C.A.M.E.S. S.R.L

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

(rev.: 5 – 1 Gennaio 2022)

VIA CATERINA FRANCESCHI FERRUCCI, 48

50135 –

FIRENZE (FI)

Tel.: **055**

6541049

Mail: info@istitutocames.it

PEC: 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, prestazioni diagnostiche, prestazioni medico specialistiche 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, 01/01/2022

Il Direttore Sanitario — *Amministratore Delegato Direttore Cames*

Dr.ssa Daniela Corsi — *Dott.ssa Rachele 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. TARIFFE 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 organizzatoL'Istituto 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 presidio di specialistica e diagnostica ambulatoriale autorizzato per le seguenti prestazioni sanitarie : medicina fisica e riabilitazione, centro ambulatoriale di recupero e riabilitazione funzionale, radiodiagnostica limitatamente all'ecografia, medicina dello sport 1° livello, attività specialistica in ortopedia e traumatologia, angiologia, scienza dell'alimentazione, medicina-legale-e-delle-assicurazioni, psicologia, dermatologia, oculistica, neuropsichiatria infantile, pneumologia, medicine complementari, audiologia.

In attività dal 1978 l'Istituto Cames fornisce, Servizi Sanitari di qualità avvalendosi di terapisti esperti della riabilitazione, di attrezzature tecnologiche e apparecchi elettromedicali all'avanguardia. Il Presidio, i n possesso dei requisiti previsti dalla Legge regionale 08.09.2009 n° 51, è accreditato all'erogazione di prestazioni di medicina fisica e riabilitazione e di recupero e rieducazione funzionale, dal 29.10.2012 autorizzato e accreditato per la Radiodiagnostica limitatamente all'ecografia e dal 21.06.2021 autorizzato per le attività ambulatoriali specialistiche.

L'accesso all'Istituto al avviene tramite un proprio ingresso completamente indipendente dotato di ingresso per disabili accompagnati/con mezzi di trasporto (macchine etc..)

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 degli utenti (sala di attesa con adeguato numero di posti a sedere rispetto ai picchi di frequenza degli accessi e dotato di linea wifi per esterni .
- Locali adeguati per lo svolgimento delle funzioni direzionali, delle pratiche di accettazionee per il regolare svolgimento delle attività amministrative.
- Palestra attrezzata per la riabilitazione fisico motoria singola e di gruppo, opportunamente dimensionata in rapporto al numero di utenti che possono usufruire contemporaneamentedel locale.
- Ambulatori in cui vengono erogate le indagini diagnostiche ecografiche, le visite specialistiche. Tutti gli ambulatori sono dotati di lavabi con sistema di erogazione dell'acqua no touch, di attrezzature e dei necessari presidi medico chirurgici, del carrello per la gestione delle emergenze.
- Ambienti adibiti all'erogazione delle prestazioni terapeutiche di terapia fisica, strumentale e manipolazioni, adeguati alla tipologia ed al volume delle prestazioni erogate. Uno spogliatoio, cassettiere box chiuse con chiave a disposizione dei pazienti.
- Servizi igienici distinti: per i clienti e per il personale interno. Il servizio igienico riservatoagli utenti e attrezzato per soggetti disabili.
- 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.

L'Istituto CAMES è una struttura ambulatoriale privata autorizzata accreditata e convenzionata dalla Regione Toscana per l'erogazione di prestazioni sanitarie nelle seguenti discipline:

- **Medicina fisica e riabilitazione** attività in regime **privato** e **in convenzione** con la ASL
- **Recupero e riabilitazione funzionale** prestazioni in regime **privato**
- **Radiodiagnostica** (limitatamente alla Ecografia) regime **privato** e in **convenzione** con la ASL
- Prestazioni **sanitarie specialistiche** effettuate solo in regime **privato**

Gli utenti che si rivolgono a CAMES usufruiscono delle terapie: in convenzione tramite l azienda Asl Toscana Centro, in convenzione perché assicurati con i maggiori gruppi Assicurativi, tramite INAIL in caso di infortuni lavorativi, in regime privato

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.
- Indagini diagnostiche Ecografiche.
- Visite Fisiatriche.
- Visite Medico Specialistiche

2. LA NOSTRA "MISSION"

- Offrire competenze e servizi integrati e finalizzati alla diagnosi, cura, riabilitazione delle persone.

Premesso che la riabilitazione è un processo nel corso del quale si porta la persona con disabilità a raggiungere il miglior livello di autonomia possibile e la minor restrizione delle sue scelte operative pur nei limiti della sua menomazione.

- Le terapie, erogate sia in regime privato che convenzionato, sono indirizzate alla riabilitazione di disabilità secondarie a patologie acute e croniche attinenti la branca di fisiatria: disabilità minimali, segmentarie e transitorie, disabilità complesse che richiedano la presa in carico globale della persona. Attività ambulatoriali di medicina fisica e riabilitativa per la 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).
- Erogare sia privatamente che in convenzione con la ASL toscana Centro le indagini diagnostiche ecografiche rispettando i migliori standard di professionalità, sicurezza e completezza.
- Ottimizzare le attività e l'organizzazione del servizio per una erogazione delle prestazioni in regime privato, delle visite ambulatoriali specialistiche, che salvaguardi la dignità, la privacy delle persone, favorisca le aspettative ed esigenze degli utenti, crei la migliore collaborazione tra Cames e Cliente.

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, indagini diagnostiche ecografiche, visite specialistiche.

L'adeguamento organizzativo, tecnologico e strutturale del Centro necessario per poter garantire lapropria 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 della persona " con interventi orientati a contrastare gli esiti del deficit e a raggiungere i livelli massimi di autonomia fisica, psichica e sociale possibile operando conrisorse 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.

L' **Ambulatorio Polispecialistico**, mette a disposizione della persona vari professionisti tra medici, biologi, psicologi.
Tutti gli specialisti operano nel rispetto di evidenze scientifiche consolidate e quando necessario uniscono le competenze per ottenere i risultati migliori.

La Direzione di CAMES 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'efficienzae 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 delleattività svolte.

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

Il personale è facilmente riconoscibile 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
DIRETTORE GENERALE AMMINISTRATORE DELEGATO	Dr.ssa Rachele Martinelli
DIRETTORE SANITARIO Medico Chirurgo Medicina Fisica e Riabilitazione	Dr.ssa Daniela Corsi
MEDICO FISIATRA Medico Chirurgo Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione	Dr .Guido Barneschi
MEDICO RESPONSABILE DELLA RADIODIAGNOSTICA ECOGRAFICA Medico Chirurgo Specialista in Radiologia ad indirizzo diagnostico e scienza delle immagini	Dr Leonardo Bonichi
ECOCOLOR DOPPLER Medico Chirurgo Specialista In Angiologia Medica	Dr Carlo Cipriani
FISIOTERAPISTI	Dr Michele Casini Dr Alessio Ferrante Corsini Dr Caterina Tosi
AMBULATORIO POLISPECIALISTICO Medicina Fisica E Riabilitazione, Radiodiagnostica Limitatamente All Ecografia Medicina Dello Sport 1° Livello Ortopedia E Traumatologia	

Angiologia Scienza Dell Alimentazione Medicina-Legale-E-Delle-Assicurazioni Psicologia Dermatologia Oculistica, Pneumologia Medicine Complementari	Medici Specialisti Biologi Psicologi
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	Dr Nilo Tancredi
SEGRETERIA RAPPORTI CON IL PUBBLICO ACCETTAZIONE	Rag Silvia La Macchia

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

L'assistenza infermieristica viene garantita in relazione alle reali necessità degli utenti

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 deirequisiti richiesti per legge.

Nel caso in cui, per motivi eccezionali o di forza maggiore, non possa essere garantito il normalesvolgimento 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 riabilitativiprevisti dai percorsi stabiliti dalla Regione Toscana con i DGR 595/05 e DGR 1082/05, l'indagine ecografiche, 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 ilSSR, anche i seguenti trattamenti:

Indagini diagnostiche

- Ecografia
- Ecocolor doppler

Terapie di Medicina Fisica Riabilitativa

- Terapie manuali:
  massaggio decontratturante, massaggio trasverso profondo, linfodrenaggio (Vodder), pompage, ATM, mobilizzazione passiva, manuale metodo Maitland
- Terapia strumentale:
  Kines-taping, bendaggio zincato e funzionale, tecar, laser, ultrasuono, magneto, ultrasuono freddo, ionoforesi, tens elettrostimolazione
- Esercizio terapeutico:
  Rieducazione articolare, rieducazione neurologica, riabilitazione per patologie

croniche e acute, riabilitazione post-traumatiche, riabilitazione post-chirurgiche
- Riabilitazione Domiciliare

I trattamenti sono erogati a fronte di una valutazione iniziale e ove previsto di un progetto riabilitativo, l'utilizzo di apparecchiature e prestazioni sanitarie necessarie.

Tutti i trattamenti sono eseguiti all'interno dell'Istituto e secondo le necessità del paziente anche a domicilio.

Sono previste sia prestazioni individuali che di gruppo.

L'acceso 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.

Prestazioni di Medicina Specialistica

Specialisti in Psicologia, Neurologia, Ortopedia e traumatologia, Angiologia,

Scienza dell'alimentazione, Medicina-legale-e-delle-assicurazioni, Dermatologia,

Oculistica, Pneumologia, Medicine complementari.

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: viaNovelli, 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, o in ambito domiciliare secondo le condizioni cliniche dei pazienti, tramite appuntamenti diretti concordati dai clienti con il personale dell'accettazione, tutti i giorni, secondo la sotto indicata fascia oraria:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:30 e dalle ore 15:00 alle ore 19:30

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

La Prenotazione dei trattamenti o delle indagini diagnostiche o delle visite specialistiche *in forma privata*, avviene rivolgendosi al personale dell'Accettazione, o tramite mail, telefonicamente. L' utente deve essere provvisto di prescrizione medica diversamente effettuerà privatamente una visita fisiatrica.

La prenotazione di trattamenti *in forma convenzionata con la ASL Toscana centro,* avviene rivolgendosi al personale dell'Accettazione o tramite CUP, a fronte della presentazione della richiesta di un medico MMG o Specialista pubblico, 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 esposteal 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 operaa 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.
Le modalità di accesso alla struttura sono regolate da norme circolari e ordinanze in materia di contrasto e contenimento della emergenza epidemiologica.
Il personale all' accettazione condivide e orienta gli atteggiamenti del cliente in base ai protocolli sanitari di contrasto alla diffusione pandemica utilizzati dalla struttura.

8.1.1. PRIMO ACCESSO

Il personale della Segreteria, una volta accertata l'identità dell'utente, e verificata la tipologia di prestazione richiesta, richiede la compilazione del consenso al trattamento dei dati personali. Riscuote il pagamento della prestazione, se erogata in regime privato, o il pagamento del ticket, se dovuto, per le prestazioni erogate in regime di convenzione. Rilascia regolare ricevuta e indirizza l'utente all' operatore sanitario.

Nel caso di prestazione di **Medicina fisica e riabilitazione** la Segreteria provvede all'apertura della ***Cartella ambulatoriale percorso 2***. Il sanitario incaricato del trattamento

accompagna l'utente presso la palestra o i box di terapia per effettuare la valutazione funzionale, erogare il trattamento richiesto, compilare la documentazione clinica.

Nel caso di prestazioni di **Recupero e riabilitazione funzionale** la Segreteria provvede all'apertura della ***Cartella ambulatoriale percorso 3.*** *Il* medico Fisiatra effettua valutazione e visita medica, redige il progetto riabilitativo individuale e lo condivide con il fisioterapista di riferimento del paziente. Il fisioterapista elabora il programma riabilitativo a supporto del Progetto riabilitativo individuale. Il Progetto riabilitativo (PRI) è condiviso con l'utente e se necessario con il care-giver.

L'utente viene informato su: eventuali controindicazioni e indicazioni delle terapie cui sarà sottoposto, sul calendario delle successive prestazioni. Viene acquisito il consensoinformato e/0 condiviso il programma riabilitativo.

Nel caso di richiesta di **Indagine diagnostica Ecografica regime privato.** la Segreteria provvede a inserire l'utente nella agenda della prestazione di Ecografia e calendarizza data e ora di esecuzione dell'esame.
Per le prestazioni in regime di convenzione Il personale della Segreteria accerta l'identità dell'utente, verifica lista utenti inviata da CUP azienda Asl.
In entrambi i casi l 'utente compila il Consenso al trattamento dei dati personali e paga la prestazione o del ticket (ove richiesto) l'istituto rilascia ricevuta.
L' utente attende in sala di attesa la convocazione del Medico Radiologo.
Per le **Visite Specialistiche Ambulatoriali** la Segretaria controlla l'agenda del professionista verifica l'identità dell'utente, la tipologia di prestazione richiesta, acquisisce il consenso al trattamento dei dati personali, riscuote il pagamento della prestazione, rilascia regolare ricevuta,trattiene l'utente in sala d 'attesa fintanto che il sanitario di riferimento non è in grado di riceverlo.

8.1.2. ACCESSI SUCCESSIVI

In caso di trattamenti riabilitativi gli accessi successivi sono concordati con l'utente direttamente dal Fisioterapista a lui assegnato in base alla programmazione delle attività.
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***. Provvede quindi a redigere la ***Lettera di dimissione*** per il Medico curante con indicazioni in merito al programma riabilitativo, educa il paziente ai comportamenti corretti e agli esercizi utili per mantenere nel tempo i benefici prodotti dal trattamento effettuato.

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 Medico curante con indicazioni in merito al programma riabilitativo e illustrano al paziente i comportamenti da seguire al domicilio per mantenere i benefici del trattamento effettuato.

In entrambi i casi il fisioterapista provvede alla consegna della informativa sugli esercizi da

effettuare. 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 rispettano le indicazioni delle linee guida nazionali o internazionali validate dalla comunità scientifica' esame dell'utente è eseguito utilizzando strumenti clinico assistenziali validati, è inserito all'interno della cartella ambulatoriale.

Per le indagini ecografiche al termine dell'esame il medico informa l'utente sul risultato dell'esame, consegna il referto scritto e le stampa delle immagini fotografiche.

Gli specialisti ambulatoriali eseguono la prestazione e comunicano al cliente il risultato verbale e scritto con la sintesi e l'esito della visita.

9. MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Prestazioni erogate privatamente:	la prestazione viene saldata dal cliente a inizio trattamento, a fronte della emissione da parte del personale in accettazione 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 documentazionesanitaria 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 inconformità 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 dellaprestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite l'Accettazione, oppure compilando il Modulo Segnalazioni e Reclami disponibile in sala di attesa con BOX dedicato per la raccolta La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini interne provvederà a rispondere entro 15 giorni.

11.2. INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

La Direzione valuta la qualità delle prestazioni erogate e percepita dagli utenti.

L' utente esprime il proprio giudizio e il grado di soddisfazione compilando, in forma anonima, il questionario disponibile in sala di attesa, che, una volta compilato, deve essere inserito

nell'apposito contenitore.
I dati emersi dall'indagine sulla qualità percepita dagli utenti vengono analizzati al fine del miglioramento aziendale.

12. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI VERSO I CITTADINI

	STANDARD DI QUALITA'	IMPEGNI
ASPETTI RELAZIONALI	**RICONOSCERE IL PERSONALE**	
	Garantire la riconoscibilitàdel 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.
	DISPONIBILITA' DEL PERSONALE	
	Garantire il miglioramentodei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto conessi	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	**CITTADINI STRANIERI**	
	Garantire mediazioneculturale 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

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	**COME CONTATTARE IL CENTRO**	
	Garantire la piena funzionalità e visibilitàdell'URP	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. L'Istituto, in quanto presidio riconosciuto della Azienda USL Toscana Centro, si raccorda con l'URP Aziendale per eventualirichieste o segnalazioni pervenute allo stesso.
	Garantire la presenza di un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino/utente per l'accesso ai servizi sanitari	Il cittadino può contattare direttamente Segreteria Accettazioni Rapporti con il Pubblico all'Istituto aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 15.00 alle 19.00 L'Istituto dispone inoltre di un sito internet dove è possibilereperire le informazioni sull'organizzazione e sui servizi offerti. **Accettazione /segreteria .....** 055 6541049 **E-mail .....** info@istitutocames.it **SITO INTERNE .....** www.istitutocames.it
	MATERIALE INFORMATIVO	

	Garantire la disponibilità di un opuscolo informativosul Presidio per gli aspetti che interessano alpaziente	Viene prodotto e distribuito materiale contenente informazioni utili per l'accesso e l'utilizzazione dei vari servizi (opuscoli, manifesti, locandine, ecc). Tali materiali vengono realizzati in un linguaggio chiaro ecomprensibile.
	CONSENSO INFORMATO	
	Garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso	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.
	RISERVATEZZA	
	Garantire l'ottenimento dinotizie cliniche da parte del paziente stesso e/o deifamiliari nel rispetto della privacy del paziente	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.
	CHIAREZZA DEI DOCUMENTI SANITARI	
	Garantire criteri di accuratezza, completezza,leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione relativa ai trattamenti	Ogni documento di tipo sanitario (referti, certificazioni, ecc), vienescritto 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.

TEMPI E ACCESSIBILITA'	**RISPOSTE ENTRO 5 GIORNI**	
	Garantire per la consegnadei referti il rispetto dei 5gg, salvo tipologie di esami dichiarati	L'Istituto si impegna affinché i referti sanitari di esami e prestazionisiano consegnati all' utente nel tempo massimo di 5 giorni. Nel caso l'utente non possa fruire della prestazione prenotata permotivi imputabili all'Istituto, la prestazione potrà essere comunque fruita entro le 72 ore successive.
STRUTTURA E LOGISTICA	**ACCESSO ALLA STRUTTURA**	
	Garantire un'idonea segnaletica interna ed esterna al fine rispettivamente di agevolare l'accesso alle strutture e all'interno diesse	L'Istituto si impegna a garantire ai cittadini/utenti la possibilità diaccedere facilmente attraverso una segnaletica adeguata e comprensibile, sia all'interno che all'esterno delle stesse struttureche consente la riconoscibilità dei luoghi. L'Istituto mette a disposizione degli utenti con alterazioni sensoriali un accompagnatore che viene contattato dall'addettoall'accoglienza.
	PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	
	Garantire l'esistenza di	

TUTELA, ASCOLTO, VERIFICA	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 neitempi previsti. L'analisi dei reclami viene utilizzata per migliorare la qualità deiservizi.
	VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI/UTENTI	
	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.