

AMBULATORI DELLA MISERICORDIA SRL
Impresa sociale-Società Unipersonale
POLIAMBULATORIO
50013 CAMPI BIENZIO - VIA MONTALVO, 8
CENTRO DI RIABILITAZIONE
50017 S. PIERO A PONTI
VIA DALLA CHIESA, 1- ANG. VIA DELLA REPUBBLICA

Sede Legale: Via Montalvo 8, Campi Bisenzio (Fi) C.F.e P.IVA 05908660482 –
055/89411 – Fax 055/8941252 – Capitale Sociale: €50.000 interamente versato – Registro
delle Imprese Firenze REA : FI-585195

DIRETTORE SANITARIO: Dott. Andrea Gennai



Storia aggiornamenti

Data :	Edizione	Paragrafo :	Descrizione modifica :
27/05/13	1	Principali servizi offerti	OCT, Polisonnografo
23/10/13	2	Assetto organizzativo	Medicina legale e psichiatria
28/01/14	3	Assetto organizzativo	Punti prelievi decentrati
10/06/14	4	Carta dei servizi	Direttore sanitario
11/07/14	5	Assetto organizzativo	Medicina dello sport
10/07/17	6	Assetto organizzativo	Punto prelievo decentrato Grignano
19/11/17	7	Assetto organizzativo	Punto prelievo decentrato centro ZEN
29/09/18	8	Assetto organizzativo	Modalità di prelievo con SSN
10/01/19	9	Assetto organizzativo	Punto prelievo decentrato via Ferrucci 55
21/01/19	10	Assetto organizzativo	Punto prelievo decentrato Maliseti

CARTA DEI SERVIZI

Codice documento: cds

- **Presentazione impegni**
- **Presentazione dell'Azienda, principi fondamentali e servizi offerti**
- **Modalità di erogazione dei servizi**
- **Meccanismi di tutela e verifica**
- **Allegato opuscolo informativo, sui responsabili e collaboratori delle unità operative di natura sanitaria e sul calendario delle visite di ciascun professionista operante in regime convenzionato e a pagamento (codice documento: alcDs)**

La Carta dei Servizi è stata confrontata con l'Associazione di Tutela Federconsumatori di Firenze, Tribunale diritti del malato, Codacons.

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

**Sede legale: Via Montalvo, 8 Campi Bisenzio
Tel. 055 89411**

PRESENTAZIONE E IMPEGNI

Le finalità di Ambulatori della Misericordia sono quelle di contribuire alla tutela del diritto alla salute di ogni cittadino attribuendo allo stesso il potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati, in termini di efficienza, di personalizzazione e di efficacia.

Siamo convinti che il cittadino debba essere informato su cosa è necessario fare per tutelare la propria salute e deve quindi essere correttamente indirizzato dove può trovare tali risorse e informato su come può beneficiarne.

Ambulatori della Misericordia S.r.l. Impresa Sociale si avvale della Carta dei Servizi come strumento per far conoscere all'interno ed all'esterno della propria organizzazione, i valori e le strategie e per aiutare gli utenti ad orientarsi all'interno della propria struttura sanitaria.

Questa Carta dei Servizi è il risultato del lavoro di gruppo dei responsabili della struttura con il coinvolgimento di tutto il personale e rappresenta, da un lato, un patto con gli utenti per favorire una risposta appropriata ai bisogni e, dall'altro, lo stimolo per la struttura a garantire servizi qualitativamente sempre più validi in un contesto di cordialità nel quale il cittadino possa sentirsi a suo agio.

Speriamo che gli utenti possano aiutarci a capire se ed in quale misura questa Carta soddisfi le loro necessità di chiarezza e trasparenza e che possano fornire suggerimenti che ci consentano, poi, di migliorare i servizi offerti.

La Carta dei Servizi contiene informazioni adeguate ed utili affinché il cittadino possa effettuare una libera scelta del luogo di cura, del medico e delle modalità assistenziali che sono più corrispondenti alla sua personalità, cultura, lavoro ed abitudini di vita e, non ultimo, al suo stato di salute.

Dalla presentazione della struttura organizzativa e logistica di Ambulatori della Misericordia, il cittadino utente avrà modo di verificare ed apprendere che le articolazioni dei servizi offerti, la loro gestione ed organizzazione, il medico di fiducia e le moderne attrezzature tecnico-medicali, sono risorse idonee a proteggere il proprio stato di salute.

Ambulatori della Misericordia ha come obiettivo quello di garantire nel tempo le qualità assistenziali enunciate, in quanto ciò costituisce l'elemento primo per instaurare un rapporto duraturo di fiducia. A tal fine, la struttura ha pienamente condiviso l'applicazione delle linee guida regionali e nazionali dell'accreditamento per garantire ai clienti livelli assistenziali di qualità.

La presente Carta dei Servizi è stata emessa il 02/02/2009 e portata a conoscenza, attraverso un piano di riunioni programmate, di tutti i soggetti interni all'Azienda e verrà trasmessa al Comune di Campi Bisenzio, all'ASL di Firenze, alla Regione, alle Organizzazioni Sindacali, al Difensore Civico comunale e alle Associazioni rappresentative di tutela e volontariato.

La Direzione Aziendale

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA, PRINCIPI FONDAMENTALI E SERVIZI OFFERTI

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La Misericordia di Campi Bisenzio, in data 11 dicembre 2008 ha costituito l'Impresa Sociale AMBULATORI DELLA MISERICORDIA s.r.l. Società Unipersonale che a partire dal 2 febbraio 2009, è subentrata nella titolarità della struttura sanitaria fino ad allora gestita dalla Confraternita.

L'attività del Poliambulatorio dell'Impresa Sociale viene svolta in vari presidi quali:

- Presidio ubicato in Campi Bisenzio, viale Montalvo 8, in un edificio articolato su tre piani, nel quale vengono svolte le attività diagnostiche e specialistiche.
- Presidio ubicato in località S. Piero a Ponti, via C.A. Dalla Chiesa, angolo via della Repubblica, in un edificio di due piani che accoglie un Centro di recupero e riabilitazione funzionale ed il reparto di medicina fisica e riabilitativa;
- Punti prelievo decentrati:
 1. Punto prelievo ubicato presso la Misericordia di San Mauro a Signa in via Largo Misericordia n 8
 2. Punto prelievo ubicato presso la Misericordia di Prato in via Galcianese n 17/2 (PO)
 3. Punto di prelievo ubicato presso la Confraternita di Mezzana in via Viottolo di Mezzana n 83 (PO)
 4. Punto di prelievo ubicato presso la Misericordia di Chiesanova in via Po n 24 (PO), tel 0574/695817
 5. Punto prelievo ubicato presso la Misericordia di Iolo via Saffi n 18 Prato
 6. Punto prelievo ubicato presso la Misericordia di Montemurlo via Mon P.Contardi 13 Montemurlo (Po)
 7. Punto prelievo ubicato presso la Misericordia di Grignano via Fiorentina 100 (Po)
 8. Punto prelievo ubicato presso il Centro Zen di Firenze via Paganini n 22/26/28
 9. Punto prelievo ubicato presso L'Istituto Diagnostico Santo Stefano via Ferrucci n 55 Prato
 10. Punto prelievo ubicato presso Misericordia di Maliseti via Montalese n 385 Prato

Il Poliambulatorio, il cui campo d'azione copre la quasi totalità delle branche specialistiche, dispone di sistemi diagnostici quali Tomografia Computerizzata a 16 slice, Risonanza Magnetica di ultima generazione e di apparecchiature biomediche che garantiscono qualità nel percorso diagnostico dell'utente.

Il Poliambulatorio è accreditato con il S.S.N. e garantisce le prestazioni in convenzione a tutti i cittadini che ne hanno diritto.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nei processi di erogazione delle attività sanitarie, tecniche ed amministrative, Ambulatori della Misericordia si ispira ai seguenti principi:

Equità e rispetto della dignità della persona: Garantire ai cittadini uguali opportunità di accesso

alle prestazioni sanitarie, secondo criteri espliciti e coerenti, nel rispetto dei diritti e dignità della persona, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.

Qualità delle cure e verifica dei risultati: Prestare massima attenzione alla qualità dei servizi sanitari perseguendo con determinazione l'efficacia e l'appropriatezza delle prestazioni erogate, sulla base dei principi e della metodologia della medicina fondata sulle prove di efficacia. Introdurre nella gestione corrente, ad ogni livello di responsabilità, i principi del miglioramento continuo della qualità. Consolidare la realizzazione di un sistema di indicatori orientato alla valutazione delle prestazioni offerte ed alla verifica dei risultati raggiunti soprattutto attraverso le segnalazioni degli utenti atte a formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Diritto di scelta: Assicurare il diritto di scegliere il professionista nell'ambito delle disponibilità della struttura.

Integrazione e continuità delle cure: Assicurare integrazione e coordinamento tra le diverse professionalità, garantendo la continuità delle cure attraverso l'organizzazione e la formalizzazione di percorsi diagnostico-terapeutici orientati alla soluzione globale dei problemi di salute, con particolare attenzione al rispetto di diritti e dignità della persona.

Sicurezza: Assicurare un'adeguata qualità di vita lavorativa agli operatori che, a vario titolo, prestano la loro attività nel poliambulatorio, garantendo luoghi di lavoro salubri e sicuri, riducendo il più possibile i rischi al fine di evitare danni sia agli operatori stessi sia agli utilizzatori dei servizi.

Coordinamento e rete di servizi: Ricercare ogni forma di collaborazione e di network con le Istituzioni esterne deputate alla tutela della salute.

Partecipazione e Volontariato: Sostenere le Associazioni di tutela dei diritti del cittadino e di volontariato che operano in campo sanitario e assistenziale coinvolgendole nel raggiungimento delle nostre finalità e favorendo le azioni di sensibilizzazione che le Associazioni vorranno promuovere in maniera integrata e coerente con le nostre strategie.

Rapporto con le Istituzioni: Mantenere un alto livello di confronto con le Istituzioni Locali e con le Rappresentanze Sindacali in modo da rendere esplicite le scelte organizzative e la politica sanitaria perseguita.

Efficienza e responsabilità: Eliminare gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali, assegnando ai settori la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi ed attivando forme concrete di verifica dei comportamenti aziendali.

Sviluppo della qualità professionale: Promuovere ad ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, attraverso la pianificazione e la realizzazione di programmi di formazione ed aggiornamento finalizzati alle specifiche esigenze di sviluppo e miglioramento di ogni singolo settore.

Sviluppo dell'etica aziendale: Creare una cultura aziendale ispirata ai principi e valori etici condivisi, al fine di garantire un'equa ed efficace gestione delle relazioni umane e delle transazioni: promuovere un'immagine positiva dell'Azienda e creare fiducia verso l'esterno, definendo le responsabilità etiche e sociali dei lavoratori dipendenti e liberi professionisti.

Diritto di accesso: Garantire a ciascun soggetto il diritto di accesso alle informazioni inerenti il proprio stato di salute, in possesso della struttura. Detto diritto sarà esercitato secondo quanto previsto dalla L. 7 agosto 1990 n.241.

Assistenza: Assicurare, tramite l'assistenza del personale preposto, sia l'accesso ai servizi sia le risposte ai quesiti. All'interno della struttura è garantita la presenza di segnaletica di facile comprensione.

3. ASSETTO ORGANIZZATIVO

❖ DIREZIONE AZIENDALE

Consiglio d'Amministrazione

La Direzione Aziendale dispone delle seguenti strutture organizzative

❖ UFFICIO INFORMATIVO

❖ QUALITA', SVILUPPO E ACCREDITAMENTO

❖ DIREZIONE SANITARIA

- RESPONSABILE AREA SANITARIA
- UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E COORDINAMENTO ATTIVITA' DI SERVIZIO ALL'UTENZA
- SERVIZIO INFERMIERISTICO
- AREA MEDICO CHIRURGICA
- AREA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
- AREA PATOLOGIA CLINICA
- AREA RIABILITAZIONE

❖ AREA AMMINISTRATIVA

- POLITICHE DEL PERSONALE E FORMAZIONE PERMANENTE
- GESTIONE E DI UN SISTEMA BUDGETTARIO
- UFFICIO CONTRATTI E CONVENZIONI
- UFFICIO TECNICO
- SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE DAI RISCHI (servizio interno ed esterno)
- SERVIZIO PREVENZIONE DAI RISCHI DA RADIAZIONI (servizio esterno)

PRESIDIO DI VIA MONTALVO

- **SERVIZIO ACCETTAZIONE E RAPPORTI CON IL PUBBLICO**

Al servizio compete:

- la prenotazione
- l'accettazione amministrativa dell'utente
- l'acquisizione del consenso al trattamento dei dati personali e sensibili
- la consegna dei referti
- il servizio cassa
- la ricezione di reclami, segnalazioni e suggerimenti da parte dell'utenza

- **AREA MEDICO CHIRURGICA**

All'area compete l'erogazione di singole prestazioni specialistiche contemplate nel nomenclatore- tariffario della Regione o pacchetti terapeutici specifici per patologia.

Strutture Organizzative:

U.O. ALLERGOLOGIA

U.O. AUDIOLOGIA E FONIATRIA

U.O. ANGIOLOGIA

U.O. CARDIOLOGIA

U.O. CHIRURGIA GENERALE

U.O. CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE

U.O. DERMATOLOGIA - MEDICINA ESTETICA

U.O. ENDOCRINOLOGIA

Dietologia

U.O. FARMACOLOGIA E TOSSICOLOGIA CLINICA

U.O. GASTROENTEROLOGIA

U.O. GERIATRIA

U.O. GINECOLOGIA E OSTETRICIA

U.O. LOGOPEDIA

U.O. MEDICINA LEGALE

U.O. MEDICINA DELLO SPORT

U.O. MALATTIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO

U.O. NEFROLOGIA

U.O. NEUROCHIRURGIA

U.O. NEUROLOGIA

U.O. ODONTOIATRIA

U.O. OFTALMOLOGIA

U.O. ORTOPEDIA

U.O. OTORINOLARINGOIATRIA

U.O. PSICHIATRIA

U.O. PSICOLOGIA

U.O. REUMATOLOGIA

U.O. UROLOGIA

F.O INFERMIERISTICA

- **AREA PATOLOGIA CLINICA
(LABORATORIO DI ANALISI)**

- **AREA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

Strutture Organizzative:

U.O. RADIODIAGNOSTICA

U.O. ECOGRAFIA

U.O. TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA

U.O. RMN (Risonanza Magnetica Nucleare)

F.O. TECNICI DI RADIOLOGIA

PRESIDIO DI SAN PIERO A PONTI

- **UFFICIO ACCETTAZIONE E RAPPORTI CON IL PUBBLICO**
(Condivide le competenze dell'analogo ufficio presente nel Poliambulatorio)
- **SERVIZIO MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE**
- **CENTRO AMBULATORIALE DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE**
- **F.O. INFERMIERISTICA**
- **Apertura di esercizio: 8.00 - 12.30 - 14.00 - 19.00 Tel : 055/8941287 - 055/89411**

PRESIDIO DI SAN MAURO A SIGNA "PUNTO PRELIEVO"

- **UFFICIO ACCETTAZIONE E RAPPORTI CON IL PUBBLICO**
(Condivide le competenze dell'analogo ufficio presente nel Poliambulatorio)
- **F.O INFERMIERISTICA**
-
- **Punto Prelievo convenzionato ASL**
- **Informazioni sul servizio prelievo: lunedì - mercoledì - venerdì dalle 7.30 alle 10.30**
tel: 055/8739369 - 055/89411
- **Orario di esecuzione prelievo e ritiro materiale biologico: 7.30 - 8.30**
- **Modalità di prenotazione: di persona con libretto sanitario e richiesta medica il**
lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 9.00 - 10.30
-
- **accesso con prenotazione per l'attività di prelievo convenzionato ASL**

PRESIDIO DI MEZZANA "PUNTO PRELIEVO"

- **UFFICIO ACCETTAZIONE E RAPPORTI CON IL PUBBLICO**
(Condivide le competenze dell'analogo ufficio presente nel Poliambulatorio)
- **F.O INFERMIERISTICA**
-
- **Punto Prelievo convenzionato ASL**
- **Informazioni sul servizio prelievo: dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 10.30**
tel : 0574/580852
- **Orario di esecuzione prelievo e ritiro materiale biologico: 7.00 - 9.00**
- **Modalità di prenotazione: di persona con libretto sanitario e richiesta medica il dal**
lunedì al venerdì dalle ore 9.00 - 10.30
-
- **accesso con prenotazione per l'attività di prelievo convenzionato ASL**

PRESIDIO DI PRATO -via Galcianese "PUNTO PRELIEVO"

- **UFFICIO ACCETTAZIONE E RAPPORTI CON IL PUBBLICO**
(Condivide le competenze dell'analogo ufficio presente nel Poliambulatorio)
- **F.O INFERMIERISTICA**
-
- **Punto Prelievo convenzionato ASL**
- **Informazioni sul servizio prelievo: martedì - giovedì e sabato dalle 7.00 alle 11.00**
tel : 0574/609754
- **Orario di esecuzione prelievo e ritiro materiale biologico 7.00 - 9.00**
- **Modalità di prenotazione di persona con libretto sanitario e richiesta medica il dal**
lunedì al venerdì dalle ore 9.00 - 10.30
-
- **accesso con prenotazione per l'attività di prelievo convenzionato ASL**
-

PRESIDIO DI CHIESANOVA "PUNTO PRELIEVO"

- **UFFICIO ACCETTAZIONE E RAPPORTI CON IL PUBBLICO**
(Condivide le competenze dell'analogo ufficio presente nel Poliambulatorio)
- **F.O INFERMIERISTICA**
- **Punto Prelievo convenzionato ASL**
- **Informazioni sul servizio prelievo: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì e sabato**
dalle 7.00 alle 10.30 tel : 0574/695817
- **Orario di esecuzione prelievo e ritiro materiale biologico: 7.00 - 9.00**
- **Modalità di prenotazione di persona con libretto sanitario e richiesta medica il dal**
lunedì al venerdì dalle ore 9.00 - 10.30
- **accesso con prenotazione per l'attività di prelievo convenzionato ASL**

PRESIDIO DI IOLO "PUNTO PRELIEVO"

- **UFFICIO ACCETTAZIONE E RAPPORTI CON IL PUBBLICO**
(Condivide le competenze dell'analogo ufficio presente nel Poliambulatorio)
- **F.O INFERMIERISTICA**
- **Punto Prelievo convenzionato ASL**
- **Informazioni sul servizio prelievo: lunedì - mercoledì - giovedì - venerdì e sabato**
dalle 7.00 alle 11.00 tel: 0574/620878
- **Orario di esecuzione prelievo e ritiro materiale biologico: 7.00 - 8.30**
- **Modalità di prenotazione: di persona con libretto sanitario e richiesta medica il dal**
lunedì al venerdì dalle ore 9.00 - 10.30
- **accesso con prenotazione per l'attività di prelievo convenzionato ASL**

PRESIDIO DI MONTEMURLO "PUNTO PRELIEVO"

- **UFFICIO ACCETTAZIONE E RAPPORTI CON IL PUBBLICO**
(Condivide le competenze dell'analogo ufficio presente nel Poliambulatorio)
- **F.O INFERMIERISTICA**
- **Apertura di esercizio: 7.30 - 9.00 martedì-mercoledì-venerdì accesso senza**
prenotazione Tel: 0547/558330- 055/89411

PRESIDIO DI GRIGNANO "PUNTO PRELIEVO"

- **UFFICIO ACCETTAZIONE E RAPPORTI CON IL PUBBLICO**
(Condivide le competenze dell'analogo ufficio presente nel Poliambulatorio)
- **F.O INFERMIERISTICA**
- **Apertura di esercizio: 7.30 - 9.00 martedì - giovedì - sabato accesso senza**
prenotazione 055/89411

PRESIDIO DI FIRENZE "CENTRO ZEN" "PUNTO PRELIEVO"

- **UFFICIO ACCETTAZIONE E RAPPORTI CON IL PUBBLICO**
(Condivide le competenze dell'analogo ufficio presente nel Poliambulatorio)
- **F.O INFERMIERISTICA**
- **- Apertura di esercizio: 7.30 - 9.00 lunedì-giovedì-sabato accesso senza prenotazione**
tel : 055/4379758 - 055/89411

PRESIDIO DI FIRENZE "PRATO" VIA FERRUCCI "PUNTO PRELIEVO"

- **UFFICIO ACCETTAZIONE E RAPPORTI CON IL PUBBLICO**
(Condivide le competenze dell'analogo ufficio presente nel Poliambulatorio)
- **F.O INFERMIERISTICA**
- **- Apertura di esercizio: 7.30 - 9.00 martedì-giovedì accesso senza prenotazione**
tel: 0574/663508 - 055/89411

PRESIDIO DI FIRENZE "PRATO" MALISETI "PUNTO PRELIEVO"

- **UFFICIO ACCETTAZIONE E RAPPORTI CON IL PUBBLICO**
(Condivide le competenze dell'analogo ufficio presente nel Poliambulatorio)
- **F.O INFERMIERISTICA**
- **- Apertura di esercizio: 7.30 - 9.00 lunedì-mercoledì accesso senza prenotazione**
tel: 0574/721912 - 055/89411

4. PRINCIPALI SERVIZI SANITARI OFFERTI

- Ecocolordopplergrafia angiologica
- Ecocolordopplergrafia cardiaca
- Holter cardiaco
- Holter pressorio
- Diatermocoagulazione
- Colposcopia
- Elettromiografia
- Elettroencefalografia
- Diagnostica oculistica completa compresa perimetria computerizzata
- Diagnostica audiometrica completa compresa cabina silente e audiometria, impedenziometria ed esame della funzionalità vestibolare
- Spirometria
- Servizio odontoiatrico conservativo, protesico, implantologia e ortodonzia
- Visite specialistica
- Analisi di laboratorio
- Radiodiagnostica diretta e con mezzi di contrasto
- Ortopantomografia
- Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC)
- T.C. (tomografia computerizzata)
- RMN (Risonanza Magnetica Nucleare)
- Ecografia internistica
- Ecografia ostetrica
- Ecografia osteoarticolare
- Medicina Fisica e Riabilitazione compresa idrochinesiterapia in piscina
- Recupero e riabilitazione funzionale
- Assistenza infermieristica
- Saletta operatoria per chirurgia a bassa invasività
- Polisonnigrafo
- OCT
- Visite per il rinnovo patenti
- Uroflussimetria
- Visite medico sportive (idoneità agonistica e non agonistica)
- Emogasanalisi
- Laser “Monnalisa”

La presente Carta dei Servizi è corredata da un opuscolo informativo, costantemente aggiornato, sui responsabili e collaboratori delle unità operative di natura sanitaria e sul calendario delle visite di ciascun professionista operante in regime convenzionato ed a pagamento.

SEZIONE SECONDA

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Poliambulatorio dell'Impresa Sociale garantisce agli utenti le prestazioni specialistiche, di diagnostica strumentale, di laboratorio e prestazioni riabilitative in regime convenzionato con il SSN, sulla base e nei limiti delle norme contrattuali stipulate con l'Azienda USL di Firenze. Il Poliambulatorio garantisce altresì prestazioni non convenzionate e cure infermieristiche a tariffe libero-professionali.

Gli interventi sono erogati presso la struttura poliambulatoriale autorizzata dal Comune, o, in casi particolari e per le prestazioni che lo prevedono, a domicilio del paziente.

L'apertura di esercizio è dalle ore 7.30 alle ore 18.30 con orario continuato dal lunedì al venerdì, il sabato il poliambulatorio è aperto al pubblico dalle ore 7.30 alle ore 12.30.

Per l'erogazione di alcune prestazioni (prestazioni invasive o prestazioni che potrebbero costituire un rischio per il paziente) l'utente, prima di effettuare l'indagine diagnostica, viene informato sulle caratteristiche dell'esame da eseguire e sulle sue eventuali controindicazioni.

Il formale consenso del paziente all'effettuazione dell'esame dopo l'informazione ricevuta costituisce la condizione per poter procedere alla prestazione.

1. Prestazioni convenzionate

Convenzione col S.S.N.

Le prestazioni convenzionate e gli specialisti che operano in regime convenzionato col Sistema Sanitario Nazionale sono indicati nell'opuscolo allegato; per ogni prestazione è indicato l'importo del ticket dovuto, oltre alla tariffa relativa in regime non convenzionato.

Le prestazioni convenzionate con il pagamento del solo ticket (o gratuitamente per gli esenti a Norma di Legge) saranno garantite fino al raggiungimento del tetto finanziario previsto dal contratto stipulato con l'ASL.

Nel caso in cui sia stato raggiunto il suddetto tetto, l'utente viene debitamente informato:

- della possibilità di fruire delle prestazioni presso altra struttura accreditata.
- della possibilità comunque di avvalersi delle prestazioni e dei professionisti operanti presso i presidi dell'Impresa Sociale corrispondendo per intero la tariffa del listino della struttura.

Modalità di richiesta delle prestazioni specialistiche

Per ottenere una visita o altra prestazione specialistica o diagnostica in regime convenzionato è necessaria la seguente documentazione:

1. richiesta del medico del SSN su ricettario regionale, contenente il quesito diagnostico
2. tessera sanitaria
3. codice fiscale
4. documentazione da cui risulti eventuale esenzione da ticket

Altre convenzioni

L'Impresa Sociale Ambulatori della Misericordia ha stipulato convenzioni personalizzate con Aziende intenzionate a garantire ai propri dipendenti prestazioni sanitarie di qualità a tariffe concordate, e con Istituti Assicurativi che provvedono al rimborso diretto o indiretto dell'importo della prestazione sanitaria fruita dai propri associati presso la struttura sanitaria dell'Impresa.

Gli utenti che rientrano nell'ambito di queste convenzioni sono solitamente informati sulle modalità, che si diversificano per ogni convenzione, per l'accesso alle prestazioni sanitarie; tuttavia, in caso di dubbi su tali modalità, l'utente può trovare nell'Ufficio Accettazione e Rapporti con il pubblico tutte le risposte di cui ha bisogno per effettuare il più serenamente possibile l'iter previsto dalla sua convenzione.

2. Prestazioni libero professionali

L'utente che intenda fruire di prestazioni specialistiche erogate in regime libero professionale da specialisti non operanti in convenzione, viene debitamente informato delle relative tariffe. Analoga informativa viene fornita per le prestazioni non convenzionate, anche queste riportate nell'opuscolo allegato alla presente Carta dei Servizi. Tali prestazioni vengono comunque erogate a tariffe particolarmente convenienti per l'utente, nel rispetto delle finalità proprie della società.

Modalità di richiesta delle prestazioni specialistiche

Per ottenere una visita o altra prestazione specialistica o diagnostica in regime libero professionale è sufficiente una richiesta di qualsiasi medico anche su proprio ricettario personale.

Modalità di accesso per prestazioni di medicina dello sport

Rilascio di idoneità sportiva per attività agonistica:

L'atleta può prenotare telefonicamente o di persona fornendo le seguenti informazioni: tipologia di sport (calcio - nuoto - ecc), dati anagrafici (importante l'età del paziente) e se è in regola con la vaccinazione antitetanica.

Ai fini del rilascio del certificato di idoneità all'attività sportiva agonistica, l'atleta dovrà portare il suo campione di urina (raccolta della prima urina della mattina) almeno con tre giorni di anticipo dall'appuntamento della visita con il medico sportivo.

Al momento della visita, l'atleta dovrà fornire i seguenti documenti:

- 1 richiesta della società sportiva di appartenenza
- 2 libretto delle idoneità sportive (se in possesso) altrimenti fototessera.
- 3 certificato di vaccinazione antitetanica

Rilascio di idoneità sportiva per attività non agonistica

L'atleta può prenotare telefonicamente o di persona fornendo le seguenti informazioni: tipologia di sport (calcio - nuoto - ecc), dati anagrafici (importante l'età del paziente)

3. Modalità di prenotazione.

Le prestazioni possono essere prenotate:

- Direttamente presso il presidio

L'utente deve presentarsi allo sportello dell'accoglienza per effettuare le pratiche di accettazione e sottoscrivere la dichiarazione per il trattamento dei propri dati personali ai sensi dell'art 13 del DLGS 196/2003 e ai sensi dell'art 13 del GDPR 679 DEL 2016 (qualora non lo abbia già fatto in precedenza).

In caso di mancata sottoscrizione della suddetta dichiarazione, la prestazione non potrà essere effettuata.

Per le prestazioni che richiedono una specifica preparazione al paziente viene consegnato un foglio illustrativo contenente tutte le indicazioni necessarie.

- Per via telefonica, componendo il seguente numero: 055 89411. Il centralino dispone di centro di chiamata (Call Center) con personale dedicato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle ore 8.00 alle 12.00, per ottimizzare i tempi di attesa telefonica.

Il soggetto che deve effettuare prestazioni di ecografia, TC, RMN, radiografie con mezzi di contrasto e di fisioterapia, è tenuto a confermare la prenotazione presso lo sportello dell'accettazione qualche giorno prima del giorno previsto per l'esame, in modo tale da consentire la verifica della correttezza della richiesta telefonica rispetto alla prescrizione medica e ricevere le indicazioni necessarie per la preparazione specifica alla prestazione da effettuare. Prima di effettuare la prestazione, l'utente sarà tenuto alla sottoscrizione della dichiarazione per il trattamento dei propri dati personali (qualora non lo abbia già fatto in precedenza). In caso di mancata sottoscrizione della suddetta dichiarazione, la prestazione non potrà essere effettuata.

Per le prestazioni diverse da quelle di ecografia, TC, RMN, radiografie con mezzi di contrasto e di fisioterapia, l'utente può presentarsi allo sportello di accoglienza il giorno stesso della prenotazione per effettuare le procedure di accettazione come sopra illustrate.

In tutti i casi all'utente viene consegnata la documentazione a conferma della prenotazione, da esibire al professionista che esegue la prestazione.

Qualora la prescrizione medica contenga varie prestazioni ed accertamenti diagnostici inerenti

branche diverse, il servizio di prenotazione, a richiesta dell'interessato e compatibilmente con la disponibilità nelle liste relative alle varie sedute specialistiche, provvederà a concentrare il più possibile le prenotazioni.

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

Per effettuare prelievi ematici non è richiesta prenotazione (salvo quanto definito le prestazioni con il SSN - Vedi Carta dei servizi USL - o nella specifica del presidio): il paziente può presentarsi dalle ore 7:30 alle ore 9:00, nei giorni di apertura dell'attività, digiuno (nei casi in cui questo è richiesto), ed effettuare le procedure di accettazione.

4. Modalità di pagamento

Gli importi delle prestazioni o del ticket sono da versarsi al momento dell'accettazione amministrativa, subito prima della fruizione della prestazione sanitaria.

Il pagamento può essere effettuato anche con bancomat o carta di credito.

5. Procedura di refertazione

Per ciascun paziente deve essere compilata una scheda personale da parte del medico. La scheda, informatizzata o cartacea, deve contenere: la data della prestazione, i dati anagrafici dell'utente, il quesito clinico, l'anamnesi, una valutazione sull'appropriatezza della proposta medica. Per le indagini di radiodiagnostica, la scheda deve contenere l'esito della verifica dell'assenza di condizioni fisiologiche controindicanti l'impiego di radiazioni ionizzanti e confermare l'impossibilità di soddisfare il quesito clinico con procedure diverse che non prevedano l'impiego di radiazioni. 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 che esegue la refertazione.

Oltre al referto, i documenti rilasciati al paziente (scheda clinica, eventuali comunicazioni al medico richiedente e quant'altro) dovranno riportare il timbro e la firma del medico specialista.

Se l'utente è già dotato di scheda personale, il medico individua la scheda corrispondente e ne aggiorna il contenuto secondo quanto riportato precedentemente.

6. Ritiro del referto o scheda clinica

Il ritiro del referto può avvenire:

- a) presso la struttura erogante. Per le visite specialistiche e per l'ecografia di norma a conclusione dell'effettuazione della prestazione; per la radiologia, per la tomografia computerizzata e per le analisi di laboratorio in base al quesito diagnostico e comunque secondo quanto indicato in apposito modulo consegnato per il ritiro del referto medesimo (è possibile delegare al ritiro anche una terza persona che dovrà presentarsi munita di delega e copia documento di identità del paziente-delegante);
- b) eccezionalmente mediante consegna a domicilio (le spese di spedizione sono a carico dell'utente tramite contrassegno).
- c) Per i punti di prelievo decentrati viene garantita la possibilità di poter ritirare il proprio referto di laboratorio analisi nei giorni di apertura di esercizio del servizio oppure, tramite richiesta specifica inviare il referto a domicilio nell'arco di tutti i giorni feriali.

Ritiro di copia referto e cartella clinica

In caso di necessità di copia del referto o della cartella clinica l'interessato dovrà presentare domanda scritta al direttore sanitario allegando copia della carta di identità del richiedente.

L'organizzazione prevede che copia della Cartella Clinica, dei referti clinici e di altra documentazione sanitaria, da consegnarsi in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dalla Dgls 196/2003, possa essere rilasciata a:

- 1) intestatario della documentazione, previa verifica dell'identità personale;
- 2) terzi, previa identificazione personale, con delega firmata dal soggetto cui la documentazione si riferisce, a condizione che il soggetto terzo produca il foglio di ritiro ovvero, in mancanza, fotocopia di un documento d'identità del delegante.

particolari soggetti non intestatari della documentazione per:

- 1) un ordine o sequestro proveniente da parte dell'Autorità Giudiziaria, da rilasciarsi in copia autenticata. Nel caso che l'Autorità Giudiziaria dichiari necessaria l'acquisizione del documento originale, una copia autenticata del medesimo deve essere creata contestualmente alla consegna dell'originale e conservata agli atti dell'ufficio, unitamente

- all'ordine o al verbale di sequestro dell'Autorità Giudiziaria;
- 2) una richiesta da parte del Consulente Tecnico d'Ufficio o del Perito d'Ufficio, previa esibizione dell'atto di nomina;
 - 3) una richiesta da parte di persona esercente la potestà genitoriale, previa autocertificazione del relativo status;
 - 4) una richiesta da parte del tutore di persone interdette o di minori privi di genitori esercenti la potestà, previa autocertificazione del relativo status;
 - 5) una richiesta da parte del curatore nel caso di persona inabilitata e non capace di sottoscrivere, previa autocertificazione del relativo status;
 - 6) una richiesta da parte dell'erede o di ciascuno dei coeredi, previa autocertificazione del relativo status;
 - 7) una richiesta da parte del legale dell'avente diritto alla documentazione, che dichiari per iscritto di agire in nome e per conto dello stesso;
 - 8) una richiesta da parte dell'INAIL, ai sensi dell'art. 94 D.P.R. 30.06.65, n. 1124 e successive modifiche;
 - 9) una richiesta da parte del medico curante, appartenente ad unità operativa dell'Azienda Ospedaliera, che si qualifichi quale soggetto "incaricato" ai sensi del Dgls 196/2003, con lo scopo di utilizzo a fini diagnostico-terapeutici;
 - 10) una richiesta da parte del medico curante o del medico di Medicina Generale dell'intestatario della documentazione, che si qualifichino come tali e quali soggetti "titolari" ai sensi del Dgls 196/2003 con lo scopo di utilizzo a fini diagnostico-terapeutici;
 - 11) una richiesta da parte di altre Aziende Sanitarie pubbliche, Ospedali o altre strutture sanitarie pubbliche o private, formalizzata da soggetti che si qualifichino quali "titolari" o "responsabili" ai sensi del Dgls 196/2003, con lo scopo di utilizzo a fini diagnostico-terapeutici;
 - 12) una richiesta da parte del Responsabile dell'Ufficio Legale dell'Azienda Ospedaliera, con riferimento a richieste di risarcimento

Al momento del rilascio del documento, l'avente diritto al ritiro, dovrà firmare un apposito modulo che attesti la corretta consegna.

7. Procedura archiviazione schede personali

Il sistema è in fase di progressiva modernizzazione e potenziamento. Una volta a regime, per ogni paziente che abbia dato il consenso all'utilizzo dei propri dati personali, ogni tipo di referto sarà archiviato e riproducibile tramite sistema informatico. Ad oggi sono informatizzati la refertazione e archiviazione dei servizi di diagnostica per immagini, di analisi di laboratorio, di fisioterapia ed i referti delle visite specialistiche.

Anche le vecchie cartelle cartacee, conservate in schedari chiusi a chiave per garantirne la riservatezza, saranno progressivamente digitalizzate.

L'accesso agli archivi è consentito al medico titolare, ai sostituti nominati dal medico stesso secondo le procedure correnti (previa autorizzazione dei pazienti al trattamento dei dati), al Direttore Sanitario per quanto di competenza.

8. Conservazione schede personali e referti

Schede personali, referti diagnostici, cartelle cliniche e referti di laboratorio vengono conservati per il periodo previsto dalla normativa vigente.

9. Percepibilità della presenza e personalizzazione del rapporto con l'utente

All'utente deve essere garantita:

- la conoscenza della presente Carta dei Servizi e dell'opuscolo informativo allegato
- la presenza di un servizio di informazione e di ausilio accessibile da vari punti della struttura
- la parità relazionale, ovvero la capacità degli operatori della struttura di affrontare le domande e le esigenze dell'utente in modo lineare, utilizzando una terminologia chiara e comprensibile
- la possibilità di riconoscimento e identificazione del personale sanitario e non, tramite cartellini di riconoscimento
- la conoscenza degli impegni e degli standard di qualità del servizio erogato (tempi di attesa per l'accesso e consegna referti, tempi consegna copia documentazione clinica, tempi risposta ai reclami)
-

Standard e qualità del servizio

L'organizzazione si impegna a garantire i seguenti standard di qualità del servizio:

Tempi di attesa per l'accesso:

Per le prestazioni in regime convenzionato i tempi di attesa per l'accesso sono legati alle

disponibilità nelle liste ASL (CUP).

Per le prestazioni in regime libero professionale l'Organizzazione si impegna a consentire l'accesso dell'utente entro tre giorni dalla prenotazione.

Tempi di consegna dei referti

I referti relativi alle prestazioni ambulatoriali vengono consegnati contestualmente all'erogazione della prestazione.

I referti di laboratorio di analisi vengono consegnati entro un minimo di tre giorni e un massimo di sette dal prelievo (sette giorni per gli esami in service).

Per richieste urgenti l'azienda si impegna ad anticipare il referto, se possibile consegnandolo il medesimo giorno del prelievo.

I referti di diagnostica per immagini vengono consegnati entro il 3° giorno dalla data di effettuazione dell'esame.

Per richieste urgenti l'azienda si impegna ad anticipare il referto, se possibile consegnandolo il medesimo giorno dell'esame.

Tempi di consegna copia documentazione clinica:

L'Organizzazione prevede che la Cartella Clinica venga rilasciata, in copia autenticata, dal Direttore Sanitario entro 30 giorni dalla richiesta.

Nel caso in cui al momento della richiesta la cartella non risultasse archiviata presso l'Ufficio Cartelle Cliniche, al fine di procedere al completamento della stessa con la documentazione relativa a particolari e complesse indagini diagnostiche, il termine di cui al comma precedente è differito di ulteriori 30 giorni.

Tempi di risposta ai reclami

I tempi di risposta ai reclami sono in funzione della loro tipologia. L'Organizzazione si impegna comunque entro 30 giorni dalla segnalazione a comunicare all'utente i provvedimenti e le azioni correttive intraprese dall'ente per dar seguito alla sua segnalazione.

10. Indagine sulla soddisfazione dell'utente

Nelle sale di attesa è disponibile un apposito questionario con il quale gli utenti possono esprimere la propria valutazione del servizio offerto dalla struttura sanitaria in tutti i suoi aspetti. La scheda, da compilarsi in forma anonima, deve poi essere inserita negli appositi contenitori, chiaramente identificati, previsti per la raccolta dei questionari. Le informazioni raccolte dall'analisi dei questionari forniscono alla Direzione Aziendale utili elementi per effettuare la relazione annuale di autovalutazione nella quale sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti. I risultati dell'indagine saranno utilizzati in sede di conferenza generale per migliorare la qualità dei servizi.

Ulteriori informazioni sul grado di soddisfazione dell'utente e sulle eventuali cause di insoddisfazione sono ricavati dai reclami, dalle segnalazioni e dai suggerimenti, raccolti come approfondito nella seguente sezione.

11. Tutela delle persone appartenenti alle categorie a rischio

L'accesso al servizio è garantito nel rispetto delle categorie a rischio psico fisico.

E' presente un addetto al servizio accoglienza, preposto per indirizzare facilitando gli utenti appartenenti alle categorie a rischio (ipovedenti, sordomuti, utenti con deficit permanenti o transitori della deambulazione, utenti con deficit psico-sensoriali ecc.) ai percorsi di accesso al servizio.

Nella struttura è presente, per tutto l'orario di apertura di esercizio, uno sportello dedicato ad utenti con disabilità permanenti o transitorie, vincolati all'utilizzo di carrozzina, per facilitare le procedure amministrative di accesso al servizio.

Gli ascensori sono dotati di pulsanti interni ed esterni in alfabeto braille garantendo un accesso autonomo agli utenti con deficit sensoriali visivi.

Per ogni ulteriore informazione in merito, rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

055/89411 Sig. Francesco Benedetti

L'ufficio è aperto al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 12,30 e dalle ore 15 alle ore 18 e il sabato dalle ore 7,30 alle ore 12,00.

SEZIONE TERZA

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Carta dei Servizi è stata confrontata con l'Associazione di Tutela Federconsumatori di Firenze, il Tribunale dei diritti del malato di Firenze, la Codacons Toscana.

Il Poliambulatorio riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento continuo della qualità. A questi fini si avvale anche della collaborazione degli utenti e delle associazioni del volontariato per la tutela dei diritti del cittadino.

1. RECLAMI

Il Poliambulatorio 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 legge 241/1990 e successive modifiche ed attuazioni;
 - ⇒ della Carta dei Servizi adottata dal Poliambulatorio
 - ⇒ 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 gennaio 1994 contenente principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
 - ⇒ del piano sanitario regionale e delle norme sull'accreditamento istituzionale
 - ⇒ 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.
 - ⇒ per il rispetto della privacy previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003 n 196-codice in materia di protezione dei dati personali.

La tutela degli utenti del Poliambulatorio viene garantita tramite:

Ufficio rapporti con il pubblico - Responsabile Marco Guarducci
Tel. 055/89411 - fax 055 8941252

Modalità di richiesta e di attivazione della tutela

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi del Poliambulatorio. 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, trasmesso per posta ordinaria, per posta elettronica o per fax. Il reclamo può essere compilato anche su moduli appositamente predisposti e disponibili presso l'Ufficio o presso le associazioni di volontariato e di tutela;
- un colloquio telefonico con gli operatori dell'Ufficio, al quale deve comunque seguire un colloquio di persona per la controfirma della segnalazione da parte 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 presi in esame anche reclami presentati oltre tale termine, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o

personali del soggetto titolare del diritto di tutela, ma comunque non oltre sei mesi dal fatto oggetto di reclamo.

L'Ufficio è aperto al pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12.30.

L'Ufficio dipende direttamente dalla Direzione Aziendale e svolge le seguenti funzioni:.

- a) riceve i reclami;
- b) predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture operative interessate
- c) predispone la lettera con cui il Legale Rappresentante trasmette all'Azienda Asl di Firenze il reclamo e l'attività istruttoria sopracitata 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 ed agli standard stabiliti. I risultati conseguiti saranno esposti in sede di conferenza generale per migliorare la qualità dei servizi.