

# **CENTRO DI FISIOKINESITERAPIA C.A.M.E.S. S.R.L**

## **CARTA DEI SERVIZI SANITARI**

(rev.: 4 – 1 ottobre 2020)

---

VIA CATERINA FRANCESCHI FERRUCCI, 48

50135 –

FIRENZE (FI)

Tel.: **055**

**6541049**

Mail: [info@istitutocames.it](mailto:info@istitutocames.it)

PEC: [camessas@pec.it](mailto:camessas@pec.it)

*LETTERA AI CITTADINI*

*Gentile utente, abbiamo il piacere di presentarle la nostra “Carta dei Servizi Sanitari”.*

*Questo strumento, grazie anche alla sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la comunicazione e lo scambio di informazioni con gli assistiti.*

*Obiettivo della nostra attività è di offrirle servizi di riabilitazione all'avanguardia e assistenza sanitaria qualificata affinché il suo percorso di cura possa raggiungere velocemente i migliori risultati possibili.*

*Nel ringraziarla per la fattiva collaborazione, consideri il personale del Centro a sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non riportate nella Carta dei Servizi.*

*Firenze, 01/10/2020*

*Il Direttore Sanitario*

*Dr.ssa Daniela Corsi*

*Il Direttore Generale*

*Prof.ssa R. Martinelli*

## SOMMARIO

1.	INTRODUZIONE.....	3
2.	LA NOSTRA “MISSION” .....	4
3.	LA GOVERNANCE CLINICA E NOSTRA POLITICA PER LA QUALITÀ .....	4
4.	I NOSTRI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DELLE CURE .....	5
5.	IL PERSONALE DEL CENTRO .....	5
6.	LE PRESTAZIONI EROGATE .....	6
7.	MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA E FRUIZIONE DEI TRATTAMENTI .....	8
8.	TARIFE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	9
8.1.	MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI .....	9
8.1.1.	Primo accesso .....	9
8.1.2.	Accessi successivi .....	9
8.1.3.	Dimissione .....	10
9.	MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI.....	10
10.	MODALITÀ DI RITIRO DI COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA .....	10
11.	I MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA .....	11
11.1.	SEGNALAZIONI E RECLAMI .....	11
11.2.	INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI .....	11
12.	STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI VERSO I CITTADINI.....	12

## 1. INTRODUZIONE

La Carta dei servizi sanitari nasce con il preciso scopo di informare gli utenti, su come è organizzato L'Istituto di fisiokinesiterapia CAMES, i servizi e le prestazioni erogate, il personale che opera presso la struttura, le modalità di accesso, le tipologie di prestazioni erogate e gli impegni assunti verso i cittadini.

L'Istituto CAMES è un centro polispecialistico di medicina fisica e riabilitativa per la cura delle lesioni osteoarticolari e neurologiche riconosciuto e accreditato dalla Regione Toscana e convenzionato con il SSR (Sistema Sanitario Regionale).

In attività dal 1978, l'Istituto di Fisioterapia Cames fornisce Servizi Sanitari di qualità avvalendosi di un organico di terapisti esperti della riabilitazione e di attrezzature tecnologiche e apparecchi elettromedicali all'avanguardia, nel rispetto dei più avanzati criteri di gestione.

L'accesso all'Istituto avviene tramite un proprio ingresso completamente indipendente.

L'Istituto è dotato di locali correlati alla tipologia ed al volume delle prestazioni erogate, conformi ai requisiti del DLgs 81/08 in termini di sicurezza, in possesso dei requisiti anti-incendio e di eliminazione delle barriere architettoniche ed in particolare dispone di:

- Locali per l'attesa dei clienti (sala di attesa con adeguato numero di posti a sedere rispetto ai picchi di frequenza degli accessi e dotato di impianto telefonico per gli utenti).
- Locali adeguati per lo svolgimento delle funzioni direzionali, delle pratiche di accettazione e per il regolare svolgimento delle attività amministrative.
- Palestra attrezzata per la riabilitazione fisico motoria singola e di gruppo (opportuna dimensionata in rapporto al numero di utenti che possono usufruire contemporaneamente del locale)
- Ambulatori (dotati di lavabi con comandi non manuali, di attrezzature e dei necessari presidi medico chirurgici compreso un carrello per la gestione delle emergenze) in cui vengono erogate le indagini diagnostiche ecografiche, le viste fisiatriche e le consulenze specialistiche.
- Locali (box) adibiti all'erogazione delle prestazioni terapeutiche (terapia fisica, strumentale e manipolazioni articolari) adeguati alla tipologia ed al volume delle prestazioni erogate, dotati di area adibita a spogliatoio e tali da garantire la tutela della privacy dell'utente
- Servizi igienici distinti per i clienti e per il personale interno (il servizio igienico riservato agli utenti è allo stesso piano della sala di attesa e facilmente raggiungibile)
- Spazi opportuni e separati adibiti a deposito del materiale pulito e di quello sporco
- Spazi opportuni ed armadi per il deposito di materiale d'uso, attrezzature e

strumentazioni Tutti i locali dispongono di sufficiente illuminazione e ventilazione naturale.

La strategia riabilitativa e il programma terapeutico vengono redatti e monitorati da Medici Fisiatri e da Terapisti della riabilitazione al fine di garantire un percorso personalizzato.

L'Istituto CAMES è una struttura privata ambulatoriale accreditata dalla Regione Toscana per le seguenti discipline:

- Medicina fisica e riabilitazione
- Recupero e riabilitazione funzionale
- Radiodiagnostica (limitatamente alla Ecografia)

Gli utenti dell'Istituto sono prevalentemente utenti del SSN, utenti privati di ogni età e sesso e atleti soggetti a traumi di origine prevalentemente sportiva.

L'Istituto CAMES eroga le seguenti prestazioni sanitarie:

- Recupero e riabilitazione fisica e funzionale applicata alla cura dei disturbi osteoarticolari e neurologici con trattamenti di magnetoterapia, sonoterapia, laserterapia, elettroterapia, tecarterapia, cinesiterapia, onde d'urto.
- Indagini diagnostiche Ecografiche.
- Visite Fisiatriche.

## 2. LA NOSTRA "MISSION"

Erogare, in ambito ambulatoriale, sia privatamente che in convenzione con il SSN, attività di medicina fisica e riabilitativa applicata alla cura dei disturbi osteoarticolari e neurologici tramite l'utilizzo a scopo diagnostico-terapeutico e riabilitativo degli agenti materiali (acqua, elettricità, luce, freddo e caldo) oppure del movimento e della pressione (ginnastica e massaggi) connessi al trattamento di disabilità minimali, segmentarie o transitorie e che richiedano anche la presa in carico globale della persona affetta da forme acute e croniche attinenti la branca di fisiatria;

Erogare sia privatamente che in convenzione con il SSN indagini diagnostiche Ecografiche.

## 3. LA GOVERNANCE CLINICA E NOSTRA POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Istituto CAMES si pone sul mercato come una struttura polivalente in grado di erogare ai suoi clienti, in regime ambulatoriale, attività terapeutiche per il recupero e la riabilitazione funzionale del paziente e indagini diagnostiche ecografiche.

L'adeguamento organizzativo, tecnologico e strutturale del Centro necessario per poter garantire la propria conformità ai requisiti stabiliti dalla Legge regionale Toscana 51/2009 e dal Regolamento 79/R in accordo con le Linee guida e le priorità esplicitate dai livelli istituzionali sovraordinati, permette di far risaltare la "centralità del disabile" con interventi orientati a contrastare gli esiti del deficit e a raggiungere i livelli massimi di autonomia fisica, psichica e sociale possibile operando con risorse e competenze professionali adeguate e attuando una strategia riabilitativa attraverso un progetto globale e un programma riabilitativo coordinato dal Fisiatra, che si avvale, ove necessario, della consulenza di personale infermieristico, di specialisti in Psicologia, Neurologia, Neurochirurgia, Ortopedia.

Per questo la Direzione dell'Istituto ritiene indispensabile l'impegno di tutto il personale coinvolto, nella realizzazione ed attuazione di una vera e propria Governance Clinica che permetta un reale miglioramento culturale e organizzativo e in prospettiva, a fronte di una incrementata competitività aziendale, una maggiore penetrazione sul mercato.

La Direzione, a tal fine, si impegna a promuovere la cultura della sicurezza e qualità delle cure fornendo il supporto e le risorse necessarie alla sua attuazione.

#### 4. I NOSTRI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DELLE CURE

- Garantire che la Mission, la Politica per la qualità e gli Obiettivi dell'Istituto vengano riesaminati periodicamente o qualora si renda necessario per sopravvenute esigenze
- Garantire il rispetto dei principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità del servizio, di uniformità di accesso, garantendo la sicurezza degli operatori e degli utenti, l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto nel rispetto del diritto di scelta dell'utente.
- Curare l'immagine dell'Istituto ponendosi come obiettivo principale il continuo miglioramento del livello di qualità sia tecnico che organizzativo dell'organizzazione avendo come obiettivi primari la efficacia delle prestazioni erogate e la piena soddisfazione dell'utente.
- Assicurare lo sviluppo e la crescita dell'Istituto attuando una Governance clinica basata sulla qualità e la sicurezza delle cure, la gestione del rischio clinico, la competenza degli operatori, una gestione efficiente delle risorse umane e tecnologiche.
- Poter conoscere immediatamente e fornire evidenza del livello di qualità con cui opera l'Istituto
- Incrementare l'efficienza interna migliorando la qualità delle prestazioni erogate
- Assicurare un utilizzo sicuro e efficiente delle apparecchiature utilizzate per l'erogazione delle prestazioni.
- Tutelare la riservatezza delle informazioni che riguardano l'utente e la sua privacy.
- Assicurare il rispetto dei requisiti cogenti per legge e degli impegni assunti nei confronti dei cittadini con particolare riferimento alla salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro e degli operatori

#### 5. IL PERSONALE DEL CENTRO

La necessità di personale che operi all'interno dell'Istituto CAMES, per ciascuna professione o per qualifica professionale, viene individuata dalla Direzione in rapporto ai volumi ed alle tipologie delle attività svolte.

Tutto il personale è in possesso dei titoli previsti dalla normativa di legge per gli operatori sanitari e opera a fronte di strumenti clinico assistenziali validati, applicando protocolli e linee guida riconosciuti dalla comunità scientifica nazionale o internazionale.

Il personale è facilmente identificabile dagli utenti tramite un apposito cartellino di identificazione e periodicamente sottoposto ad un programma di aggiornamento e formazione stabilito dalla Direzione.

Presso l'Istituto CAMES, opera il seguente personale:

QUALIFICA / SPECIALITÀ	NOMINATIVO	PRESENZA
DIRETTORE GENERALE	Dr.ssa Rachele Martinelli	Durante tutto l'orario di apertura della struttura
DIRETTORE SANITARIO (Medico specialista in Neuropsichiatria e in Medicina Fisica e Riabilitazione)	Dr.ssa Daniela Corsi	15 ore settimanali
MEDICO FISIATRA (Medico Chirurgo specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione)	Dr. Tommaso Palermo	8 ore settimanali
MEDICO RESPONSABILE DELLA RADIODIAGNOSTICA ECOGRAFICA (Medico Radiologo)	Dr. Enrico Buratti	4 ore settimanali
ECOGRAFIA (Medico Chirurgo specialista in Medicina dello Sport)	Dr. Roberto Mercuri	Su richiesta del Centro secondo necessità
ECOGRAFIA (Medico Chirurgo specialista in Medicina dello Sport)	Dr. Angelo Roberto	4 ore settimanali
ECOGRAFIA (Medico Chirurgo specialista in Medicina dello Sport)	Dr. Salvatore Caruso	Su richiesta del Centro secondo necessità
Fisioterapisti	Dr. Andrea de Iuliis Dott.ssa Zamira Guri Dr. Lorenzo Liuzzo Dott.ssa Michela Rosa	Presenza assicurata per l'intero orario in cui viene svolta l'attività riabilitativa
Assistenza Infermieristica		Su richiesta in funzione delle necessità degli utenti
Accettazione	Dr.ssa Barbara Angiolini	30.5 ore settimanali

La presenza dell'Operatore professionale della riabilitazione è prevista per l'intero orario di apertura dell'Istituto.

L'assistenza infermieristica viene garantita in relazione alle reali necessità degli utenti, per l'intero orario di apertura dell'Istituto.

La presenza del personale nell'Istituto viene comunque garantita anche in caso di imprevisti o urgenze, ricorrendo a sostituzioni temporanee effettuate con personale qualificato in possesso dei requisiti richiesti per legge.

Nel caso in cui, per motivi eccezionali o di forza maggiore, non possa essere garantito il normale svolgimento delle attività dell'Istituto, gli utenti prenotati vengono preventivamente avvisati telefonicamente e nuovamente prenotati cercando di ridurre al minimo il loro disagio.

## 6. LE PRESTAZIONI EROGATE

L'Istituto CAMES è in grado di erogare, in forma convenzionata con il SSR, i trattamenti riabilitativi previsti dai percorsi stabiliti dalla Regione Toscana con i DGR 595/05 e DGR 1082/05 fino all'esaurimento del budget assegnato dalla Azienda USL Toscana Centro.

Inoltre, ***l'Istituto CAMES*** è in grado di erogare, privatamente (non in forma convenzionata con il SSN), anche i seguenti trattamenti:

### Indagini diagnostiche

- Ecografia

### Terapia Strumentale

- Elettrostimolazioni
- Galvanoterapia
- Ionoforesi
- Laserterapia CO<sub>2</sub>
- Laserterapia Yag
- Magnetoterapia
- TENS
- Ultrasuoni a contatto, a immersione e freddi
- Tecarterapia

### Terapie manuali

- Linfodrenaggio
- Massoterapia
- Pompage
- Manipolazioni Fasciali -metodo Stecco.
- Riabilitazione metodo McConnel
- Riabilitazione metodo McKenzie
- Riabilitazione metodo Mézierèr
- Riabilitazione Posturale globale
- Riabilitazione post chirurgica e post traumatica
- Riabilitazione dello sportivo
- Riabilitazione respiratoria
- Riabilitazione neurologica
- Bendaggi funzionali
- Bendaggio zincato
- Manipolazioni fasciali
- Massaggio connettivale
- Rieducazione ATM
- Valutazione Funzionale
- Riabilitazione Domiciliare



I trattamenti sono erogati a fronte di una valutazione iniziale e ove previsto di un progetto riabilitativo e sono comprensivi di materiale d'uso, utilizzo delle apparecchiature e prestazione del personale medico necessario.

Tutti i trattamenti sono eseguiti esclusivamente all'interno dell'Istituto.

Sono previste sia prestazioni individuali che di gruppo.

L'accesso all'Istituto viene garantito anche ai familiari e accompagnatori dei pazienti.

Il personale illustra e condivide con il paziente (e quando previsto con gli stessi familiari), il progetto ed il programma riabilitativo.

## 7. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA E FRUIZIONE DEI TRATTAMENTI

L'Istituto CAMES è ubicato a Firenze in via C. Franceschi Ferrucci, 48 A (nella zona di Coverciano) ed è agevolmente raggiungibile con mezzi propri (per i quali sono previsti parcheggi pubblici nelle immediate vicinanze) o con mezzi di trasporto pubblici (autobus 3, 6, 10, 17, 20).

Le strade principali limitrofe a via C. F. Ferrucci, sede della struttura, alle quali riferirsi sono: via Novelli, via Rondinella, via G. D'Annunzio.



L'Istituto CAMES eroga i trattamenti previsti (sia privatamente che convenzionati con il SSN), esclusivamente in regime ambulatoriale presso la propria struttura, tramite appuntamenti diretti concordati dai clienti con il Personale dell'accettazione, tutti i giorni, secondo il seguente orario esposto al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:30 e dalle ore 15:00 alle ore 19:30

L'orario è stato stabilito dalla Direzione in relazione al numero di utenti che afferiscono all'Istituto ed è tale da garantire l'erogazione di un servizio efficiente.

L'erogazione dei trattamenti *in forma privata*, avviene esclusivamente rivolgendosi al personale

dell'Accettazione con una prescrizione medica o effettuando privatamente una visita fisiatrica iniziale.

L'erogazione di trattamenti *in forma convenzionata con il SSN*, avviene esclusivamente rivolgendosi al personale dell'Accettazione, a fronte della presentazione della richiesta di un medico del SSN su ricettario originale.

Le modalità di accettazione e di trattamento dei dati personali avvengono nel rispetto dei requisiti di legge in materia di tutela dei dati personali.

## 8. TARIFFE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le tariffe relative alle prestazioni erogate dal **Centro di Terapia Fisica e Riabilitazione**, sono esposte al pubblico tramite un apposito Listino.

Tutti i trattamenti di Medicina fisica e di Riabilitazione e le indagini diagnostiche erogate dall'Istituto CAMES sono eseguiti da personale sanitario addestrato e professionalmente competente che opera a fronte di protocolli e linee guida validate dalla comunità scientifica e tali da garantire la qualità e la sicurezza della prestazione fornita e la sua riproducibilità nel tempo.

### 8.1. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per fruire delle prestazioni gli utenti si recano presso l'Accettazione del Centro.

#### 8.1.1. PRIMO ACCESSO

Il personale della Segreteria, una volta accertata l'identità dell'utente, e verificata la tipologia di prestazione richiesta, provvede a richiedere la compilazione del Consenso al trattamento dei dati personali e a riscuotere il pagamento della prestazione (ove richiesto) rilasciando regolare ricevuta o fattura. Quindi indirizza l'utente ad un Operatore sanitario.

Nel caso di prestazione di **Medicina fisica e riabilitazione** la Segreteria provvede all'apertura della **Cartella ambulatoriale percorso 2** del paziente consegnando poi la cartella all'Operatore sanitario incaricato del trattamento che accompagna l'utente presso la palestra o i box di terapia per effettuare la valutazione funzionale e erogare quindi il trattamento richiesto.

Nel caso di prestazioni di **Recupero e riabilitazione funzionale** la Segreteria provvede all'apertura della **Cartella ambulatoriale percorso 3** del paziente e la consegna al Medico Fisiatra per la visita medica di accesso al Centro. Infine invia l'utente in sala di attesa dove verrà chiamato dal medico. Nel corso della visita medica, il Fisiatra effettua la valutazione medica del paziente assieme ad un fisioterapista che ne effettua la valutazione funzionale.

Insieme, il Medico Fisiatra e il Fisioterapista redigono il Progetto riabilitativo del paziente (PRI) e predispongono il Programma riabilitativo condividendoli con l'utente (o se non autosufficiente con il care-giver o il familiare).

L'utente viene informato di eventuali controindicazioni al trattamento e viene acquisito il Consenso scritto al trattamento da parte dell'utente.

Infine viene concordata la data del primo trattamento.

Nel caso di **Indagine diagnostica Ecografica**, la Segreteria provvede a inserire l'utente nella agenda del Medico radiologo (Agenda prestazione di Ecografia) e invita l'utente alla sala di attesa dove verrà

chiamato direttamente dal Medico Radiologo.

#### 8.1.2. ACCESSI SUCCESSIVI

Gli accessi successivi sono concordati con l'utente direttamente dal Fisioterapista a lui assegnato in base alla programmazione concordata (agenda).

Al suo arrivo l'utente si reca in sala di attesa in attesa della chiamata del Fisioterapista.

#### 8.1.3. DIMISSIONE

Alla fine del ciclo di trattamento di **Medicina fisica e di Riabilitazione**, il Fisioterapista effettua la valutazione funzionale finale dell'utente documentando l'esito del trattamento erogato nella **Cartella ambulatoriale percorso 2**. Provvede quindi a redigere la **Lettera di dimissione** per il MMG o il Medico curante con indicazioni in merito al programma riabilitativo e illustra al paziente le modalità da seguire al domicilio per mantenere i benefici del trattamento effettuato.

Provvede quindi alla consegna della informativa sugli esercizi da effettuare al proprio domicilio.

Nel caso di trattamenti di **Recupero e riabilitazione funzionale**, alla conclusione del programma riabilitativo, il Fisioterapista ed il Medico Fisiatra effettuano la valutazione finale e predispongono la Lettera di dimissione per il MMG o il Medico curante con indicazioni in merito al programma riabilitativo e illustrano al paziente le modalità da seguire al domicilio per mantenere i benefici del trattamento effettuato.

Provvedono quindi alla consegna della informativa sugli esercizi da effettuare al proprio domicilio. Nei casi complessi, è previsto uno specifico addestramento dell'utente e del care-giver prima del rientro del paziente al proprio domicilio.

Tutte le valutazioni effettuate dagli operatori vengono effettuate in base a linee guida nazionali o internazionali validate dalla comunità scientifica utilizzando strumenti clinico assistenziali validati che sono poi inseriti all'interno della cartella ambulatoriale.

## 9. MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Prestazioni erogate privatamente:	la prestazione viene saldata dal cliente a inizio trattamento, a fronte della emissione da parte dell'Amministrazione del relativo giustificativo di spesa (Ricevuta fiscale o Fattura).
Prestazioni convenzionate con il SSN:	nulla è dovuto dal cliente che ha prenotato il trattamento in forma convenzionata con il SSN ad esclusione del ticket stabilito.

## 10. MODALITÀ DI RITIRO DI COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

L'Istituto CAMES, su richiesta dell'utente, è in grado di consegnare copia della documentazione sanitaria inerente i trattamenti erogati entro 30 gg dalla richiesta.

Il ritiro di tale documentazione avviene direttamente presso l'Accettazione.

La documentazione sanitaria relativa alle prestazioni erogate, viene archiviata presso l'Istituto in conformità ai requisiti di legge.

## 11. I MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

### 11.1. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico che si trova presso l'Accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni. Il Modulo Segnalazioni e Reclami è disponibile presso la Segreteria.

### 11.2. INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Periodicamente la Direzione valuta la qualità percepita dagli utenti sui servizi e le prestazioni erogate dall'Istituto. A tal fine, agli utenti, vengono somministrati appositi questionari da compilare esprimendo il proprio giudizio ed il grado di soddisfazione sui servizi e prestazioni ricevute. Il questionario sulla soddisfazione, una volta compilato, deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'Accettazione. La Direzione utilizza poi i dati emersi dall'indagine sulla qualità percepita dagli utenti al fine del miglioramento aziendale.

## 12. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI VERSO I CITTADINI

	STANDARD DI QUALITÀ	IMPEGNI
ASPETTI RELAZIONALI	<b>RICONOSCERE IL PERSONALE</b>	
	Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	Il cittadino ha la possibilità di riconoscere gli operatori dell'Istituto con i quali viene a contatto. Ogni operatore è infatti identificato con la propria divisa ed è tenuto ad esibire in modo visibile il proprio cartellino di riconoscimento.
	<b>DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE</b>	
	Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con essi	Gli operatori dell'Istituto devono avere un comportamento corretto, educato, disponibile nei confronti di cittadini ed utenti. L'Istituto favorisce il conseguimento di tale risultato attraverso l'idonea formazione degli operatori e organizzazione delle attività.
UMANIZZAZIONE	<b>CITTADINI STRANIERI</b>	
	Garantire mediazione culturale per persone straniere e di diverse religioni	Il Centro si impegna ad accogliere le esigenze dei cittadini stranieri e di diversa religione e, su richiesta dell'utente, l'Istituto ricorre a mediatori culturali ed interpreti. In questo caso si avvale del servizio erogato da una cooperativa di servizi che dispone sia di interpreti che di mediatori culturali

<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	<b>COME CONTATTARE IL CENTRO</b>	
	<p>Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'URP</p> <hr/> <p>Garantire la presenza di un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino/utente per l'accesso ai servizi sanitari</p>	<p>L'Istituto dispone di un numero telefonico unico al quale risponde un operatore in grado di fornire le informazioni di prima necessità e di indicare il recapito e le fasce orarie di disponibilità dei diversi operatori in base alle esigenze degli utenti.</p> <p>L'Istituto, in quanto presidio riconosciuto della Azienda USL Toscana Centro, si raccorda con l'URP Aziendale per eventuali richieste o segnalazioni pervenute allo stesso.</p> <p>Il cittadino può contattare direttamente l'ufficio URP interno all'Istituto aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 15.00 alle 19.00</p> <p>L'Istituto dispone inoltre di un sito internet dove è possibile reperire le informazioni sull'organizzazione e sui servizi offerti.</p> <p><b>URP</b> .....055 6541049  <b>E-mail</b> ..... <a href="mailto:info@istitutocames.it">info@istitutocames.it</a>  <b>SITO INTERNE</b> ..... <a href="http://www.istitutocames.it">www.istitutocames.it</a></p>
<b>MATERIALE INFORMATIVO</b>		
	<p>Garantire la disponibilità di un opuscolo informativo sul Presidio per gli aspetti che interessano al paziente</p>	<p>Viene prodotto e distribuito materiale contenente informazioni utili per l'accesso e l'utilizzazione dei vari servizi (opuscoli, manifesti, locandine, ecc).</p> <p>Tali materiali vengono realizzati in un linguaggio chiaro e comprensibile.</p>
<b>CONSENSO INFORMATO</b>		
	<p>Garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso</p>	<p>I Medici dell'Istituto si impegnano ad informare l'utente in maniera chiara e comprensibile sulle caratteristiche delle pratiche sanitarie alle quali verrà sottoposto (vantaggi, svantaggi, alternative, rischi), al fine di permettere al cittadino di accettare o meno la prestazione in maniera consapevole.</p>
<b>RISERVATEZZA</b>		
	<p>Garantire l'ottenimento di notizie cliniche da parte del paziente stesso e/o dei familiari nel rispetto della privacy del paziente</p>	<p>Le informazioni e i dati inerenti lo stato di salute del paziente sono date dagli operatori all'utente o agli aventi diritto, ponendo attenzione alla riservatezza dei colloqui e nel rispetto dei requisiti di legge applicabili.</p>
<b>CHIAREZZA DEI DOCUMENTI SANITARI</b>		
	<p>Garantire criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione relativa ai trattamenti</p>	<p>Ogni documento di tipo sanitario (referti, certificazioni, ecc), viene scritto in maniera accurata, completa e leggibile; l'operatore che ha scritto il documento è identificabile attraverso la sua firma e il documento è corredato della data della prestazione e delle generalità riferite all'utente.</p>

<b>TEMPI E ACCESSIBILITA'</b>	<b>RISPOSTE ENTRO 5 GIORNI</b>	
	Garantire per la consegna dei referti il rispetto dei 5gg, salvo tipologie di esami dichiarati	L'Istituto si impegna affinché i referti sanitari di esami e prestazioni siano consegnati all'utente nel tempo massimo di 5 giorni. Nel caso l'utente non possa fruire della prestazione prenotata per motivi imputabili all'Istituto, la prestazione potrà essere comunque fruita entro le 72 ore successive.
<b>STRUTTURA E LOGISTICA</b>	<b>ACCESSO ALLA STRUTTURA</b>	
	Garantire un'ideale segnaletica interna ed esterna al fine rispettivamente di agevolare l'accesso alle strutture e all'interno di esse	L'Istituto si impegna a garantire ai cittadini/utenti la possibilità di accedere facilmente attraverso una segnaletica adeguata e comprensibile, sia all'interno che all'esterno delle stesse strutture che consente la riconoscibilità dei luoghi. L'Istituto mette a disposizione degli utenti con alterazioni sensoriali un accompagnatore che viene contattato dall'addetto all'accoglienza.
	<b>PRESENTAZIONE DEI RECLAMI</b>	
<b>TUTELA, ASCOLTO, VERIFICA</b>	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 30 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	L'Istituto si impegna a valutare attentamente tutti i reclami presentati dai cittadini/utenti, rispondendo in maniera chiara e nei tempi previsti. L'analisi dei reclami viene utilizzata per migliorare la qualità dei servizi.
	<b>VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI/UTENTI</b>	
	Effettuare periodicamente, in modo sistematico, la rilevazione della soddisfazione/gradimento degli utenti	L'Istituto raccoglie regolarmente il questionario di soddisfazione degli utenti compilato volontariamente per le prestazioni ricevute. Ciò consente, assieme alla valutazione dei reclami, di poter apportare tutti i miglioramenti necessari.