolare 2 distretti
- Ecografia pelvica transvaginale
- Ecografia cute
- Ecografia muscolare/articolare
- Ecografia Mammaria bilaterale

**Medicina fisica e riabilitativa: (Massofisioterapista: C. Carletti, S. Pasquini; Fisioterapista: S. Gasparrini, A. Borelli, G. Mottini)**

- Chinesiterapia osteoarticolare segmentale
- Chinesiterapia osteoarticolare vertebrale
- Elettroterapia antalgica correnti dinamiche
- Elettroterapia antalgica tens
- Elettroterapia di muscoli altri distretti
- Ionoforesi
- Ionoforesi due distretti
- Massaggi
- Massaggi (abbinati ad altra terapia)
- Trazione scheletrica
- Ultrasuoni a contatto o in acqua
- Ultrasuoni a contatto o in acqua due distretti
- Rieducazione globale individuale
- Rieducazione funzionale rachide in toto (8 lezioni)
- Laserterapia
- Ginnastica posturale
- Tecarterapia
- Magnetoterapia

**Assistenza infermieristica ( Infermiera: V. Maiani)**

- Terapia iniettiva a domicilio e non
- Misurazione parametri vitali a domicilio e non
- Medicazione semplice a domicilio e non
- Posizionamento catetere vescicale a permanenza a domicilio e non
- Gestione del catetere vescicale a domicilio e non
- Terapia per via endovenosa (flebo)

**Allergologia: (Medico: V. Olivieri)**

- Visita di controllo allergologica
- Visita allergologica + test cutanei
- Spirometria

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2018</b>	Agg. 10/2018
	<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>		<b>Pagina 10 di 16</b>

**Angiologia: (Medico: A. Lenzi)**

- Consulenza angiologica
- Ecocolordoppler carotideo-vertebrale
- Ecocolordoppler arterioso arti inferiori
- Ecocolordoppler venoso arti inferiori
- Ecocolordoppler venoso arti superiori
- Ecocolordoppler arterioso arti superiori

**Cardiologia: (medico: L. Berti)**

- Visita cardiologica ed elettrocardiogramma
- Elettrocardiogramma
- Ecocolordoppler cardiaco
- Holter cardiaco
- Holter pressorio
- Visita cardiologica elettrocardiogramma ed ecodoppler cardiaco

**Dermatologia: (Medico: A. Longo)**

- Visita dermatologica
- Diatermocoagulazione
- Dermatoscopia

**Endocrinologia: (Medico: V. Di Stasi)**

- Visita endocrinologica
- Visita diabetologica
- Visita + accertamento ecografico

**Fisiatria: (Medico: I. Bandinelli)**

- Visita Fisiatrica
- Controllo visita fisiatrica

**Ginecologia: (Medico: L. Lapucci)**

- Visita ginecologica
- Controllo esami ginecologici
- Visita senologica
- Visita ginecologica + visita senologica
- Visita in gravidanza
- Tamponi endocervicali-vaginale-ureterale
- Pap test

**Logopedia: (Medico: E. Guidotti)**

- 1° colloquio conoscitivo
- Trattamento logopedico
- Valutazione logopedica

**Medicina dello sport: (Medico: M. Bruno)**

- Certificazione idoneità sportiva agonistica (tabella A)
- Certificazione idoneità sportiva agonistica (tabella B)
- Visita con test ergometrico massimale
- Visita idoneità non agonistica
- Visita idoneità non agonistica C/Test Sforzo

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2018</b>	Agg. 10/2018
	<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>		<b>Pagina 11 di 16</b>

- Esame completo urine

**Neurologia: (Tecnico neurofisiopatologia: G. Brancoli)**

- Elettromiografia arti superiori/inferiori
- Elettromiografia arti superiori e inferiori

**Oculistica: (Medico: M. Allegranti, D. Di Salvo, K. Calvelli, S. Puglioli)**

- Visita oculistica
- Visita oculistica per patente
- Visita oculistica di controllo
- Campo visivo computerizzato
- Visita ortottica

**Ortopedia: (Medico: V. Burrafato)**

- Visita ortopedica
- Infiltrazione
- Infiltrazione con nostro acido ialuronico

**Otorinolaringoiatra (Medico: G. Ferriero):**

- Visita otorinolaringoiatrica

**Podologia (Dott. G. Cascini):**

- Visita podologica

**Urologia (Medico: A. Chindemi):**

- Visita Urologica
- Visita urologica + accertamento strumentale ecografico
- Uroflussimetria con valutazione RPM
- Uroflussimetria

**Psicologia: (Dott.ssa M. Grassi)**

- Colloquio psicologico 1° accesso
- Colloquio psicologico controlli

**Dietistica: (Dott.ssa L. Giovannetti)**

- Visita Dietistica
- Controllo Dietistico

**Riduzione delle differenze all'accesso dei cittadini fragili e tutela delle persone appartenenti alle categorie a rischio**

La struttura sanitaria adotta tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio; a titolo non esaustivo si elencano:

**assistenza** a non vedenti ed ipovedenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;

**accesso** consentito per i cani guida;

**assistenza** a non udenti ed ipoudenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2018</b>	Agg. 10/2018
	<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>		<b>Pagina 12 di 16</b>

accettazione ed esecuzione;

**precedenza** in fase di accettazione alle persone disabili, alle donne in evidente stato di gravidanza – sia come utenti, sia come accompagnatrici – e ai bambini di età inferiore a 3 anni; l'indicazione è esposta in accettazione come da facsimile allegato in calce;

**attivazione** di postazione CUP per la prenotazione presso l'ente pubblico o altra struttura accreditata per garantire la continuità assistenziale ai cittadini con esenzione per reddito in caso di superamento del budget assegnato all'Istituto;

**assistenza** all'accettazione per le persone in carrozzina;

**possibilità** di accesso di accompagnatore (se privo di controindicazioni cliniche) in caso di esami diagnostici a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico.

### Sportello preferenziale per l'accesso al servizio accettazione

Gentili Utenti, ai sensi del Regolamento Regionale 61/R del 24.12.2012 a questo sportello hanno la precedenza le **donne in evidente stato di gravidanza**, sia pazienti sia accompagnatrici, i **bambini sotto i tre anni**, le **persone portatrici di disabilità**.

#### CONSENSO INFORMATO

Il paziente che deve eseguire accertamenti che possono presentare rischi di varia entità deve essere sempre preventivamente informato sulle caratteristiche delle prestazioni e sui potenziali pericoli. L'utente, così informato, deve rilasciare alla Direzione Sanitaria il proprio consenso per iscritto, consenso che viene conservato nella scheda clinica.

#### MODALITA' DI RITIRO DEL REFERTO

Il ritiro del referto può avvenire esclusivamente presso la struttura, nei seguenti orari:

LUNEDI – VENERDI 11:00-13:00 e 17:00-19:00; SABATO 8:00-12:00.

Per le visite specialistiche in regime libero professionale e per le prestazioni di ecografia, di norma il referto viene consegnato direttamente al paziente a conclusione dell'effettuazione della prestazione; per le prestazioni radiologiche, di risonanza magnetica e Tac, viene indicato dall'operatore il giorno a partire dal quale il referto è disponibile (è possibile delegare al ritiro una terza persona che dovrà presentarsi munita di delega e documento di identità valido).

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2018</b>	Agg. 10/2018
	<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>		<b>Pagina 13 di 16</b>

### **MODALITA' DI PAGAMENTO**

Gli importi delle prestazioni ambulatoriali o dei ticket sono versati al momento dell'accettazione del paziente, prima dell'effettuazione della prestazione, direttamente all'operatore alla Reception. E' possibile effettuare il pagamento in contanti, con Bancomat/Carta di Credito e assegno.

### **PROCEDURA DI REFERTAZIONE**

Per ogni paziente deve essere compilata una scheda personale da parte del medico. La scheda, cartacea o informatica, deve contenere la data, i dati anagrafici dell'utente, il quesito clinico, l'anamnesi, una valutazione sull'appropriatezza della proposta medica, e, per le indagini di radiodiagnostica, la verifica dell'assenza di condizioni fisiologiche controindicanti l'impiego di radiazioni ionizzanti e la possibilità di soddisfare il quesito clinico con procedure che non erogano dose radiante al paziente. Alla scheda deve essere allegata copia del referto rilasciato all'interessato. I referti diagnostici devono essere circostanziati, accompagnati da una documentazione iconografica per ciascuna tipologia di indagine e contenere le conclusioni diagnostiche. Devono essere altresì corredati da data, elementi identificativi del paziente e riportare il timbro e la firma del medico specialista.

Se l'utente è già dotato di scheda personale il medico dovrà individuare la scheda corrispondente e aggiornarne il contenuto secondo quanto riportato al punto precedente.

### **PROCEDURA ARCHIVIAZIONE SCHEDE PERSONALI E REFERTI**

Per il paziente che abbia dato il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali, ogni tipo di referto sarà archiviato e riproducibile tramite sistema informatico. Per le prestazioni fisioterapiche, per il paziente che abbia dato il proprio consenso per l'utilizzo dei dati personali, l'archiviazione viene effettuata, a cura del personale addetto al servizio, conservando, con il dovuto ordine le opportune cautele, la copia cartacea della scheda personale in schedario chiuso a chiave per garantire la riservatezza.

L'accesso agli archivi è consentito al medico titolare, agli operatori autorizzati e al Direttore Sanitario per quanto di competenza.

### **CONSERVAZIONE SCHEDE PERSONALI E REFERTI**

Le schede personali dei pazienti ed i referti diagnostici devono essere conservati per 10 anni dalla data dell'ultimo aggiornamento.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2018</b>	Agg. 10/2018
	<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>		<b>Pagina 14 di 16</b>

### **ATTESTAZIONE DI EFFETTUAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

L'utente può richiedere la dichiarazione di effettuazione delle prestazioni per il proprio datore di lavoro presso la Segreteria.

### **PERCEPIBILITA' DELLA PRESENZA E PERSONALIZZAZIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE**

All'utente deve essere garantita:

- la conoscenza della presente Carta dei Servizi;
- un servizio di informazione e di ausilio;
- la parità relazionale;
- la possibilità di riconoscimento ed identificazione del personale medico e non medico tramite cartellini di riconoscimento.

I medici, gli infermieri professionali ed i tecnici, nell'esercizio della professione, sono tenuti:

- ad osservare le norme deontologiche;
- a dedicare per ogni visita un tempo compatibile con le necessità del paziente;
- a mantenere il segreto professionale e a non diffondere notizie riguardanti gli utenti del poliambulatorio.

Tutto il personale è tenuto:

- all'educazione, cortesia, rispetto e disponibilità verso gli utenti e verso i colleghi;
- al decoro nel comportamento e nel vestiario;
- ad osservare la massima puntualità nell'inizio dell'attività.

### **Comfort ambientale**

La struttura ha un sistema di controllo della temperatura e dell'umidità che consente di avere in ogni stagione parametri microclimatici confortevoli sia nei locali ad uso diagnostico sia nelle sale di attesa.

In ogni locale è garantito il ricambio dell'aria sia per via naturale sia attraverso impianti dedicati.

Nella sala di attesa sono disponibili quotidiani e riviste settimanali e mensili sempre aggiornate, oltre a pubblicazioni divulgative di carattere scientifico su argomenti di attualità sanitaria anche a cura dello staff clinico dell'Istituto.

È inoltre allestito un punto-gioco per i bambini con materiale per disegnare e colorare.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2018</b>	Agg. 10/2018
	<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>		<b>Pagina 15 di 16</b>

### Indagine sulla soddisfazione dell'utente

Nella sala di attesa è posto un apposito contenitore nel quale l'utente può inserire, in modo anonimo, le proprie considerazioni e valutazioni sulle prestazioni ricevute. Questa indagine consente alla Direzione Aziendale di reperire elementi utili per effettuare una relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti e che saranno utilizzati in sede di conferenza generale per migliorare la qualità dei servizi erogati.

Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in servizio nel locale Reception chiamando il n. tel. 055/8455299 in orario 8:00-19:00 dal lunedì al venerdì, in orario 8:00-12:00 il sabato.

## **SEZIONE TERZA MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

La **Fondazione di Partecipazione Estote Misericordes** riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità. A questi fini si avvale anche della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle Associazioni di volontariato per la tutela dei diritti dei cittadini.

### **1. RECLAMI**

La **Fondazione di Partecipazione Estote Misericordes** garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione;
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:
  - della carta dei servizi
  - dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19 maggio 1995 (Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari) e nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94 contenente principi sull'erogazione dei servizi pubblici
  - del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e l'accreditamento
  - dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti
  - dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.

La tutela degli utenti viene garantita tramite l' **Ufficio Relazioni con il Pubblico** dalle Sig.re Rita Rinaldelli (responsabile), Elena Terziani, Barbara Giovannini, Chiara Paladini, Cristiana Cerbai.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2018</b>	Agg. 10/2018
	<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>		<b>Pagina 16 di 16</b>

### ***Modalità di richiesta ed attivazione della tutela***

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi della **Fondazione di Partecipazione Estote Misericordes**. La tutela può essere richiesta anche tramite parenti o affini dell'utente o da associazioni di volontariato e di tutela. In quest'ultimo caso la procedura è archiviata qualora il diretto interessato abbia fatto opposizione, ma l'Ufficio di tutela continua la trattazione del caso come segnalazione di disservizio, senza alcun riferimento all'utente.

L'utente attiva le procedure di tutela tramite:

- la presentazione per iscritto di un reclamo, consegnato personalmente all'ufficio o trasmesso via posta (anche elettronica: [centromedico@estotemisericordes.it](mailto:centromedico@estotemisericordes.it)), via fax (055/8495777) o inserendo il reclamo nell'apposita cassetta situata nella sala di aspetto;
- un colloquio telefonico (055/8455299) con gli operatori dell'ufficio, la cui trascrizione deve essere controfirmata dall'interessato;
- un colloquio diretto con gli operatori dell'ufficio e sottoscrizione del reclamo.

### ***Termini di richiesta della tutela***

Il reclamo è inoltrato di norma entro quindici giorni dal momento in cui l'utente ha subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono prese in esame anche reclami presentati oltre tale termine, ma comunque non oltre sei mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

L'ufficio dipende direttamente dalla direzione aziendale e svolge le seguenti funzioni:

- riceve i reclami;
- predispose l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture organizzative interessate;
- predispose la lettera con cui il Direttore Sanitario trasmette all'Azienda Sanitaria di Firenze il reclamo e l'attività istruttoria sopraccitata per le determinazioni di competenza.

## **2. SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

Analogamente l'ufficio rapporti con il pubblico riceve le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e/o delle Associazioni di tutela e volontariato e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla direzione aziendale per effettuare la relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti e saranno esposti in sede di conferenza generale per migliorare la qualità dei servizi.