



Sanitas

# Ambulatori Mugello



## Carta dei Servizi

## AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI

Rev.	Stato	Data	Redatto	Verificato Dir. Sanitario
01	Nuovo	02/2013	Resp. Qualità	Dr. Gianni Antonio Galli
02	Aggiornamento	02/2015	Resp. Qualità	Dr. Gianni Antonio Galli
03	Aggiornamento	04/2017	Resp. Qualità	Dr. Gianni Antonio Galli
04	Aggiornamento	10/2019	Resp. Qualità	Dr. Gianni Antonio Galli
05	Aggiornamento	05/2021	Resp. Qualità	Dr. Gianni Antonio Galli
06	Aggiornamento	03/2023	Resp. Qualità	Dr. Gianni Antonio Galli
06	Aggiornamento	10/2023	REsp.Qualità	Dr. Gianni Antonio Galli
07	Aggiornamento	03/2024	REsp.Qualità	Dr. Gianni Antonio Galli

## 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.*

*La Carta dei servizi pubblici è stata introdotta nel nostro paese con la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante per gli enti erogatori di servizi sanitari dalla legge 273/95: essa costituisce uno "strumento efficace nel riconoscimento del ruolo del cittadino, quale soggetto attivo sia in termini di partecipazione democratica alle scelte di politica sanitaria che di controllo di qualità".*

*La Regione Toscana già nel PSR 1996/98 identifica la Carta dei servizi come un sistema di garanzie di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini. La legge regionale 40/2005, all'articolo 16 "Tutela dei diritti dell'utenza" ribadisce che la Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale le aziende sanitarie orientano ed adeguano le proprie attività alla soddisfazione dei bisogni degli utenti.*

*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 e rappresenta un passo fondamentale nel processo di miglioramento della qualità dei servizi e del coinvolgimento dei cittadini utenti.*

*Essa 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 documento è suscettibile di revisioni periodiche, man mano che il processo di miglioramento innestato progredisce e comunque con periodicità almeno biennale.*

## Sommario

PRESENTAZIONE.....	5
INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE.....	5
LA MISSION .....	5
FINALITA' ED OBIETTIVI.....	5
DIRITTI DEL CITTADINO-PAZIENTE .....	6
DOVERI DEL CITTADINO-PAZIENTE .....	7
ACCESSO.....	7
RIDUZIONE DELLE DIFFERENZE ALL'ACCESSO DEI CITTADINI FRAGILI E TUTELA DELLE PERSONE APPARTENENTI ALLE CATEGORIE A RISCHIO.....	7
MODALITA' DI PRENOTAZIONE.....	7
EROGAZIONE PRESTAZIONE SANITARIA .....	8
CONVENZIONI CON ASSICURAZIONI O PORTALI WELFARE .....	9
ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE E PERSONALE DI RIFERIMENTO.....	9
<i>PERSONALE PRESENTE PRESSO LA STRUTTURA.....</i>	9
<i>PRESTAZIONI EROGATE E PROFESSIONISTI DI RIFERIMENTO .....</i>	9
STRUMENTAZIONE IMPIEGATA .....	10
<i>DIAGNOSTICA PER IMMAGINI.....</i>	10
<i>FISIOTERAPIA.....</i>	10
REFERTAZIONE .....	12
MODALITA' DI RITIRO DEL REFERTO .....	12
OBIETTIVI.....	13
SEGNALAZIONE RECLAMI.....	14
PREVENZIONE E PROTEZIONE.....	15
GOVERNANCE CLINICA.....	15
QUALITA'.....	15
VERIFICA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ.....	16
INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI .....	17
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE .....	17
COME RAGGIUNGERCI .....	18
IN AUTO.....	18
IN AUTOBUS.....	18
IN TRENO.....	18
ORARI E RECAPITI.....	19
PRENOTAZIONE VISITE ON LINE.....	19

## PRESENTAZIONE

### INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE

<b>Ragione sociale :</b>	<b>FONDAZIONE ESTOTE MISERICORDES</b>
Denominazione :	Ambulatori Mugello
Anno di fondazione :	2013
Sede legale e amministrativa :	Piazza Dante 63 - 50032 Borgo S. Lorenzo – (FI)
Legale rappresentante :	Roberto Izzo
Sede operativa :	Piazza Dante 63 - 50032 Borgo S. Lorenzo – (FI)
Direttore Sanitario	Dr. Gianni Antonio Galli
Telefono :	055 8455299
Fax :	055 8495777
C.F. e P.IVA :	06293680481
R.E.A n. :	FI-619279
Indirizzo e-mail :	centromedico@estotemisericordes.it
Indirizzo pec :	estote.misericordes@legalmail.it
Sito Web :	<a href="http://www.estotemisericordes.it/">http://www.estotemisericordes.it/</a>

### LA MISSION

Gli **Ambulatori Mugello**, gestiti dal febbraio 2013 dalla Fondazione di Partecipazione Estote Misericordes, sono 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.

In questa ottica gli Ambulatori Mugello si inseriscono nel sistema delle istituzioni sanitarie operanti nella provincia di Firenze per far fronte alle necessità di un vasto comprensorio non sufficientemente assistito dalle strutture pubbliche e private. Il territorio, che comprende Alto Mugello e Val di Sieve, è caratterizzato da un insieme diversificato di zone, alcune a maggiore densità abitativa con insediamenti di piccola industria e artigianali, e altre, la maggioranza, con centri diffusi nella campagna con predominanti attività agricole tradizionali.

La missione è quella di prestare un servizio sanitario ambulatoriale, autorizzato ex L. R. 51/2009 e succ. mod. e int., nel rispetto delle norme nazionali e regionali in materia sanitaria con particolare riferimento a quello che viene definito "privato sociale". Nell'impostare l'organizzazione del Poliambulatorio, la Fondazione di Partecipazione Estote Misericordes mira quindi ad offrire un servizio per la popolazione che sia di valida integrazione od alternativa a quanto offerto dal servizio pubblico, promuovendo il costante miglioramento sia a livello tecnico sia a livello di approccio interpersonale, mettendo sempre in primo piano la persona bisognosa di assistenza medica.

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

### FINALITA' ED OBIETTIVI

Gli OBIETTIVI del Poliambulatorio:

1. Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche.
2. Mantenere il Sistema Qualità di accreditamento istituzionale rilasciato dalla Regione Toscana.
3. Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, sia in convenzione con il SSN che privatamente, nell'obiettivo di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il Poliambulatorio non solo sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa; pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.
4. Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:

- La predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
- Tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
- Il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
- La possibilità per il paziente di scegliere lo specialista a cui affidarsi;
- Un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- Professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
- Il rispetto della privacy;
- Raggiungimento e mantenimento dello standard di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo

#### DIRITTI DEL CITTADINO-PAZIENTE

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, etnia, 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	Ricerare 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 strategie dell'Impresa.
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 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 ai soggetti interessati il diritto di accesso alle informazioni 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, leggibile anche a distanza.

## DOVERI DEL CITTADINO-PAZIENTE

Il cittadino-paziente quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

L'accesso alla struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale. È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza. L'utente e eventuali accompagnatori sono invitati ad accomodarsi nelle sale d'attesa controllando il monitor di chiamata e a non sostare nei corridoi; infine sono tenuti a mantenere un tono della voce il più possibile basso e ad evitare comportamenti maleducati o molesti.

## ACCESSO

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 nell'erogazione delle prestazioni stesse.

## 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 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 fac-simile 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;

**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.

## 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 del Reg UE 679/2016, 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 direttamente 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 il portale WEB [www.estotemisericordes.it](http://www.estotemisericordes.it)** in autonomia si possono prenotare visite ed esami specialistici. In alcuni casi la prestazione non può essere prenotata ma il sistema permette di essere richiamati per definire l'appuntamento direttamente con un addetto della Fondazione.

**Tramite il numero dedicato WhatsApp 329/8109195**, dal lunedì al venerdì in orario 8.00-13.00

**Tramite gli sportelli CUP:** La Fondazione può erogare in regime di convenzione con il SSN, secondo il budget assegnato, prestazioni di diagnostica per immagini (TC, RMN, ECO), e di medicina fisica e riabilitazione ed alcune prestazioni specialistiche (visita oculistica, ecocolordoppler...)

Nel primo caso le disponibilità e gli appuntamenti sono gestiti attraverso il sistema CUP metropolitano, centro di prenotazione unica della USL (n.055/545454). All'utente viene proposta la prima data utile per lo svolgimento dell'esame presso la nostra struttura o su altra struttura accreditata. Inoltre si ricorda l'eventuale importo del ticket (se non esente).

L'utente viene debitamente informato anche della possibilità comunque di avvalersi delle prestazioni presso il poliambulatorio della Fondazione corrispondendo per intero la tariffa libero-professionale.

Anche per la medicina fisica e riabilitazione la lista d'attesa è gestita tramite CUP metropolitano.

**SMS REMIND:** qualora l'utente ci abbia comunicato un numero di cellulare, 48 ore prima dell'appuntamento si invia un SMS di promemoria.

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. Nell'intento di perseguire la qualità nell'esercizio delle attività sanitarie la Fondazione Estote Misericordes si è prefissa come obiettivo la massima riduzione dei tempi di attesa sia per quelli intercorrenti tra la prenotazione e l'esecuzione della prestazione che per quelli necessari alla consegna del referto. L'intento è il massimo rispetto dei seguenti tempi, ripartiti per branca specialistica ed inerente alla maggioranza delle prestazioni eseguite. Particolari esami potrebbero richiedere tempi maggiori e degli stessi saranno prontamente informati gli utenti in accettazione.

Per gli esami prenotati in convenzione con il SSR, i tempi di erogazione sono regolati dal Cup Metropolitano.

#### **TEMPI DI PRENOTAZIONE ESAMI\* (esempi)**

ESAMI RADIODIAGNOSTICA (ECO/RX/OPT/RMN/TC)	MAX 2 GG
VISITA OCULISTICA	MAX 2 GG
VISITE MEDICINA DELLO SPORT	MAX 2 GG

#### **EROGAZIONE PRESTAZIONE SANITARIA**

Gli addetti all'accettazione raccoglieranno i dati personali dietro presentazione di **tessera sanitaria**, acquisendo il relativo **consenso Privacy** (facoltativo per il dossier sanitario)

Gli operatori sanitari, hanno l'obbligo di acquisire dall'utente i **consensi informati** necessari a svolgere la prestazione, curando di verificare che lo stesso abbia realmente compreso eventuali rischi e controindicazioni. Inoltre:

Per le prestazioni convenzionate di radiodiagnostica o di Medicina Fisica e Riabilitazione è necessaria la seguente documentazione:

- Richiesta del medico del S.S.N. su ricettario regionale, contenente il quesito diagnostico e l'eventuale esenzione;



- Documentazione da cui risulti eventuale esenzione.

Per le prestazioni libero-professionali la richiesta del medico non è necessaria salvo per le prestazioni RX e TC (richiesta di qualsiasi medico anche su proprio ricettario personale).

Sulle tariffe private potranno essere applicati i seguenti sconti (escluse le visite di controllo):

%	Categoria
<b>10</b>	- iscritti Confraternita Misericordia Borgo San Lorenzo
<b>8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- volontari attivi non iscritti</li> <li>- Gruppo Prot. Civile della Confraternita (iscritti e non)</li> <li>- dipendenti della Fondazione e della Confraternita</li> <li>- Donatori di Sangue del Gruppo Fratres</li> <li>- soci del Banco Fiorentino Mugello Impruneta e Signa</li> <li>- soci Cassa Mutua Cesare Pozzo</li> <li>- Forze armate</li> <li>- iscritti altre Confraternite di Misericordia</li> <li>- dipendenti "Ras assicurazioni"</li> <li>- Associati Confesercenti e Confcommercio</li> </ul>

#### CONVENZIONI CON ASSICURAZIONI O PORTALI WELFARE

Visto il costante aumento delle assicurazioni sulla salute e delle forme complementari di welfare, per venire incontro alla domanda sul territorio, la Fondazione ha stipulato le seguenti convenzioni, con l'intenzione di attivarne altre nei prossimi mesi:

- CASPIE
- SALUTE SEMPLICE
- ELTY DA VINCI (UNIPOL)

#### ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE E PERSONALE DI RIFERIMENTO

##### PERSONALE PRESENTE PRESSO LA STRUTTURA

Il personale impiegato, identificabile da tesserino di riconoscimento, può essere individuato in tipologie a seconda dei propri compiti o titoli professionali ed è classificabile in:

- personale medico: si occupa delle visite specialistiche
- professionista sanitario (Tecnico di radiologia, infermiere, fisioterapista): collabora con gli specialisti di branca
- personale di segreteria e amministrativo: svolge l'intera attività di informazione, accettazione, prenotazione, fatturazione e relativa riscossione.

La responsabilità del coordinamento e controllo delle attività sanitarie svolte presso il centro è del Direttore Sanitario, Dott. Gianni Antonio Galli, il quale sovrintende all'operato di tutti i medici.

##### PRESTAZIONI EROGATE E PROFESSIONISTI DI RIFERIMENTO

I servizi offerti dalla struttura e dal personale professionalmente specializzato per prestazioni sanitarie sono:

- Prestazioni medico-specialistiche
- Prestazioni strumentali
- Prestazioni infermieristiche
- Prestazioni Fisioterapiche

Il Poliambulatorio eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

<b>Allergologia e immunologia</b>	Dr. Vittorio Olivieri
<b>Anestesia</b>	Dr. De Luca Domenico
<b>Angiologia</b>	Dr. Abele Lenzi
<b>Cardiologia</b>	Dr. Mauro Guarnieri – Dr. Enri Gliozheni
<b>Dermatologia e Venerologia</b>	Dr. Andrea Longo
<b>Biologia nutrizionale - Dietistica</b>	Dr.ssa Giulia Bellini – Dr.ssa Alice Sollazzo – Dott.ssa Bravetti Eleonora
<b>Fisiatria</b>	Dr. Ivano Bandinelli
<b>Servizio infermieristico</b>	Inf. Vanessa Maiani – Inf. Claudia Margheri
<b>Medicina Fisica e Riabilitazione</b>	Fst Claudia Carletti – Fst Silvia Pasquini - Dott.ssa Chiara Materassi
<b>Ginecologia</b>	Dr.ssa Lucia Lapucci
<b>Medicina dello Sport</b>	Dr. Massimo Bruno
<b>Oculistica</b>	Dr. Marco Allegranti, Dr. Dario Di Salvo, Dr.ssa Karoline Calvelli
<b>Campo Visivo Computerizzato</b>	Dr.ssa Sara Puglioli
<b>Ortopedia e traumatologia</b>	Dr. Massimo Bezzenghi – Dr. Manuel Zago – Dr. Salvatore Sepe
<b>Otorinolaringoiatria</b>	Dr.ssa Andrea Cagnoli
<b>Podologia</b>	Dr. Gianfranco Cascini
<b>Psicologia e Psicoterapia</b>	Dr. Ssa Manuela Grassi, Dr.ssa Giulia Francini
<b>Urologia</b>	Dr. Laura Olivera
<b>Pneumologia</b>	Dott.ssa Rossana Mij
<b>Endocrinologia</b>	Dott.ssa Elena Zago
<b>Neurochirurgia</b>	Dott. Marco Cancedda
<b>Radiodiagnostica</b>	Dr. Alessandro Casini Dr. Leonardo Moradei Dr. Mauro Bernardini Dr. Lorenzo Vanni Dr. Paolo Allegra Dr. Alessandro Bernardini

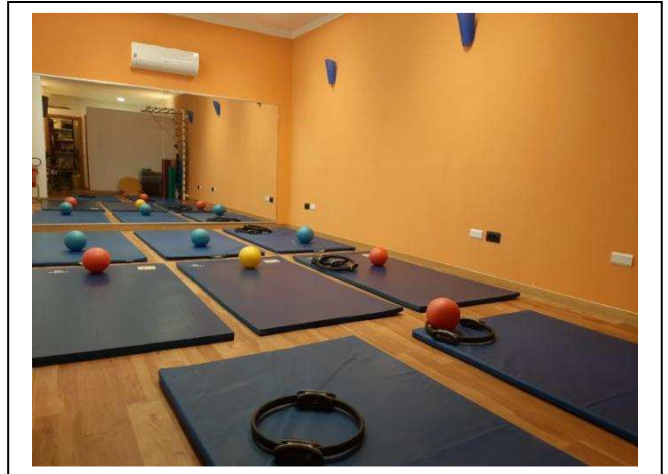
## STRUMENTAZIONE IMPIEGATA

### DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Risonanza magnetica 1,5 tesla (Siemens)
- TC 64 strati di ultima generazione (Siemens)
- Radiologico digitale
- Ortopantomografo digitale
- Ecocolordopplergrafia (cardiologica e angiologica)
- Ecografia (addome, collo, muscolo tendinea, osteoarticolare, cute, mammaria, transvaginale, transrettale, testicolare)
- Moc Ecografica EchoLight

### FISIOTERAPIA

- Laserterapia
- Tecarterapia
- Ultrasuonoterapia
- Magnetoterapia
- Tens – elettrostimolazione
- Ionofresi
- Chinesiterapia segmentale o vertebrale
- Massaggi
- Rieducazione ATM
- Corsi di gruppo BACK SCHOOL



## REFERTAZIONE

Per ogni paziente viene compilata una scheda personale da parte del medico. La scheda, cartacea o informatica, contiene 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 dalla relativa documentazione iconografica se presente 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.

### TEMPI DI CONSEGNA REFERTI

ECOGRAFIE	IL GIORNO STESSO
RADIOGRAFIE*	1 GIORNO
RMN /TC *	1 GIORNO

\*in libera professione

### MODALITA' DI RITIRO DEL REFERTO

Per le visite specialistiche ambulatoriali 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).

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

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

E' possibile inoltre avere copia del referto mezzo mail dietro richiesta formale di invio referto "non crittografato" inoltrata dall'indirizzo di posta elettronica dell'interessato.

E' previsto infine un servizio di corriere espresso, a carico dell'utente, per l'eventuale spedizione del referto al domicilio o ad altro indirizzo.

## OBIETTIVI

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
<b>Identificabilità degli operatori</b>	Tutto il personale è fornito di apposito tesserino di identificazione, tenuto in evidenza. Il personale medico indosserà camici di lavoro che permetteranno la rapida individuazione e che li differenzierà dal personale delle professioni sanitarie. Il personale amministrativo non potrà indossare camici od abbigliamento che potrà trarre in errore il paziente.
<b>Informazione chiara e corretta dei servizi prestati</b>	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che la struttura offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
<b>Rispetto della privacy del paziente</b>	La Fondazione si impegna al rispetto della privacy (REG EU 679/2016) sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili. In particolare all'utente è data la possibilità (facoltativa) di acconsentire al dossier sanitario elettronico offrendo l'accesso a specialisti e figure professionali diverse che collaborano presso i nostri ambulatori, a visite ed esami svolti presso la Fondazione, nell'ottica della continuità terapeutica. L'informativa completa è disponibile al front office. Gli archivi sono chiusi a chiave e l'accesso è consentito ai soli autorizzati. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori, durante l'erogazione della prestazione vengono tenuti chiusi.
<b>Professionalità</b>	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato in possesso dei titoli abilitativi necessari all'esecuzione delle prestazioni erogate. Tali titoli sono verificati dal Direttore Sanitario con cadenza semestrale e i nominativi del personale operante nella struttura inviati al Comune. Tutto il personale segue un percorso di formazione continua quale aggiornamento ai miglioramenti introdotti nella pratica medica. Il personale medico e delle professioni sanitarie è istruito ed aggiornato secondo linee guida e buone pratiche definite dal Sistema Nazionale Linee Guida (SNLG), come previsto dalla Legge 24 del 8 marzo 2017. Il personale opererà sempre nel rispetto degli orari definiti in sede di accettazione e/o concordati per le prestazioni, salvo eccezioni e ritardi dovuti a motivi clinico/sanitari o di forza maggiore.
<b>Esigenze del paziente</b>	La Fondazione raccoglie segnalazioni e reclami sia di persona che telefonicamente e garantisce una risposta tempestiva. Inoltre elabora annualmente una analisi di reclami e non conformità per utilizzarle nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio offerto.
<b>Avanguardia nelle tecnologie</b>	La Fondazione è dotata di tecnologie e macchinari di ultima generazione e continuamente investe in questo settore. E' effettuata periodicamente analisi di funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati, valutazione di appropriatezza ed opportunità di acquisizione di nuovi macchinari sempre al passo con i tempi.
<b>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</b>	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento. Periodicamente lo staff si riunisce per verificare le statistiche di lavoro e di report di segnalazione al fine di migliorare ed ottimizzare l'attività.
<b>Dati polizza assicurativa</b>	Ai sensi della Delibera di Giunta Regionale 1150 del 9 ottobre 2023 – Recepimento disposizioni DM Ministero della Salute del 19 dicembre 2022 – Gazzetta Ufficiale n. 305 del 31/12/2022 – prime linee di indirizzo applicative alle strutture sanitarie, pubbliche e private”( revoca e nuovo recepimento) : pubblicazione sul sito

## SEGNALAZIONE 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 ed 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.

### 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 attraverso 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;
- predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture organizzative interessate;
- predispone la lettera con cui il Direttore Sanitario trasmette alla Direzione il reclamo e l'attività istruttoria sopracitata per le determinazioni di competenza.

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 riesame della Direzione per migliorare la qualità dei servizi

## PREVENZIONE E PROTEZIONE

Il servizio di Prevenzione e Protezione, ha lo scopo di istituzionalizzare e implementare un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali.

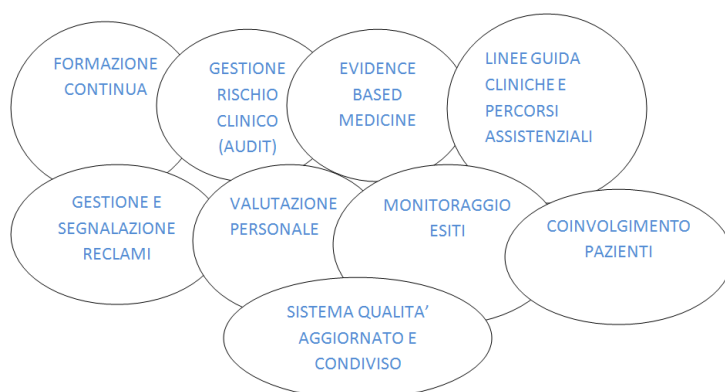
Il sistema di prevenzione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e dei Pazienti, dei visitatori e del personale delle ditte appaltatrici. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto dal D.Lgs 81/2008.

## GOVERNANCE CLINICA

Estote Misericordes ha adottato, secondo i requisiti regionali per l'esercizio dell'attività sanitaria da parte di strutture private previsti dal D.P.G.R. n°79r/2016 e succ.mod. (norme in materia di autorizzazione e accreditamento), le modalità per la Gestione del Governo Clinico. La Fondazione vuole assicurare che ogni Paziente riceva la prestazione che produca

- ✓ il miglior esito possibile in base alle conoscenze disponibili
- ✓ con il minor consumo di risorse
- ✓ che comportino il minor rischio di danni conseguenti al trattamento e con la massima soddisfazione per il cittadino-paziente.

In questa ottica la Fondazione ha definito quelli che sono i propri "determinanti" del Governo Clinico attuando un approccio di "sistema" e garantendo l'integrazione di:



## QUALITA'

La Fondazione, nella gestione degli Ambulatori, si è da subito prefissata l'obiettivo di operare in qualità impegnandosi ad una sistematica valutazione dei servizi erogati, partendo dall'analisi delle esigenze della propria utenza. A tale scopo, oltre a definire gli standard generali (riferiti al complesso delle attività rese) e specifici (riferiti alle singole prestazioni), la struttura conduce un'indagine conoscitiva del livello di gradimento dei propri Pazienti attraverso la somministrazione di questionari.

Vengono di seguito elencati alcuni indicatori di qualità generali oggetto di monitoraggio verso l'utenza:

- Qualità del servizio telefonico (rapidità, chiarezza, gentilezza)
- Qualità dell'assistenza da parte del personale amministrativo, medico e delle professioni sanitarie
- Rispetto dei tempi di attesa
- Informazione sulla struttura e servizi
- Tempistica della refertazione e della consegna dei referti
- Adeguatezza delle prestazioni erogate

## VERIFICA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

La struttura ha individuato i propri standard di qualità, adotta degli strumenti operativi per la verifica degli stessi e per il loro continuo miglioramento.

Vengono di seguito indicati alcuni strumenti generali:

- Potenziamento ed adeguamento dei Servizi di Accettazione e Prenotazione;
- Verifica periodica delle liste di attesa;
- Diffusione della Carta dei Servizi ed opuscoli informativi;
- Verifica e valutazione delle schede di gradimento dei servizi;
- Verifica del rispetto delle norme;
- Rispetto delle procedure di tutela;
- Incident Reporting;
- Governo Clinico.



## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Il questionario è stato redatto in collaborazione con “SeiSoddisfatto?”, azienda che propone Totem per la compilazione del questionario in sede o da link inviato mezzo e-mail oltre a un portale in cloud per la gestione dei report. 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 Riesame della Direzione per migliorare la qualità dei servizi erogati.

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE

**LA TUA OPINIONE CONTA.**

Quanto sei soddisfatto del servizio ricevuto oggi?

Come valuti la cortesia e disponibilità degli operatori del Front Office?

L'operatore sanitario (medico/tecnico/fisioterapista/infermiere) è stato chiaro ed esauriente sul tuo stato di salute e su eventuali prescrizioni?

Come valuti la pulizia e l'igiene degli ambienti?

Hai trovato la struttura comoda e facile da raggiungere?

Quale aspetto ritieni dovremmo migliorare?

- > Servizi e prestazioni
- > Pulizia e stato degli spazi
- > Attenzione e accoglienza durante le visite
- > Pratiche di prenotazione
- > Rapporto della prima e l'iterazione
- > Area di ingresso

## COME RAGGIUNGERCI

### IN AUTO

L'uscita dall'Autostrada A1 (Bologna-Firenze) è al casello di Barberino di Mugello. Seguire i cartelli indicanti "Borgo San Lorenzo".

Se si arriva da Firenze, suggeriamo la SS302 "Faentina" attraversando Fiesole, Polcanto, Borgo San Lorenzo, oppure la SS65 "della Futa" detta "Bolognese" passando per Vaglia, San Piero a Sieve e Borgo San Lorenzo.

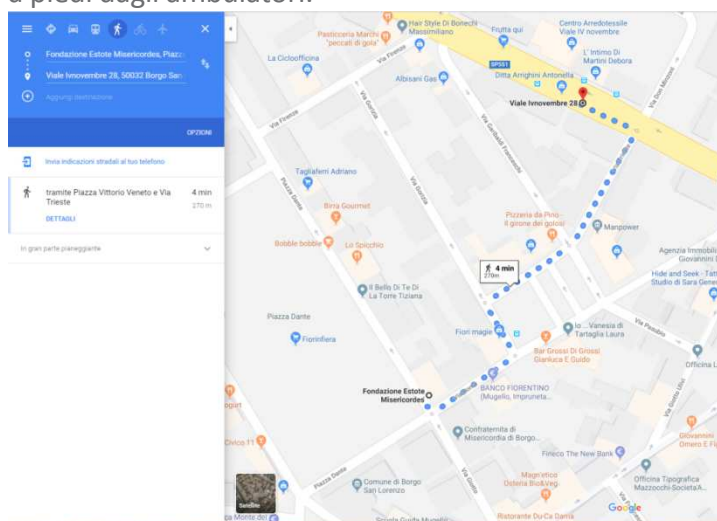
Chi ci raggiunge dal versante emiliano-romagnolo dell'Appennino passando attraverso il Passo del Muraglione od il Passo della Colla giungerà direttamente a Borgo San Lorenzo.

I parcheggi più vicini si trovano nella stessa Piazza Dante (a pagamento proprio di fronte all'ingresso della struttura, gratuiti in altre zone della Piazza) o nella vicina Piazza Vittorio Veneto.

### IN AUTOBUS

Questi gli orari per poter viaggiare in AUTOBUS: <https://www.at-bus.it/it/>

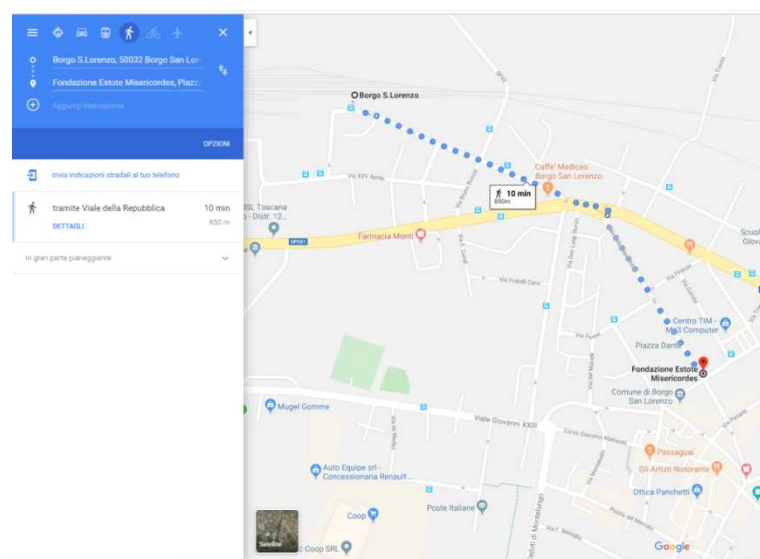
La fermata più indicata per raggiungerci è quella "Borgo San Lorenzo – Viale IV Novembre" e dista circa 300 mt a piedi dagli ambulatori.



### IN TRENO

Gli orari dei treni per Borgo San Lorenzo sono consultabili sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

Dalla Stazione di Borgo San Lorenzo, si raggiunge la Sede della Fondazione percorrendo tutto Viale della Repubblica (circa 900 metri) e continuando attraverso Piazza Dante fino a trovare, sul lato sinistro della Piazza arrivando da Viale della Repubblica, il numero 63.



# ORARI E RECAPITI

Dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 07.30 alle 19.00  
Il SABATO dalle ore 7.30 alle 12.00

## PRENOTAZIONE VISITE ON LINE [www.estotemisericordes.it](http://www.estotemisericordes.it)

Telefono : 055 8455299 int 1  
Telefax : 055 8495777  
[centromedico@estotemisericordes.it](mailto:centromedico@estotemisericordes.it)

### LE PERSONE DI RIFERIMENTO

Presidente	<a href="mailto:presidente@estotemisericordes.it">presidente@estotemisericordes.it</a>	ROBERTO IZZO
Direttore Generale	<a href="mailto:direzione@estotemisericordes.it">direzione@estotemisericordes.it</a>	GIACOMO CASSIGOLI
Direttore Sanitario	<a href="mailto:direzionesanitaria@estotemisericordes.it">direzionesanitaria@estotemisericordes.it</a>	DOCT. GIANNI ANTONIO GALLI

### RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Responsabile Accettazione	Sig.ra Rita Rinaldelli	055-8455299 int 1	<a href="mailto:rita.rinaldelli@estotemisericordes.it">rita.rinaldelli@estotemisericordes.it</a>
------------------------------	------------------------	-------------------	--

In caso di modifiche alla presente Carta dei Servizi, sarà compito dell'organizzazione interna darne visibilità in modo tempestivo mediante il sito internet [www.estotemisericordes.it](http://www.estotemisericordes.it)