



**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGIANI**



**CENTRO RIABILITAZIONE DISABILITA'  
FISICHE, PSICHICHE E SENSORIALI**

**DIAGNOSTICA AMBULATORIALE**

**MEDICINA DELLO SPORT**

**ATTIVITA' MOTORIA ADATTATA**

**PUNTO PRELIEVI EMATICI**

**GUARDIA MEDICA**

**Firenze – Via di Camerata, 10  
Tel. 055.574251**

## Lettera del Direttore



*Gentile Signora, Gentile Signore,*

*poniamo alla Sua attenzione questa quarta edizione della "CARTA DEI SERVIZI" del Centro "Anna Torrigiani" della Croce Rossa Italiana che Le permetterà di conoscere la tipologia delle prestazioni erogate ed i servizi disponibili.*

*La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale di comunicazione agli utenti per esprimere con chiarezza e trasparenza, oltre i principi della Croce Rossa Italiana, gli obiettivi sulla qualità ed i meccanismi di tutela su cui il Centro Torrigiani dichiara di impegnarsi nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.*

*Gli obiettivi di efficienza ed efficacia a cui mira la nostra struttura sono costantemente monitorati attraverso periodiche verifiche sul sistema qualità e sull'analisi dei dati espressi nei questionari di gradimento. L'aggiornamento continuo degli indicatori di processo permette alla Direzione di apportare tutte le variazioni necessarie ed i correttivi utili alla risoluzione dei problemi al fine del miglioramento continuo.*

*Nella Carta dei Servizi troverà, sinteticamente descritte, tutte le Attività offerte dal Centro con le modalità di accesso sia attraverso il Sistema Sanitario Nazionale che in forma privata.*

*Certi del costante impegno della Direzione e di tutti gli Operatori e Consulenti nell'aggiornamento professionale continuo e nella ricerca di dotazioni all'avanguardia nel settore della riabilitazione abbiamo motivo di ritenere che il Servizio offerto rispetti una elevata qualità.*

*Da parte Sua Lei potrà collaborare in prima persona al miglioramento della nostra Attività esprimendo un giudizio sulla corrispondenza tra i principi dichiarati e la realtà quotidiana con le sue osservazioni, reclami e/o suggerimenti che potrà far pervenire al nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico.*

*Dott. Pasquale Morano*

**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGIANI**

**Carta dei Servizi 2014**



# Indice

SEZIONE PRIMA	1.1 – Fini istituzionali ed organizzazione	3
<b>Presentazione del Centro Anna Torrighiani</b>	1.2 - Principi fondamentali e tutela dell’Utente	3
	1.3 – Ubicazione e mezzi di trasporto	4
	1.4 - Recapiti	4
	SEZIONE SECONDA	2.1 – Organizzazione interna
<b>Informazione sulle strutture e i servizi erogati</b>	2.2 – Orari di accesso al Centro	5
	2.3 – Prestazioni di Riabilitazione Funzionale	6
	2.4 – Medicina fisica e Fisioterapia a pagamento	7
	2.5 – Diagnostica Ambulatoriale	8
	2.6 - Medicina dello Sport	8
	2.7 - Attività Motoria Preventiva	9
	2.8 – Centro prelievi ematici	10
	2.9 – Prenotazioni e informazioni	10
	2.10 – Ufficio Relazioni con il Pubblico	10
	SEZIONE TERZA	3.1 – Standard di qualità, impegni e strumenti di verifica
<b>Standard di qualità, impegni e programmi</b>	3.2 – Impegni e programmi	12
	3.3 - Indagine sulla soddisfazione dell’Utente	12
	SEZIONE QUARTA	4.1 – Reclami
<b>Meccanismi di tutela e verifica</b>	4.2 – Diritti e doveri degli Utenti	13
	4.3 – Copia conforme della cartella clinica	14
	4.4 – Rapporto con Formazioni ed Associazioni	15
	4.5 – Donazioni	15

**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGHIANI**

*Carta dei Servizi 2014*



Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Giugno 2014. Successivamente a questa data possono essere avvenuti cambiamenti che saranno comunque comunicati telefonando ai numeri indicati all’interno del documento.

I contenuti presenti nella Carta dei Servizi sono consultabili anche sul sito [www.toscana.cri.it](http://www.toscana.cri.it) nella sezione “Presidio Anna Torrighiani”

# 1 – PRESENTAZIONE DEL CENTRO ANNA TORRIGIANI

## 1.1 – FINI ISTITUZIONALI ED ORGANIZZAZIONE

Il Centro Anna Torrigiani, che appartiene alla Croce Rossa Italiana, è una struttura sanitaria pubblica autorizzata e accreditata con il Servizio Sanitario Regionale. La ASL di competenza territoriale è la ASL 10 di Firenze ma il bacino di utenza è regionale e per prelievi ematici è nazionale.

Il Centro fornisce i seguenti Servizi Sanitari:

- RIABILITAZIONE FUNZIONALE, in regime convenzionato con il S.S.N. e/o privatistico a pagamento, verso pazienti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali in regime residenziale e ambulatoriale
- DIAGNOSTICA AMBULATORIALE in regime privatistico a pagamento
- MEDICINA DELLO SPORT in regime privatistico a pagamento
- ATTIVITA' MOTORIA ADATTATA (A.M.A.) in regime privatistico a pagamento
- PUNTO PRELIEVI EMATICI convenzionato con ASL 10 di Firenze

Nel Centro inoltre è inserito il servizio di GUARDIA MEDICA per il Quartiere 2 gestito da ASL 10.

I servizi sono erogati in maniera continuativa e regolare nell'ambito con le modalità definite da norme e regolamenti nazionali, regionali ed aziendali.

## 1.2 – PRINCIPI FONDAMENTALI A TUTELA DELL'UTENTE

Il Presidio Sanitario "Anna Torrigiani" appartiene all'Associazione Italiana della Croce Rossa e pertanto ne condivide lo Statuto, i Regolamenti ed i Principi Fondamentali.

I principi organizzativi e funzionali della Struttura sono tali da garantire ai suoi ospiti:

**EGUAGLIANZA** nella fornitura dei Servizi secondo regole uguali per tutti e con uniformità di prestazioni senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, ceto ed opinioni politiche.

**IMPARZIALITA'** nei confronti degli utenti con comportamenti improntati a criteri di obiettività, equità ed imparzialità oltre che di rispetto.

**CONTINUITA'** nell'assistenza, che riduca al minimo i disagi per tutto il tempo necessario alla soluzione dei problemi.

**DIRITTO DI SCELTA** da parte dell'utente con la possibilità di scegliere tra i vari soggetti che erogano il servizio richiesto, nei limiti consentiti e con le modalità previste dalla legislazione vigente.

**PARTECIPAZIONE** con diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del Centro Torrigiani e all'organizzazione del servizio con suggerimenti, osservazioni e reclami anche attraverso le Associazioni di Volontariato, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorirne il miglioramento.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA** nell'erogazione del Servizio intese come uso ottimale delle risorse e come raggiungimento degli obiettivi di salute in relazione ai bisogni espressi dagli utenti.

**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGIANI**

*Carta dei Servizi 2014*



**Croce Rossa Italiana**



# 1 – PRESENTAZIONE DEL CENTRO ANNA TORRIGIANI

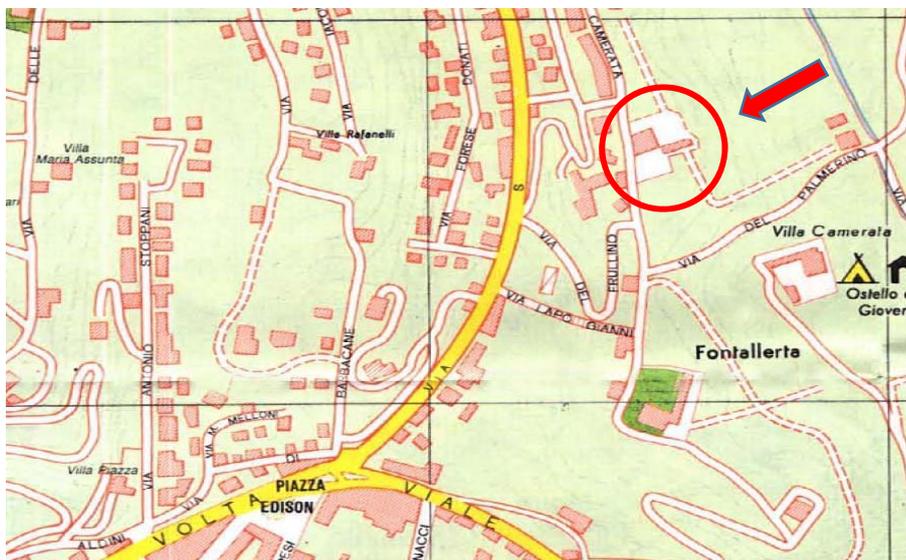
## Accesso dei cittadini fragili

Il Centro ha in essere una serie di rapporti finalizzati alla facilitazione all'accesso dei cittadini fragili (soggetti di età avanzata, pazienti pediatrici, pazienti con disabilità o particolare problematiche).

Forte dell'esperienza e dell'attività propria della CRI, il Centro ha una serie di contatti con associazioni di volontariato presenti sul territorio, al fine di ridurre le difficoltà all'accesso di detti cittadini.

## 1.3 - UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO

Il Centro Anna Torrigiani è ubicato in: **Via di Camerata 10 - 50133 FIRENZE** in prossimità dell'inizio della strada che conduce a S.Domenico-Fiesole da Piazza Edison



**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGIANI**

*Carta dei Servizi 2014*



Il Centro è servito dalla linea Autobus urbano ATAF n. 7 in partenza da Piazza S.Marco, direzione Fiesole con fermata in via di S.Domenico all'altezza di Via del Frullino. Dalla fermata al Centro il tempo di percorrenza a piedi è di circa 10/12 minuti – percorso in salita. E' possibile scendere due fermate successive, con un tempo di percorrenza più lungo ma in discesa.

I visitatori che giungono con la propria auto possono parcheggiare all'interno del Centro nell'apposito parcheggio oppure nelle zone circostanti il Centro (aree non a pagamento) ad eccezione del 3° mercoledì del mese per la pulizia settimanale.

## 1.4 - RECAPITI

Tutti gli uffici ed i Reparti sono contattabili tramite centralino ai numeri:

**055.574251 – 055 574252** Tutti i giorni dalle ore 8.00 alle 20.30

Il numero di Fax del Centro è **055.5000975**.

## 2 – INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI EROGATI



**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGIANI**

**Carta dei Servizi 2014**



### 2.1 - ORGANIZZAZIONE INTERNA

L'organizzazione interna prevede le seguenti Unità operative e Servizi

- UNITÀ OPERATIVE DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE per disabilità fisiche, psichiche e sensoriali in regime di Degenza (trattamento residenziale)
- UNITÀ OPERATIVA AMBULATORIALE DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE
- UNITÀ OPERATIVA DI DIAGNOSTICA AMBULATORIALE per prestazioni di specialistica
- UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA DELLO SPORT
- SERVIZIO PER ATTIVITÀ MOTORIA ADATTATA
- SERVIZIO CENTRO PRELIEVI EMATICI CONVENZIONATO

Il presidio ha un'unica Direzione e le Unità Operative hanno in comune i protocolli di gestione del Sistema Qualità, gli Uffici di Amministrazione, Personale, Economato, i servizi di Manutenzione e di Portineria/Centralino.

La copertura medica ed infermieristica è presente nel Presidio per tutto l'arco delle 24 ore.

Per i pazienti in trattamento residenziale con patologie cardiologiche è attivato un servizio di SOSTEGNO PSICOLOGICO che prevede colloqui e programmazione di intervento diagnostico individuale.

E' attivato un Servizio DIETOLOGICO per particolari esigenze cliniche con rilascio di diete personalizzate al termine del ricovero. Sono previsti incontri settimanali con la dietista per la guida ed educazione alimentare ai pazienti cardiologici.

Per l'assistenza religiosa una piccola Cappella è situata in prossimità della Sala d'attesa con celebrazione della S. Messa il sabato alle ore 17.

I fedeli di altri culti possono chiedere la presenza di un loro ministro attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

### 2.2 – ORARI DI ACCESSO AL CENTRO

**Accesso al pubblico:** 8.00 – 19.00 (dal lunedì al venerdì)

**Accesso per visite ai pazienti del Reparto Degenza:**

Dal lunedì al sabato: 14.00/15.00 – 19.45/20.45

Domenica e festivi: 11.00/12.45 – 14.00/18.30 – 19.45/20.45

I pazienti che si possono allontanare dal reparto degenza, e non sono in terapia, hanno a disposizione sia l'ampio salone che il giardino per intrattenersi con i visitatori tranquillamente anche fuori dagli orari indicati.

## 2 – INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI EROGATI

### 2.3 - PRESTAZIONI DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE

Le prestazioni possono avvenire in **regime convenzionato** con il Servizio Sanitario Nazionale o **privatistico** a pagamento.

La riabilitazione funzionale è diretta a soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali sia in trattamento residenziale (degenza) che in forma Ambulatoriale.

Per l'erogazione del servizio il Centro dispone di:

- Reparti di Degenza per complessivamente 43 posti letto
- Ambulatorio di Medicina Fisica con visite Fisiatriche
- Palestra per fisioterapia e trattamenti riabilitativi

C'è inoltre la possibilità di acquistare all'esterno ausili per i pazienti tramite le indicazioni e il supporto del nostro Centro.

#### Accesso diretto dalle strutture ospedaliere

Le prestazioni sono in regime di convenzione con S.S.N. e nulla è dovuto al Centro da parte del paziente.

Generalmente avvengono in forma di ricovero ordinario per i pazienti che provengono direttamente dagli ospedali dell'area fiorentina secondo i protocolli di intesa stipulati tra Azienda Sanitaria di Firenze e il Centro Torrigiani; sono possibili anche ingressi di pazienti provenienti dagli altri Ospedali della Toscana e da altre Regioni.

I tempi di attesa sono variabili e sono legati direttamente alle dimissioni dei pazienti ricoverati in precedenza e indirettamente alla durata delle degenze.

I pazienti che provengono dagli ospedali pubblici e che desiderino essere ricoverati presso il Centro per il trattamento riabilitativo è opportuno che manifestino per tempo questa intenzione rivolgendosi alle Caposala dei vari reparti o agli Assistenti sociali dell'ospedale in cui sono ricoverati.

Al momento dell'ingresso viene consegnato, al paziente ricoverato, un opuscolo informativo che riporta suggerimenti e consigli per la miglior accoglienza e permanenza al Centro.

#### Documenti richiesti

- attivazione percorso ASL per via informatica.
- documento di identità
- codice fiscale
- tessera sanitaria
- eventuale documentazione clinica precedente il ricovero

**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGIANI**

*Carta dei Servizi 2014*



## 2 – INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI EROGATI

**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGIANI**

*Carta dei Servizi 2014*



### **Accesso individuale**

Le prestazioni possono essere eseguite in forma di ricovero ordinario o ambulatoriale e possono avvenire:

- in regime di convenzione con S.S.N. e nulla è dovuto al Centro da parte del paziente, escluso il Ticket di legge per i pazienti in trattamento ambulatoriale
- in forma privata a pagamento. Le tariffe per le prestazioni sanitarie a pagamento sono disponibili presso l'Ufficio Accettazione

### *Documenti richiesti*

- piano di trattamento rilasciato dal Centro "A.Torrigiani" e autorizzato dall'ASL o richiesta della ASL stessa o richiesta del Medico Curante
- documento di identità
- codice fiscale
- tessera sanitaria
- ticket di legge o autocertificazione di esonero per attività ambulatoriale
- eventuale documentazione clinica relativa alla patologia

### **2.4 – MEDICINA FISICA E FISIOTERAPIA A PAGAMENTO**

Sono effettuate prestazioni per

- rieducazione ortopedica
- rieducazione cardiologica
- rieducazione neuromotoria

Sono possibili Terapie strumentali con:

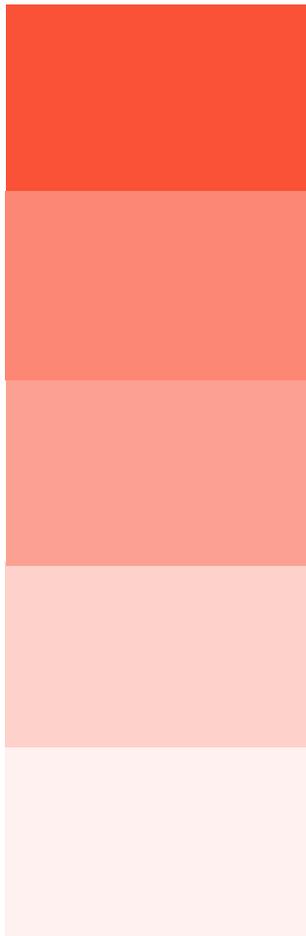
- Ultrasuoni
- T.E.N.S.
- Diadinamiche
- Ionoforesi
- Elettrostimolazioni
- Magnetoterapia
- Massaggio
- Trazioni
- Personal Trainer – 5/10 Sedute

### **Accesso**

La prestazione, a meno che non vi sia una precisa indicazione da parte di uno specialista o del medico curante, è preceduta da una visita, a pagamento, a cura di un medico dello staff del Centro e della Coordinatrice di Fisioterapia. Le tariffe variano a seconda della prestazione e sono disponibili presso l'Ufficio Accettazione.

*Documenti richiesti:* eventuale richiesta del medico

## 2 – INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI EROGATI



**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGIANI**

*Carta dei Servizi 2014*



### 2.5 – DIAGNOSTICA AMBULATORIALE

Visite specialistiche in:

- ANGIOLOGIA
- CARDIOLOGIA
- DERMATOLOGIA E VENEROLOGIA
- DIETOLOGIA
- GINECOLOGIA E OSTETRICIA
- ECOGRAFIA INTERNISTICA
- MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE
- NEUROLOGIA
- OFTALMOLOGIA
- ORTOPEDIA
- OTORINOLARINGOIATRIA

Esami specialistici:

- TEST DA SFORZO
- ECG
- ECG DINAMICO (HOLTER)
- HOLTER PRESSORIO
- ECOCARDIOGRAMMA
- DOPPLER ARTERIOSO E VENOSO
- DOPPLER TIROIDE E GHIANDOLE
- ECOGRAFIA ADDOME
- ECOGRAFIA AL COLLO
- ECOGRAFIA ARTICOLARE
- ECOGRAFIA DELLE PARTI MOLLI
- ECOGRAFIA TRANSRETTALE – TESTICOLARE
- ECOCOLORDOPPLER CAROTIDEO
- ECOCOLORDOPPLER TRONCHI SOVRA AORTICI
- ECOCOLORDOPPLER ARTERIE RENALI
- ECOCOLORDOPPLER AORTA ADDOMINALE
- ECOCOLORDOPPLER TRANSCRANICO

#### **Accesso**

La prestazione avvengono in forma privatistica e sono quindi a pagamento. Le tariffe variano a seconda della prestazione e sono disponibili presso l'Ufficio Accettazione.

*Documenti richiesti:* eventuale richiesta del medico

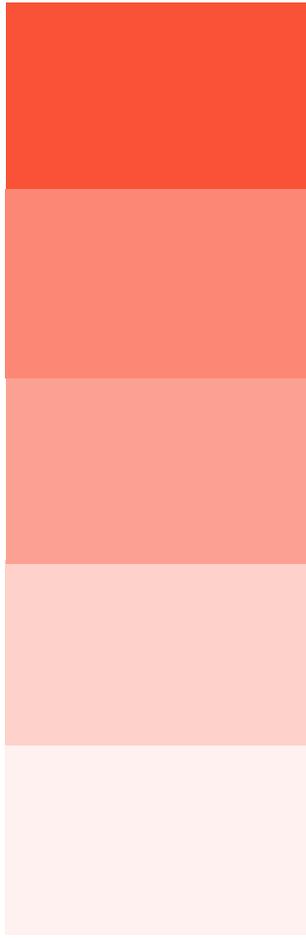
### 2.6 – MEDICINA DELLO SPORT

Si eseguono:

- Visite specialistiche medico-sportive per attività svolte in forma privata o per strutture/enti di promozione sportiva
- Esami di idoneità
- Certificazioni Medico-Sportive

per tutte le attività sportive agonistiche e non agonistiche anche in convenzione con società sportive.

## 2 – INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI EROGATI



**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGIANI**

*Carta dei Servizi 2014*



Sono eseguite anche Certificazioni per idoneità:

- Assistente bagnante
- Volo da diporto sportivo
- Concorsi militari
- Attività sportiva in ambito parascolastico

Le visite sono eseguite su prenotazione con attesa media di 5/7 giorni lavorativi.

### **Accesso**

La prestazione avviene in forma privata e sono quindi a pagamento.

Le tariffe variano a seconda della prestazione e sono disponibili presso l'Ufficio Accettazione.

### *Documenti richiesti*

- libretto sportivo per idoneità allo sport
- documento di identità
- una fotografia
- campione di urine o referto esame urine
- eventuale richiesta del medico
- eventuale richiesta della Società Sportiva

### **2.7 – ATTIVITA' MOTORIA PREVENTIVA**

Programma per il mantenimento della funzionalità motoria e per la prevenzione primaria e secondaria delle patologie cardiovascolari e locomotorie.

Si tratta di percorsi di attività motoria in grado di assicurare effetti positivi, in termini di benessere psico-fisico, oltre che in soggetti sani anche in soggetti la cui capacità motoria risulta ridotta per particolari motivi come sindromi dolorose da ridotta mobilità ed esiti di condizioni cliniche stabilizzate.

Il programma prevede:

- Valutazione dietologica
- Valutazione motoria a cura del personale fisioterapico
- Trattamento motorio in gruppi di massimo 7 persone articolato in 2 sedute a settimana, con attività mirate ad agire sulla specifica problematica dei pazienti
- Incontri di educazione sanitaria correlati anche all'attività motoria

### **Accesso**

E' necessario effettuare una visita cardiologica finalizzata all'accertamento dell'esistenza di controindicazioni a svolgere l'attività motoria. La visita può essere effettuata, a pagamento, presso il Centro stesso.

Il costo del corso dipende dalla durata dello stesso, che sarà stabilita da ogni soggetto in base alle proprie esigenze

## 2 – INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI EROGATI

### 2.8 – CENTRO PRELIEVI EMATICI

Convenzionato con ASL 10 di Firenze per prelievi a scopo esami ematochimici eseguiti su prenotazione anche telefonica con tempi di attesa non superiori a 10 minuti.

Il Servizio è rivolto a tutto il bacino di utenza della Regione Toscana e fuori regione. L'attività è garantita in modo continuativo durante tutto l'arco dell'anno, escluso il mese di Agosto, per un volume di 60 prelievi al giorno.

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì ed i prelievi si eseguono dalle ore 8.00 alle ore 10.30.

#### **Accesso**

La richiesta degli esami deve essere prescritta su ricettario regionale

### 2.9 – PRENOTAZIONI E INFORMAZIONI

#### **Ufficio Accettazione Degenza:**

tel. 055 574251 int. 220

orario: 8.00/13.00 e 13.30/15.00 dal lunedì al venerdì

#### **Ufficio Accettazione Fisioterapia Ambulatoriale:**

tel. 055 574251 int. 220

orario: 11.30/13.30 e personalmente ore 10.00/11.30 dal lunedì al venerdì

#### **Ufficio Accettazione Attività Motoria Adattata:**

tel. 055 574251 int. 220

orario: 9.00/13.00 e 15.00/18.00 dal lunedì al venerdì escluso mercoledì

#### **Ufficio Accettazione Unità di Medicina dello Sport, Diagnostica Ambulatoriale e Centro Prelievi ematici**

tel. 055 574251 int. 226

orario: 9.00/13.00 dal lunedì al venerdì

### 2.10 – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) è a disposizione per favorire, semplificare ed estendere la comunicazione tra i cittadini ed il Centro.

Il referente, che è possibile contattare di persona, telefonicamente, per iscritto, fax, o via e-mail, ha una approfondita conoscenza dell'organizzazione del Centro ed è qualificato per l'accoglienza del pubblico e per soddisfare le richieste di informazioni sui servizi e procedimenti amministrativi.

L'Ufficio si attiva inoltre per iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e raccoglie suggerimenti, reclami, proposte degli Utenti

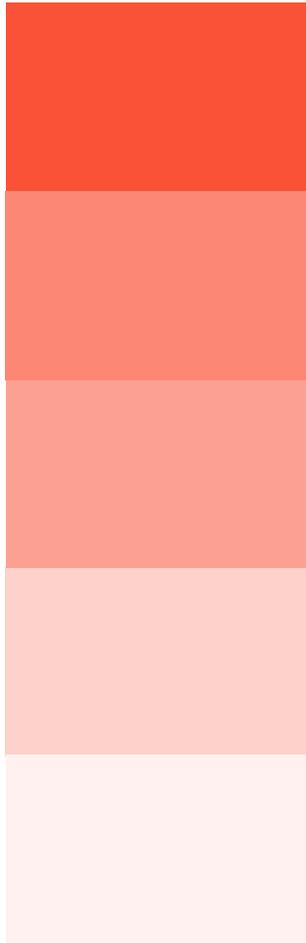
Orario: dal Lunedì al Venerdì / ore 9.00 - 15.00

**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGIANI**

*Carta dei Servizi 2014*

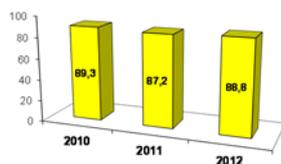


### 3 – STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

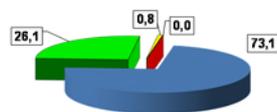


**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGIANI**

*Carta dei Servizi 2014*



GIUDIZIO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO



Il Centro Torrigiani adotta i principi della qualità con l'attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità riferito alla norma ISO 9001 come elemento determinante per il raggiungimento degli obiettivi pianificati e migliorare con continuità le proprie prestazioni, nell'ottica della soddisfazione dei bisogni e delle aspettative dei propri assistiti nel rispetto della professionalità delle persone che vi operano ed in osservanza dei principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta del cittadino.

In base a questi principi il Centro si impegna a sviluppare costantemente le seguenti principali attività:

- Migliorare la misurazione e l'efficacia dei trattamenti mediante adozione, per tutti i pazienti in riabilitazione fisica, di scale di valutazione maggiormente diversificate a seconda delle patologie di ingresso
- Incrementare gli aspetti di fornitura del servizio evidenziati più deboli dai questionari sul grado di soddisfazione degli Utenti, per migliorarne la soddisfazione
- Incrementare il piano di formazione per garantire il costante aggiornamento professionale, qualificazione e specializzazione del personale in organico in relazione alle specifiche necessità del Centro

Particolare attenzione inoltre è posta per la gestione del rischio clinico e la sicurezza del paziente, stimolando e coordinando le attività connesse e previste dall'organizzazione in ottemperanza alla normativa nazionale e regionale.

#### 3.1 – STANDARD DI QUALITA' E STRUMENTI DI VERIFICA

Alcuni dei nostri riferimenti attuali sono:

- Tempo massimo di attesa in accettazione per le prenotazioni: 10 minuti
- Tempo massimo di attesa per erogazione delle prestazioni ambulatoriali: 15 min.
- Tempo massimo di consegna esame Holter: 36 ore dal termine della registrazione
- Tempo massimo della prima risposta ad un reclamo: 15 giorni dal ricevimento del reclamo
- Miglioramento medio della disabilità per le patologie ortopediche: oltre il 70% dei pazienti con indipendenza minima dell'80% a fine trattamento

Il Centro garantisce la verifica del raggiungimento degli standard di qualità attraverso la rilevazione sistematica di opportuni indicatori con una relazione annuale dei risultati conseguiti.

Il Centro inoltre effettua periodicamente delle Verifiche Interne per assicurare che il sistema di gestione sia conforme a quanto pianificato e ai requisiti stabiliti dalla struttura stessa, e che sia efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

# 3 – STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

## 3.2 – IMPEGNI E PROGRAMMI

Obiettivo prioritario del nostro Centro è fornire i servizi migliori in un clima di umanizzazione delle prestazioni orientate alla soddisfazione dell'utente. Per questo qualità, efficienza ed efficacia dei servizi sono per tutto il personale un preciso impegno.

Il Centro garantisce a tutti i pazienti ricoverati e agli utenti che usufruiscono di prestazioni specialistiche o diagnostiche:

- Diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione.
- Completezza di informazione sulla degenza, attraverso la consegna di una scheda informativa all'ingresso e di una relazione sanitaria alla dimissione
- Riservatezza e rispetto della persona nelle visite e nelle altre prestazioni sanitarie
- Personalizzazione dell'assistenza per casi particolari (es. bambini, portatori di handicap, etc.)

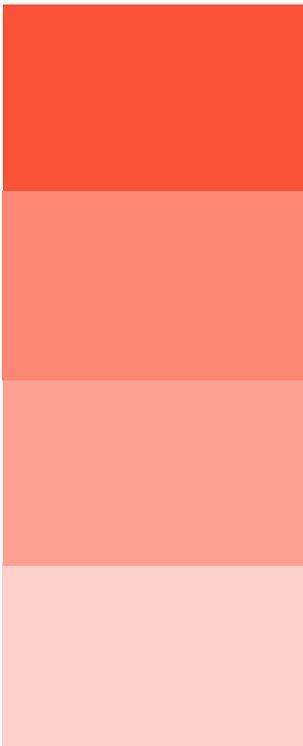
Per agevolare la cittadinanza per le prenotazioni/informazioni di visite ed esami diagnostici è in corso un accordo con l'Azienda Sanitaria di Firenze per la collocazione nel Centro di un punto CUP (Centro Unico di Prenotazione).

## 3.3 - INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Nell'ambito delle iniziative per il miglioramento dei Servizi, al momento delle dimissioni dal reparto di degenza o alla conclusione dei trattamenti e esami ambulatoriali, viene chiesto di compilare anche un "questionario di soddisfazione", con possibilità di comunicarci anche suggerimenti ed osservazioni.

Il questionario è anonimo e viene raccolto in apposite cassette ai piani di degenza e agli ambulatori.

Le informazioni raccolte, elaborate e analizzate dalla Direzione, sono un importante strumento per migliorare i processi operativi del nostro Centro.



**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGIANI**

*Carta dei Servizi 2014*



**La Parola ai Cittadini**  
Completa il questionario e invia i tuoi suggerimenti per una città a 5 Stelle.

Quanti anni hai?  Sesso:  M  F  Altro  Chiama:  Cerca Medici:

**Per TUTTE le risposte dal voto di importanza da 1 a 5 (5 è il voto più importante - È necessario rispondere)**

**Una città dove lavorare è piacevole**

Partecipare in modo attivo alla vita della città (attività sportive, culturali, ricreative, ecc.)  
 Accedere a servizi pubblici di qualità, senza dover pagare tasse eccessive  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)

**Una città dove vivere è piacevole**

Partecipare in modo attivo alla vita della città (attività sportive, culturali, ricreative, ecc.)  
 Accedere a servizi pubblici di qualità, senza dover pagare tasse eccessive  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)

**Una città dove studiare è piacevole**

Partecipare in modo attivo alla vita della città (attività sportive, culturali, ricreative, ecc.)  
 Accedere a servizi pubblici di qualità, senza dover pagare tasse eccessive  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)

**Una città dove il tempo è piacevole**

Partecipare in modo attivo alla vita della città (attività sportive, culturali, ricreative, ecc.)  
 Accedere a servizi pubblici di qualità, senza dover pagare tasse eccessive  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)  
 Partecipare in modo attivo al processo di sviluppo della città (attività di volontariato, ecc.)

segue >>>

## 4 – MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

### 4.1 – RECLAMI

Il Centro Torrigiani assicura la funzione di tutela verso l'Utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare reclami per inefficienze, disservizi della struttura e atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

#### Ufficio preposto

I reclami devono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP); l'URP è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 15:00.

#### Funzioni

L'URP riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli utenti o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano.

Provvede a dare immediata risposta al cittadino utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione, predispone l'attività istruttoria secondo le procedure fissate dal Centro che prevedono comunque non oltre:

- 15 giorni per informare l'Utente circa lo stato di avanzamento dell'indagine
- 30 giorni per informare l'Utente circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il Centro provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate o al recupero del pregiudizio arrecato.

#### Modalità di presentazione reclamo

L'Utente può presentare reclamo presentandosi direttamente all'URP fornendo le proprie osservazioni, o compilando apposito modulo disponibile presso l'ufficio stesso, oppure con segnalazioni scritte, telefoniche, via fax o email.

I reclami devono essere presentati, nei modi sopra indicati, di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

#### Garanzie in caso di disservizio

In caso di disservizio subito, se l'assistito comunque decide di fruire della prestazione, il Centro Torrigiani garantisce l'esecuzione della stessa entro 3 giorni (72 ore).

### 4.2 – DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

#### Diritto all'informazione – Consenso informato

L'utente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Ha inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti) tutti i chiarimenti che ritiene opportuni.

**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGIANI**

*Carta dei Servizi 2014*



## 4 – MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

### Diritto alla riservatezza

All'ingresso in Struttura, viene richiesto all'Utente il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alle terapie, ai trattamenti, alle analisi e diagnosi.

In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. I medici forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall'Utente.

### Doveri degli utenti

L'utilizzo e la permanenza nel Centro comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene ed educazione in particolare ogni Utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario della struttura, ed in particolare con quello della Unità Operativa a lui interessata.

Per quanto riguarda i pazienti del Reparto Degenza alcune informazioni e regole interne sono indicate nella Nota informativa che viene consegnata al momento dell'ingresso al Reparto ed in particolare:

- il paziente che voglia allontanarsi dal reparto, pur rimanendo all'interno del Centro dovrà preventivamente informare il personale sanitario
- ai visitatori è assolutamente vietato permanere nelle stanze di degenza durante le visite mediche e le terapie
- per motivi di igiene, non è consentito ai visitatori sedersi sui letti di degenza né di usare i servizi igienici riservati ai degenti
- è vietato somministrare ai degenti, autonomamente da parte dei familiari, qualsiasi terapia medica
- è vietata la consumazione di cibo preparato fuori dal Centro

**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGIANI**

**Carta dei Servizi 2014**

La "CARTA EUROPEA PER I DIRITTI DEL MALATO":  
cos'è e perché nasce

Il diritto alla salute come prerogativa fondamentale, capace di ispirare le politiche sanitarie, è un tema che ha trovato la sua massima espressione in Europa nel 1978, con la firma della Dichiarazione di Ovako. Questa Dichiarazione, che ha ispirato la Carta Europea per i Diritti del Malato, è stata firmata da tutti i paesi del Gruppo di Cooperazione di Ovako. La Carta Europea per i Diritti del Malato è un documento che ha lo scopo di garantire ai pazienti i loro diritti e di assicurare che i servizi sanitari siano di qualità, sicuri e accessibili. La Carta è un documento che ha lo scopo di garantire ai pazienti i loro diritti e di assicurare che i servizi sanitari siano di qualità, sicuri e accessibili.

**I 4 DIRITTI EUROPEI DEI PAZIENTI** la premessa

La Carta è un documento che ha lo scopo di garantire ai pazienti i loro diritti e di assicurare che i servizi sanitari siano di qualità, sicuri e accessibili.

### Carta dei diritti e dei doveri

Il Centro Anna Torrigiani aderisce alla "Carta dei diritti e dei doveri del paziente".

La Carta, disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, costituisce un'accurata informativa dei diritti e doveri del Paziente.

### 4.3 – COPIA CONFORME DELLA CARTELLA CLINICA

A completa tutela della privacy, la legge riconosce nell'Utente interessato il solo avente diritto ad avere copia conforme all'originale della cartella clinica. Pertanto la richiesta di copia conforme all'originale della cartella clinica deve essere presentata personalmente da paziente, esibendo documento di identità, presso il Reparto di competenza.

Eccezioni possono essere applicate se il titolare della cartella clinica non può presentarsi personalmente e particolari norme sono applicate in caso di paziente minorenne.

Per tutte le informazioni e modalità specifiche da svolgere gli Utenti possono rivolgersi alla Caposala.

## 4 – MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

### 4.4 – RAPPORTI CON FORMAZIONI E ASSOCIAZIONI DELL’UTENZA

Il Centro Torrigiani ritiene molto importante avere contatti e canali di comunicazione con le formazioni ed associazioni dell’utenza per recepire eventuali reclami, proposte e suggerimenti ed intervenire per migliorare ulteriormente il servizio e soddisfare nel modo migliore le esigenze di tutti gli utenti.

L’ultimo giovedì di ogni mese la Direzione è a disposizione dalle ore 15 alle 18 per incontri con tali associazioni o formazioni rappresentativi dell’utenza per analizzare congiuntamente qualsiasi aspetto inerente l’attività del Centro.

### 4.5 - DONAZIONI

Con le vostre donazioni è stato possibile migliorare la qualità e il comfort dell’accoglienza, rendere gli spazi più gradevoli per il soggiorno degli ospiti e l’attesa dei familiari, acquisire attrezzature ed ausili per i pazienti e promuovere giornate informative sulla prevenzione “Open Day”, aperte alla cittadinanza.

E’ possibile fare una donazione al Centro “Anna Torrigiani” della Croce Rossa Italiana con bonifico bancario su C/C bancario n° 19/01 intestato a CRI Centro A. Torrigiani – Cassa di Risparmio di Firenze – Agenzia di Fiesole, Piazza Garibaldi, 24 con queste coordinate:

Codice ABI 06160

Codice CAB 37840

CIN Z

IBAN IT 34Z 06160 37840 0000000019 C 01

Senza dimenticare la causale: DONAZIONE

**PRESIDIO SANITARIO  
ANNA TORRIGIANI**

*Carta dei Servizi 2014*

