



# CARTA DEI SERVIZI

**PoliAmbulatorio**  
MISERICORDIA DI PISTOIA

**Misericordia Pistoia Salute Srl** - Via Bonellina n.1 - 51100 Pistoia - codice fiscale e partita Iva: 01757260474  
tel.0573.505250 - fax.0573.505203 - e-mail:Poliambulatorio@misericordia.pistoia.it

# Premessa

La “Carta dei Servizi” ha lo scopo di creare un collegamento tra la Struttura sanitaria ed il cittadino/utente al fine di instaurare, fra le parti, un dialogo ed un rapporto di collaborazione di reciproco vantaggio.

Tale documento è portato a conoscenza di tutti i soggetti interessati sia interni all’organizzazione, affinché possano conformarsi a quanto in esso dichiarato, che esterni, affinché possano prendere contatto con il contesto aziendale.

Nella prima sezione l’Azienda presenta la sua realtà strutturale ed organizzativa.

La “Carta dei servizi” prosegue, poi, fornendo ai clienti ed ai potenziali clienti informazioni sulle prestazioni fornite dalla struttura sanitaria e sulle modalità di accesso alle stesse.

Nelle sezioni successive sono riportate le linee ed i principi che la Struttura intende seguire nell’erogazione dei servizi sanitari e gli impegni concreti che si assume nei confronti degli utenti.

L’ultima sezione, infine, è dedicata alla descrizione degli strumenti di cui il cittadino si può servire per rivendicare i suoi diritti e per comunicare le sue percezioni e le sue aspettative riguardo alle prestazioni ricevute e a quanto ruota intorno alle stesse. In tal modo l’utente si rende parte attiva nel processo di miglioramento aziendale.

Il nostro personale a disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrata nella Carta dei Servizi.

Consapevoli che, questa edizione, non sia la definitiva ci rivolgiamo a tutti coloro che vogliono collaborare al miglioramento e aggiornamento della Carta dei Servizi affinché sia perseguito con responsabilità l’obiettivo primario di facilitare la vita della persona che vuole soddisfare il suo bisogno di salute.

 ***La “Carta dei Servizi” è sottoposta a revisione annuale.***

## Origini della struttura

Il Poliambulatorio è all'interno di un immobile (ex Villa Martino Bianchi) di proprietà dell'Arciconfraternita della Misericordia di Pistoia, associazione d'ispirazione cristiana fondata nel 1501, la quale ha gestito direttamente la struttura fino a luglio 2011. Nata sotto la spinta di principi evangelici di carità, solidarietà e giustizia, comuni a tutto il Movimento delle Misericordie ha operato, nei secoli, ininterrottamente nella città e nella provincia, salvo una breve interruzione di 5 anni (1785-90) a seguito dello scioglimento imposto dal vescovo Scipione de' Ricci.

Gli scopi della Misericordia sono condensati nelle 14 opere di Misericordia spirituali e corporali, tramandate dalla Tradizione cristiana. Fin dalla sua fondazione però, la Misericordia, come comunemente viene indicata dai Pistoiesi, ha rivolto le proprie opere anzitutto ai servizi sanitari (trasporto degli infermi da e verso l'ospedale), ai servizi funebri (cerimonia religiosa, trasporto e inumazione della salma, messe di suffragio), alla beneficenza, alla celebrazione liturgica e religiosa in genere, partecipando attivamente ai riti e alle celebrazioni svolte in città.

Per quanto concerne i servizi sanitari, da molti decenni la Misericordia ha sviluppato accanto al trasporto anche i servizi ambulatoriali e diagnostici oltre a servizi infermieristici (anche domiciliari) e riabilitativi.

Giuridicamente la Misericordia di Pistoia è un'associazione di volontariato iscritta, secondo la normativa vigente, al registro regionale delle organizzazioni di volontariato istituito dalla l. 266/1991. Per le attività sanitarie è firmataria di specifica convenzione sia per le attività di trasporto che per le prestazioni diagnostiche ed ambulatoriali erogate per conto del Servizio Sanitario Nazionale.

Il Servizio di Poliambulatorio trova le sue più antiche tracce già nel secolo scorso, quando la Misericordia metteva a disposizione dei medici della Confraternita alcuni locali della sua sede di Via del Can Bianco al fine di svolgere visite per i pazienti bisognosi.

Dal gennaio 2002 il Poliambulatorio della Misericordia ha attivato la nuova sede ubicata in via Bonellina,1 nella ex "Villa Bianchi" nel Parco della Vergine, trasferendo ed ampliando gran parte delle attività, che già svolgeva da oltre un trentennio nella sede tradizionale del centro storico cittadino. La nuova sede, interamente ristrutturata e progettata per i più moderni usi sanitari dispone di 20 ambulatori (di cui 2 radiologici per mammografia ed ecografia), 5 sale d'attesa e un ampio parcheggio nell'antistante area verde di proprietà della Misericordia.

Nel Corso Dell'anno 2006 Anche Il Laboratorio di Analisi con il punto prelievi sono stati trasferiti in locali all'interno della "Villa Bianchi" in locali adiacenti e con il medesimo ingresso del Poliambulatorio.

Il Poliambulatorio gestisce altre due strutture dedicate alla Medicina Fisica e Riabilitazione, in Vicolo Santa Caterina n.16 a Pistoia e Via Brunelleschi n.34 a Quarrata.

Le attività svolte in regime di convenzione con il S.S.N. e a pagamento sono rivolte in primo luogo ai residenti nella provincia di Pistoia e comunque a tutti i cittadini italiani e stranieri che le richiedano. I servizi infermieristici domiciliari sono anzitutto rivolti a coloro che per motivi di malattia sono impossibilitati a recarsi presso il Poliambulatorio purché residenti nel territorio urbano della città di Pistoia.

La Venerabile Arciconfraternita della Misericordia di Pistoia in ossequio all'evoluzione tracciata dal legislatore per gli enti non commerciali (con particolare riferimento alle organizzazioni di volontariato di cui alla legge 11 agosto 1991 n. 266) e per rispettare le indicazioni, introdotte con gli ultimi interventi, legislativi (articolo 30 del decreto legge n. 185 del 2008), si è trovata nell'esigenza di effettuare una riorganizzazione dell'assetto giuridico dell'Associazione procedendo al distacco delle attività e strutture di natura commerciale. Pertanto, con atto notarile del 29 Giugno 2011, il poliambulatorio è stato conferito alla Società di nuova costituzione "MISERICORDIA PISTOIA SALUTE Srl",.

## Presentazione

Il Poliambulatorio della Misericordia gestito dalla Società "Misericordia Pistoia Salute Srl" è una struttura sanitaria privata polispecialistica di diagnosi e cura, che opera da oltre 30 anni nella città di Pistoia è accreditata con la Regione Toscana ed è autorizzato ad erogare prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Presso le nostre strutture si eseguono esami sia in forma privata che in convenzione con enti pubblici e compagnie assicurative private. La "missione" dell'azienda è quella, di operare nel settore sanitario come parte integrante del tessuto sociale della città. Questo si concretizza con una continua ricerca di nuove aree di intervento e di progressivo miglioramento della qualità dei servizi. Lo dimostrano i costanti investimenti economici compiuti dalla proprietà e i continui interventi per razionalizzare i costi e l'organizzazione interna. La nostra politica è costantemente orientata al rinnovamento e potenziamento delle strutture, per essere al passo con i progressi tecnologici e mantenere le apparecchiature utilizzate continuamente aggiornate e rinnovate.

## Come si raggiungono i presidi

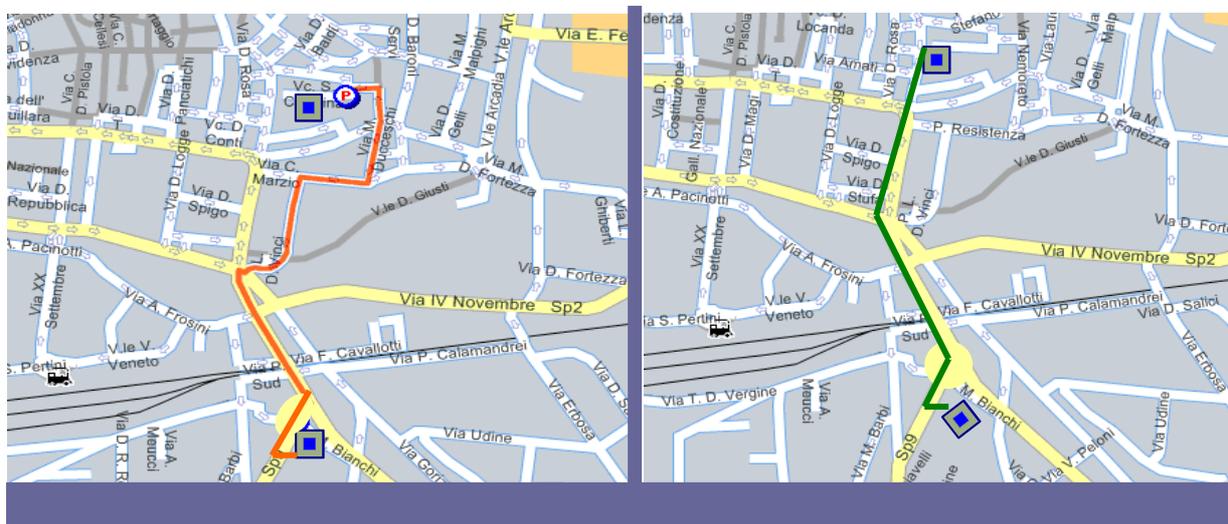
Il nostro **Poliambulatorio** è ottimamente posizionato alle porte della città, raggiungibile facilmente e velocemente con tutti i mezzi poiché localizzato vicino alla stazione ferroviaria, alla tangenziale ed all'ingresso dell'autostrada. La struttura è suddivisa in tre sedi, di cui due a Pistoia e una a Quarrata.

- ❖ **Presidio sito a Pistoia in Via Bonellina, 1 – Poliambulatorio – Laboratorio Analisi**
- ❖ **Presidio sito a Pistoia in Vicolo S. Caterina, 16 – Centro Fisioterapico**

Il Presidio di Pistoia di Via Bonellina, 1 è raggiungibile con mezzo proprio, parcheggiando gratuitamente all' interno dell'area negli spazi predisposti per l' utenza. E' possibile arrivare anche con il mezzo pubblico (autobus) scendendo in via Bonellina - zona Arca.

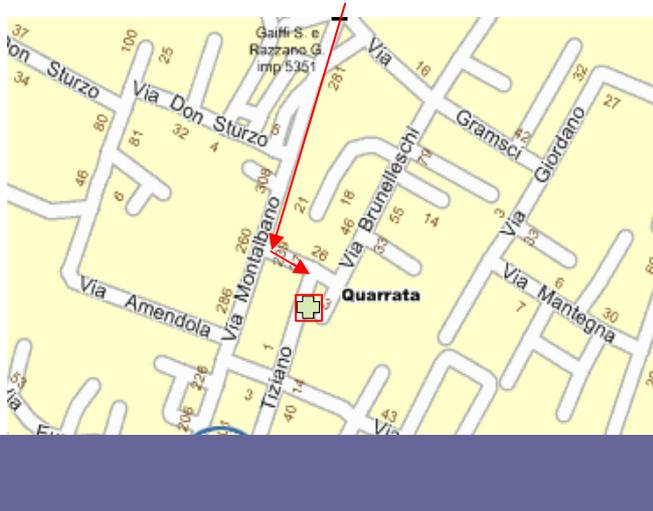
Il Presidio di Pistoia in Vicolo S. Caterina,16 (traversa di Via Can Bianco) è raggiungibile con mezzo proprio, lasciando l'auto in sosta negli spazi in prossimità con tariffa a parcometro oppure presso il parcheggio a pagamento "ex politeama" proprio adiacente alla sede della struttura. E' possibile arrivare anche con il mezzo pubblico (autobus), scendendo alla fermata di via del Can Bianco.

- ❖ La Sede legale della Misericordia Pistoia Salute Srl si trova in via Bonellina n., E' possibile contattare telefonicamente gli uffici amministrativi e la direzione al numero telefonico **0573/505250** o inviare un fax ai numeri **0573/505203 – 0573.505247**.



Collegamento stradale tra le **sedi di Pistoia**: tragitto pedonale (colore verde), tragitto con auto (colore arancio).

- ❖ **Presidio sito a Quarrata in Via Brunelleschi, 34**



- ❖ **Presidio sito a Quarrata in Vicolo Filippo Brunelleschi n.34.**

Il presidio di Quarrata in Via Brunelleschi n.34 è raggiungibile sia con i propri mezzi che con i mezzi pubblici:

Partendo da Pistoia con riferimento, la nostra struttura sanitaria di Pistoia, via Bonellina n.1, si procede sulla medesima via verso sud, ed alla rotonda si gira a sinistra per immettersi nella Fiorentina (SS66). Si percorrono 10 km. ca., fino al semaforo in località Olmi, dove si gira a destra immettendosi nel Viale Montalbano, dopo aver percorso circa un chilometro si gira a sinistra, in Via Brunelleschi. Dopo 100 metri, troviamo sulla destra l'edificio che ospita la nostra fisioterapia. Antistante l'ingresso della Fisioterapia si trova un parcheggio condominiale riservato anche all'utenza della struttura sanitaria.

## Risorse strutturali

Tutte le sedi sono dotate di un locale per l'accettazione amministrativa con adiacente spazio per l'attesa collocato sullo stesso piano, dove sono disponibili servizi igienici e accessori.

I Presidi di Vicolo S.Caterina, 16 a Pistoia e di Via Brunelleschi n.34 a Quarrata dispongono di locali per la riabilitazione e di box per l'attività fisioterapica con servizi igienici e spogliatoi.

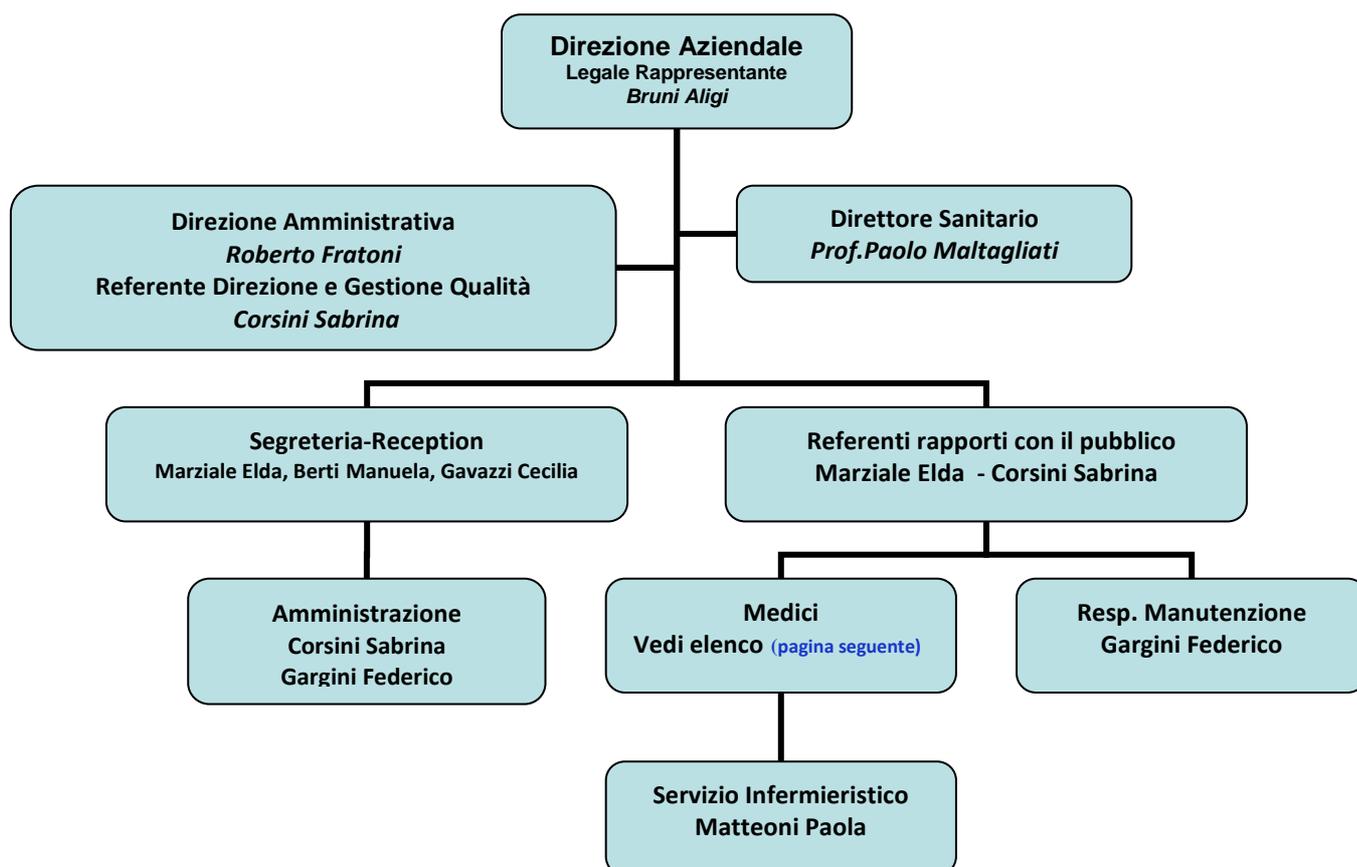
Il presidio di via Bonellina,1 (parco La vergine) dispone di spazi direzionali e amministrativi, di locali per attività ambulatoriale di visita specialistica e per diagnostica, di una sala prelievi, un Laboratorio Analisi diviso nei settori di chimica clinica e microbiologia e di un ampio parcheggio privato gratuito.

Presso l'accettazione di ogni presidio, in caso di necessità, un telefono è sempre a disposizione dell'utenza.

## Organizzazione interna della Struttura Sanitaria

### Poliambulatorio di Via Bonellina,1 - Pistoia

#### ORGANIGRAMMA



Tutti gli operatori stabili sono forniti di cartellino di riconoscimento con il nome e la qualifica professionale, al fine di rendere possibile al cliente di conoscere l'identità del proprio interlocutore.

**MEDICI PRESENTI PRESSO IL POLIAMBULATORIO in Via Bonellina n.1**  
**(●) PRESTAZIONI EROGATE ANCHE IN CONVENZIONE CON LA AZIENDA U.S.L.**

**ALLERGOLOGIA - IMMUNOLOGIA**

Dott.ssa Corradi Lucia

**(●) ANGIOLOGIA ECODOPPLER VASCOLARE**

Dott. Borgioli Franco

Dott.ssa Cavallaro Nicolina

Dott.ssa Nuzzaci Ilaria

Dott.ssa Venturi Maria

**(●) CARDIOLOGIA**

Dott. Alfieri Angelo

Dott. Cantilena Ettore

Dott. Frosini Franco

**(●) DERMATOLOGIA**

Dott. Cantini Alessandro

Dott. Paoli Simone

Dott. Tuci Franco

Dott.ssa Melani Lucilla

**DIETOLOGIA/NUTRIZIONISTA**

Prof. Maltagliati Paolo

**(●) ECOGRAFIA**

Dott. Bonacchi Giovanni

Dott. Frosini Franco

Dott. Ramacciotti Claudio

Dott. Paoli Riccardo

**(●) ECOGRAFIA GINECOLOGICA / OSTETRICA**

Dott.ssa Breschi Cristina

Dott.ssa Iordan Camelia

Dott. Genovese Vincenzo

Dr.ssa Ghelardini Elisa

Dr.ssa Rizzello Francesca

Dr.ssa Erolì Veronica

**CHIRURGIA**

Dott. Mayer Giulio

**EMATOLOGIA**

Dott. Bellesi Giampiero

**ENDOCRINOLOGIA**

Dott. Zogheri Alessia

**LASER TERAPIA**

Dott. Finocchiaro Salvatore

**(●) MAMMOGRAFIA**

Dott. Giachini Roberto

Dott. Ramacciotti Claudio

Dott. Paoli Riccardo

**(●) OCULISTICA**

Dott. Bartolomei Alessandro

Dott. Giansanti Amilcare

Dott.ssa Filippone Elisabetta

Dott. Paladini Iacopo

Dott. Morelli Paolo

Dott. Mensi Enrico

Dott. Bonanni Simone

**OMEOPATIA**

Dott. Finocchiaro Salvatore

**(●) ORTOPEDIA**

Dott. Balli Mauro

Dott. Calistri Amedeo

Dott. Copf Peter

Dott. Marini Alberto

Dott. Villano Valerio

Dott. Frazzetta Luciano

**(●) ORTOTTISTICA**

Dott.ssa Carlini Irene

**(●) OTORINOLARINGOIATRIA**

Dott. Giuffreda Pasquale

Dott. Cappellini Franco

Dott. Cappellini Riccardo

Dott. Menchi Massimo

Dott. Taddei Paolo

**SCREENING IPERTENSIONE**

Dott. Pacini Riccardo

**(●) UROLOGIA**

Dott. Gavazzi Andrea

Dott. Giubilei Gianluca

Dott. Patani Giuseppe

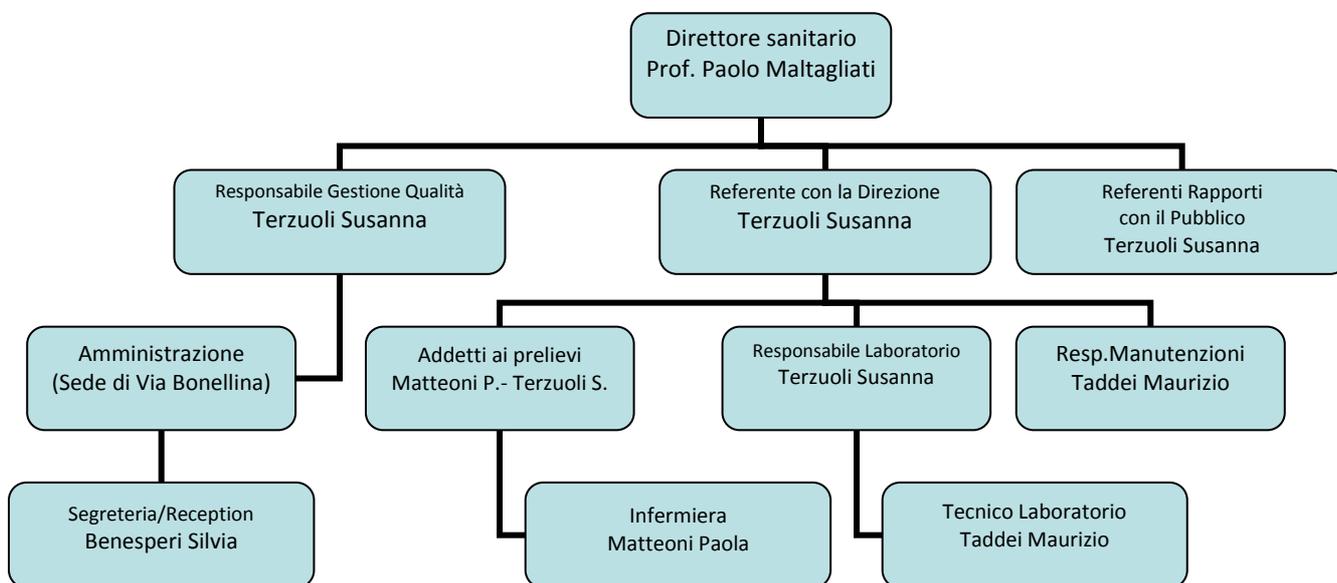
Dott. Alessandrini Marco

**TERAPIA DEL DOLORE**

Dott. La Grua Marco

**Laboratorio Analisi - Via Bonellina n.1 - Pistoia**

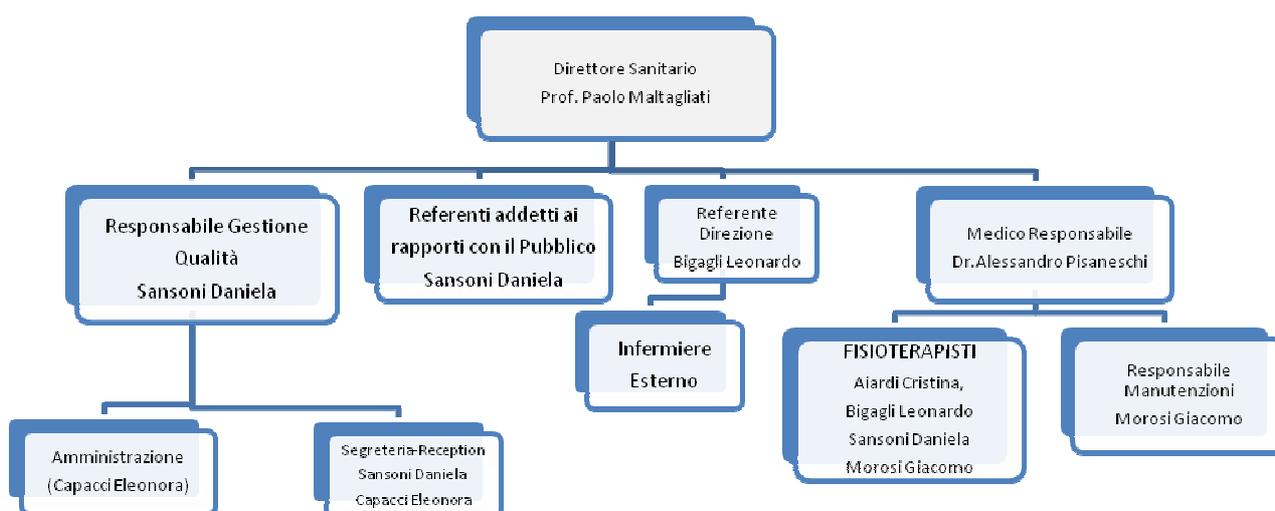
**ORGANIGRAMMA**



Tutti gli operatori stabili sono forniti di cartellino di riconoscimento con il nome e la qualifica professionale, al fine di rendere possibile al cliente di conoscere l'identità del proprio interlocutore.

**Centro Fisioterapico - Vicolo S. Caterina, 16 - Pistoia**

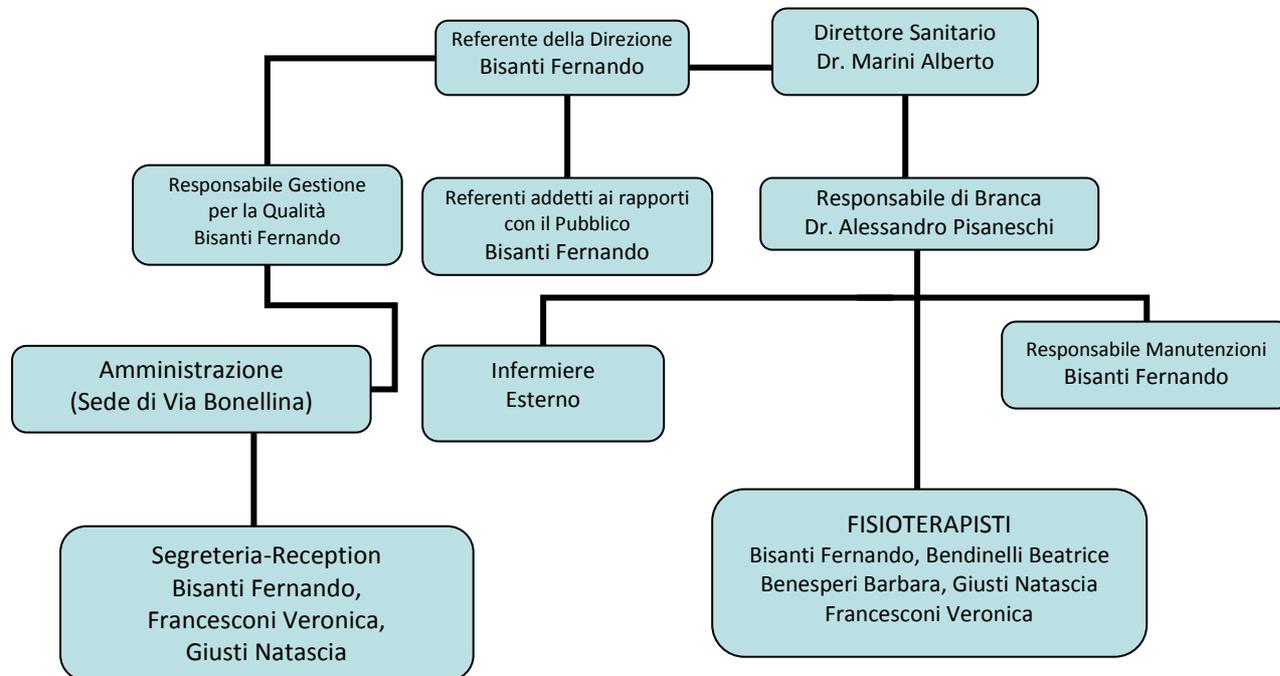
**ORGANIGRAMMA**



Tutti gli operatori stabili sono forniti di cartellino di riconoscimento con il nome e la qualifica professionale, al fine di rendere possibile al cliente di conoscere l'identità del proprio interlocutore.

**Centro Fisioterapico - di Via Brunelleschi,34 - Quarrata**

**ORGANIGRAMMA**



Tutti gli operatori stabili sono forniti di cartellino di riconoscimento con il nome e la qualifica professionale, al fine di rendere possibile al cliente di conoscere l'identità del proprio interlocutore.

## Tipologie di prestazioni erogate dalle Strutture

Nelle sedi dei presidi del Poliambulatorio della Misericordia si svolge l'attività sanitaria in ambito ambulatoriale di Medicina di Laboratorio, di Medicina Fisica e di Medicina specialistica per varie branche che erogano le seguenti tipologie di prestazioni :

### Medicina di Laboratorio

Le apparecchiature in uso presso il Laboratorio sono di recente tecnologia e la qualità delle loro misurazioni è garantita da una assistenza tecnica continua e da un quotidiano controllo di qualità intralaboratorio nonché da controlli di società esterne certificate.

Il Laboratorio, avendo come mission il servizio più completo possibile per i propri pazienti, fa eseguire alcune analisi, che vengono richieste con scarsissima frequenza, in Labservice presso laboratori di rilevanza nazionale forniti di attrezzature di avanguardia e qualificati per l'accurata ed elevata qualità delle prestazioni fornite. Le indagini sono controllate con standards a titolo noto e con l'ausilio del Controllo di Qualità intra ed inter laboratorio.

L'attività del laboratorio, dall'accettazione alla refertazione, è implementata su una rete di personal computer in rete. Il Laboratorio è convenzionato con il S.S.R. ed esegue esami ematici e biologici specifici.

. Prelievi venosi	. Esami ematologici
. Prelievi microbiologici	. Esami delle urine
. Esami colturali	. Urinocolture
. Esami chimici	. Esami tossicologici

### Medicina fisica

I centri di fisioterapia di Pistoia e Quarrata svolgono attività di riabilitazione con l'obiettivo di portare il paziente a raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico e funzionale.

. Chinesiterapia osteoarticolare segmentale	. Elettrostimolazioni (Kots, faradiche esponenziali per muscolo denervato)
. Chinesiterapia vertebrale	. Ionoforesi
. Rieducazione motoria indiv. ml. grave	. Magnetoterapia
. Rieducazione motoria indiv. ml. segmentale	. Trazione scheletrica
. Marconiterapia	. Raggi Infrarossi
. Radarterapia	. Ultrasuonoterapia
. Elettroterapia antalgica ( TENS, Diadinamiche)	. Raggi ultravioletti
. Massoterapia	. <b>Attività Motoria Adattata</b>
. <b>Percorsi fisioterapici e riabilitativi</b>	



### **Modalità di erogazione delle prestazioni**

La Struttura, al fine di garantire la continuità di accesso ai servizi, cerca di limitare, per quanto possibile, i giorni di chiusura al pubblico e di programmarli per l'intero anno, affinché l'utenza ne sia informata con largo anticipo. Le prenotazioni alle varie prestazioni sono effettuabili personalmente o tramite telefono.

**Le visite specialistiche e le indagini diagnostiche** presso il poliambulatorio sono scadenzate in funzione della tipologia e del Budget assegnato dall'USL, i tempi e le modalità di esecuzione vengono comunicati in fase di prenotazione/accettazione.

**Per il prelievo e/o la consegna dei campioni biologici** è sufficiente presentarsi negli orari indicati. I prelievi esterni (domicilio, luoghi di lavoro ecc...) vengono eseguiti in orari preconcordati in funzione delle necessità dell'utente. L'accesso al Punto Prelievi è possibile senza prenotazione per gli esami di routine, mentre è richiesta la prenotazione anche telefonica per esami micologici. Il servizio è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 10.30.

Al momento dell'accettazione l'utente potrà richiedere la consegna di esami in urgenza. Tale richiesta, se non specificato dal Medico Curante sulla ricetta, sarà vagliata dal responsabile del Laboratorio che verificherà la possibilità o meno di effettuare l'esame o gli esami in urgenza.

La consegna dei referti per gli esami di routine avviene dalle ore 17.00 alle ore 19.00 nel giorno di refertazione, in caso di esami particolari il giorno di refertazione è indicato sul foglio di ritiro/delega che viene consegnato al momento dell'accettazione.

La consegna del referto a persone diverse dal paziente è subordinata alla compilazione del foglio di delega al ritiro dei referti. E' prevista, se richiesta attraverso un apposito modulo da sottoscrivere, la comunicazione dei referti per mezzo e-mail, telefono o telefax.

**Per le applicazioni fisioterapiche** l'Istituto eroga le prestazioni su appuntamento. Le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente o di persona rivolgendosi direttamente all'accettazione nell'orario di apertura. Possono avvenire variazioni nelle modalità e tempi di erogazione delle prestazioni legate alla gravità della patologia riportata dal paziente o alla richiesta di prestazione in regime convenzionato al di fuori dei limiti quantitativi concordati con la USL/ASL.

### **Modalità di accesso alle prestazioni**

Per la Medicina di Laboratorio l'accesso alle prestazioni avviene mediante presentazione della richiesta medica al momento stesso del prelievo venoso e/o della consegna del materiale biologico o mediante richiesta diretta delle indagini diagnostiche da parte dell'utente.

I Campioni Biologici prelevati direttamente dal cliente dovranno essere consegnati esclusivamente in contenitori idonei acquistabili presso le Farmacie o, su richiesta, forniti direttamente dal laboratorio. Gli Utenti dovranno prestare la massima attenzione sullo stato di conservazione e chiusura del raccoglitore dopo la raccolta fino alla consegna, onde evitare inquinamenti del contenuto e l'eventuale rifiuto da parte del laboratorio nell'accettazione del campione stesso.

Per le applicazioni fisioterapiche, la prenotazione avviene o telefonicamente, per le prestazioni non in convenzione o personalmente, alla reception se trattasi di prestazioni in regime di convenzione.

A causa della poca disponibilità di budget assegnato dall'Azienda Sanitaria Locale, alcune prestazioni richieste potrebbero non essere ricomprese nell'ambito convenzionale. Tale limitazione comporta la necessità di assegnare gli appuntamenti un determinato giorno del mese con ordine prioritario di presenza. Le visite specialistiche e le indagini diagnostiche presso il poliambulatorio di via Bonellina sono scadenzate in funzione della tipologia e del Budget assegnato dall'USL, i tempi e le modalità di esecuzione vengono comunicati in fase di prenotazione/accettazione. Prima di eseguire le prestazioni vengono acquisiti i seguenti dati personali dell'utente:

- a) Cognome e nome
- b) Data di nascita
- c) Domicilio
- d) Recapito telefonico
- e) Codice fiscale
- f) Libretto Sanitario o codice sanitario regionale
- g) Richiesta del medico del SSN su ricettario regionale, contenente il quesito clinico ( per modalità in regime convenzionato)
- h) Acquisizione della autocertificazione per eventuali esenzioni

Il personale invita, quindi, l'utente a prendere visione dell'informativa al "consenso informato" per l'esecuzione delle indagini diagnostiche e/o dei trattamenti fisioterapici e rimane a disposizione per eventuali ulteriori informazioni e/o chiarimenti.

Provvede, inoltre, in relazione alla tipologia della prestazione richiesta e alla categoria di utenza a cui appartiene il cittadino, a comunicare l'importo complessivo e le relative modalità di pagamento che, avviene attraverso denaro contante, e pagamenti elettronici prima dei ricevere la prestazione, direttamente al personale di segreteria.

I prezzi delle prestazioni in regime libero ed in regime convenzionato sono indicati sul listino disponibile presso l'accettazione. Nell'ambito dei volumi di attività e dei tetti finanziari fissati dalla programmazione regionale e aziendale, possono usufruire delle prestazioni in regime convenzionato tutti gli utenti muniti di richiesta medica formulata sul ricettario regionale.

Il pagamento dei ticket o delle prestazioni secondo la vigente normativa regionale (valida sia per le strutture pubbliche, sia per le strutture private accreditate), deve essere effettuato presso l'accettazione reception prima della erogazione delle prestazioni.

Per la esenzione dal ticket, vedi prospetto [allegato \(T\)](#)

### **Ritiro referti**

Al momento dell'accettazione il personale di segreteria consegna un modulo/ delega con la data di ritiro del referto. Da quella data il referto è disponibile presso lo sportello, salvo diverse indicazioni da parte del medico o dell'operatore che ha eseguito l'esame. Per ritirare il referto è necessario e sufficiente il modulo/delega consegnato al momento dell'accettazione dell'esame. Se questo modulo è stato smarrito o distrutto, il referto può essere ritirato:

- dal titolare del referto dietro l'esibizione di un documento di identità;
- da persona diversa dal titolare, mediante la consegna di fotocopia del documento di identità del titolare con la dicitura "Delego il sig. [delegato] al ritiro del mio referto. [Data e firma del titolare]". Il delegato deve inoltre esibire un documento comprovante la sua identità.

I referti sono archiviati nel sistema informatico, sono eventualmente riproducibili e sono conservati per il tempo previsto dalle leggi vigenti. L'utente può richiedere all'accettazione la dichiarazione per il proprio datore di lavoro attestante l'effettuazione delle prestazioni.

**Prospetto Ticket (T)**

La regione Toscana a seguito della Legge 111/2011, a disciplinato la materia con la delibera n.722 del 4.8.2011. è stato introdotto un ticket sulla specialistica ambulatoriale (ricette per visite specialistiche, prestazioni radiologiche, esami di laboratorio e diagnostica strumentale) correlato al reddito familiare per garantire equità e tutela. I cittadini dovranno certificare la loro posizione di reddito familiare, con un'autocertificazione o la presentazione dell'Isee,

**Fasce economiche e ticket corrispondente**

<b>Fasce economiche di reddito o Isee</b>	<b>ticket per tutte le prestazioni escluso RMN e TAC</b>	<b>ticket per RMN e TAC</b>
da 36.151,99 a € 70.000 euro	€ 5	€ 10
da 70.001 a 100.000 euro	€ 10	€ 24
oltre 100.000 euro	€ 15	€ 34

Hanno diritto all'esenzione ticket per visite ed esami specialistici le seguenti categorie di cittadini:

- **Cittadini di età inferiore a sei anni e superiore a sessantacinque** anni, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a 36.151,98 euro (codice esenzione E01);
- **Disoccupati e loro familiari a carico** appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico (Codice E02);
- **Titolari di pensioni sociali e loro familiari a carico** (Codice E03);
- **Titolari di pensioni al minimo di età superiore a sessant'anni e loro familiari a carico**, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico (Codice E04).
- **Lavoratori in mobilità e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare** con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico (Codice E97);
- **Lavoratori in cassa integrazione ordinaria e straordinaria e loro familiari a carico**, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico (Codice E98);
- **Inoccupati e loro familiari a carico**, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico (Codice E99).

**Altre forme di esenzione:**

- donne con gravidanza a rischio (limitata alle prestazioni previste dal D.M. 10/09/98)
- le donne tra 45 e 69 anni hanno diritto di esenzione per una mammografia ogni due anni;
- le donne tra 25 e 69 anni hanno diritto di esenzione per un Pap Test ogni tre anni;
- gli assistiti di età superiore ai 45 anni hanno diritto di esenzione per una colonscopia ogni 5 anni.

**Limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia invalidante**, sono esenti dal ticket seguenti casi:

- invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 6ª alla 8ª;
- invalidi per lavoro con una riduzione della capacità lavorativa inferiore ai 2/3;
- infortunati sul lavoro o affetti da malattie professionali;
- invalidi per servizio appartenenti alle categorie dalla 6ª alla 8ª;
- invalidi per atti di terrorismo con invalidità maggiore o uguale al 25%;
- i cittadini affetti da particolari patologie previste dalla normativa in atto.

**Esenti Totali,**

- Invalidi civili al 100%
- Grandi invalidi per servizio
- Grandi invalidi per lavoro dall'80 al 100%
- Invalidi di guerra titolari di pensione diretta vitalizia

---

## **Principi fondamentali**

Il Poliambulatorio della Misericordia di Pistoia opera ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

### **Eguaglianza**

L'erogazione della prestazione sanitaria è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e la struttura e l'accesso alle prestazioni sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Viene altresì garantita, nell'ambito delle normative vigenti, la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio prestato, fra le diverse categorie o fasce di utenti. In particolare, l'eguaglianza viene intesa come assenza di ogni ingiustificata discriminazione.

### **Imparzialità**

Il Poliambulatorio ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale criterio si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

### **Continuità**

L'erogazione del servizio, nell'ambito della normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni.

L'eventuale interruzione del servizio (es. ferie estive) viene comunicata agli utenti mediante appositi avvisi ed è programmata in modo da arrecare il minor disagio possibile.

### **Partecipazione**

La Misericordia Pistoia salute Srl garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione sanitaria, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione volta al costante miglioramento della prestazione nel suo complesso.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Istituto che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente (L.241 del 7 agosto 1990).

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare il servizio.

La struttura darà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e proposte formulate.

L'utente è invitato a segnalare eventuali motivi di reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

La Direzione provvederà a dare immediata risposta al cittadino utente per le segnalazioni e i reclami che si presentino di immediata soluzione e predisporrà, se necessario, l'attività istruttoria secondo le procedure fissate dal regolamento di pubblica tutela.

### **Efficienza ed efficacia**

La Società Misericordia Pistoia Salute Srl. s'impegna a erogare il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, adottando tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, verificando periodicamente il rispetto degli standard indicati nella *Carta dei servizi* e riscontrando il grado di soddisfazione degli utenti.

Mettendo in atto tutte le azioni opportune per migliorare costantemente la qualità delle prestazioni erogate.

### **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, dalle norme che regolano i rapporti convenzionali e dall'organizzazione della struttura, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

## Standard di qualità

Nell'ottica della riorganizzazione per raggiungere l'accreditamento al S.S.R., sono stati introdotti nella realtà aziendale i principi di gestione per la qualità e, con il coinvolgimento di tutto il personale, la Struttura si è assunta degli impegni poi concretizzati in obiettivi misurabili.

Si è, anche, provveduto, nell'ambito del piano di miglioramento, a definire gli orientamenti per i miglioramenti da apportare nel medio lungo periodo e a pianificare le linee da seguire per mettere in atto quanto programmato.

In questa sezione viene sommariamente descritto come l'Azienda intende muoversi per incrementare la qualità delle prestazioni erogate e dei servizi accessori, al fine di sensibilizzare il personale interno e l'utenza a collaborare all'ottimizzazione di tutti i processi interni.

Finalità dell'obiettivo	Obiettivo	Valore standard atteso	Strumento di verifica
<b><u>Uniformità di accesso alle prestazioni sanitarie</u></b>	Erogare il servizio in maniera continua e senza distinzioni di sorta a parità di categoria di appartenenza dell'utente e di prestazioni eseguite.	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Accettazione di tutti gli utenti</li> <li>→ Esecuzione del processo di accettazione secondo le prescrizioni legislative vigenti</li> <li>→ Rispetto dei giorni di chiusura e dei tempi di accettazione/consegna del referto dichiarati sulla Carta dei servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Raccolta dei dati relativi all'impossibilità di erogare le prestazioni nei tempi dichiarati sulla C.S. a causa di disfunzioni organizzative dell'organizzazione</li> </ul>
<b><u>Qualità tecnica delle prestazioni</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Assicurare la qualità e l'efficacia dei processi diagnostici/terapeutici attraverso:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'uso di personale qualificato</li> <li>- la sistematica manutenzione della apparecchiature</li> <li>- l'esecuzione dei controlli qualità sulle analisi di laboratorio</li> <li>- l'adozione di protocolli diagnostici/terapeutici validati e scientificamente approvati</li> <li>- la collaborazione con laboratori qualificati per le analisi di laboratorio eseguite in service</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Impiego di personale medico-sanitario in possesso del titolo abilitante per il ruolo funzionale ricoperto</li> <li>→ Manutenzione sistematica su tutte le apparecchiature in dotazione al presidio</li> <li>→ Controllo qualità prima del dosaggio di ogni analisi di laboratorio</li> <li>→ Uso di protocolli diagnostici/terapeutici per tutte le prestazioni a listino</li> <li>→ Accurata valutazione dei fornitori di analisi di laboratorio in service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Registro dei titoli abilitanti del personale medico sanitario</li> <li>→ Piani di manutenzione preventiva delle apparecchiature e registrazione delle attività manutentive eseguite</li> <li>→ Registrazione dei controlli qualità effettuati in laboratorio</li> <li>→ Raccolta dei protocolli diagnostici/terapeutici</li> <li>→ Attestati di certificazione/accreditamento dei laboratori fornitori di analisi in service</li> </ul>

Finalità dell'obiettivo	Obiettivo	Valore standard atteso	Strumento di verifica
<b><u>Sicurezza dell'operatore e degli altri utenti</u></b>	Sensibilizzare gli operatori a rispettare ed a fare rispettare le misure di sicurezza necessarie nello specifico contesto.	Esecuzione di almeno un incontro formativo all'anno sulle norme di sicurezza da osservare per contenere tutti i fattori di rischio presenti sull'ambiente di lavoro	→ Verbali di riunione in cui è stata affrontata la tematica della sicurezza
<b><u>Valorizzazione professionale degli operatori</u></b>	Formare e aggiornare con continuità il personale.	Sanare le necessità formative relative agli specifici ruoli funzionali con riferimento al programma nazionale di Educazione Continua Medica per il personale medico-sanitario	→ Attestati di formazione
<b><u>Soddisfazione degli utenti</u></b>	Raccogliere e valutare: → le percezioni del cliente sulla qualità del servizio erogato → i reclami	→ raccolta di almeno 120 questionari di soddisfazione compilati → per ogni quesito punteggio ottenuto $\geq 75\%$ del punteggio ottenibile → risposta e risoluzione di tutti i reclami	→ Consuntivazione delle opinioni e segnalazioni degli utenti riportate sui modelli adottati internamente per raccogliere le comunicazioni esterne.

## Are e di miglioramento

L'Azienda fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona. Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'utente. L'impegno è comunque sempre rivolto al miglioramento del servizio offerto, al potenziamento della struttura per poter soddisfare le esigenze e nuove richieste di prestazioni, nel rispetto dei limiti imposti dalle vigenti disposizioni regionali in materia di budget annuale.

**Nel piano di miglioramento a medio termine sono stati individuati i seguenti fattori di miglioramento:**

- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza e favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- Terminare l'aggiornamento dell'informatizzazione e refertazione negli ambulatori specialistici.
- Aumentare l'accessibilità alle prestazioni e il confort di attesa, aumentare ed ottimizzare degli spazi ad uso parcheggio per gli utenti, delimitare maggiormente i percorsi all'interno del parco .
- Continuo rinnovo e potenziamento degli strumenti diagnostici, fisioterapici e per le indagini di laboratorio.
- migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti.
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

## Meccanismi di controllo e verifica

I risultati conseguiti dall'organizzazione in termini di rispetto degli impegni presi, raggiungimento degli obiettivi e avanzamento dei piani di miglioramento vengono valutati annualmente dalla Direzione nel corso della riunione programmatica.

Laddove si riscontrino divergenze tra quanto previsto e quanto effettivamente attuato, si provvede ad implementare le opportune azioni correttive.

## Rapporti con gli utenti

Il Poliambulatorio nelle persone dei medici, dei tecnici ed altro personale, si impegna a trattare gli utenti con il massimo rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti ed i collaboratori dell' Azienda sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche, ove richiesto.

Per una più rapida identificazione degli operatori , gli stessi , durante l'orario di apertura dell'esercizio al pubblico, espongono il loro personale tesserino di riconoscimento mediante applicazione al vestiario. I medici sono tenuti ad osservare la massima puntualità nell' inizio della loro attività e a dedicare per ogni visita un tempo compatibile con le necessità del paziente evitando visite "frettolose". I medici, gli infermieri professionali, i tecnici della riabilitazione, nell'esercizio della professione, sono tenuti ad osservare le usuali norme deontologiche, è tenuto inoltre all' educazione, cortesia, rispetto e disponibilità verso gli utenti e il personale, al decoro nel comportamento e nel vestiario (i camici devono essere sostituiti quando occorre o al massimo dopo sei giorni di uso), a mantenere il segreto professionale e a non diffondere notizie riguardanti gli utenti della struttura.

In particolare La Misericordia Pistoia Salute si impegna a:

- ➔ fornire agli utenti tutte le informazioni di cui necessitano nella più completa trasparenza
- ➔ coinvolgere attivamente i clienti nei processi di miglioramento aziendali
- ➔ attivare procedure semplici attraverso le quali i cittadini o rappresentanti designati possano fare valere i loro diritti e comunicare situazioni di disagio.

## Informazioni agli utenti

### **informazione - accoglienza – cortesia - privacy e sicurezza**

Informazione, accoglienza e cortesia, sono standard di qualità monitorati da un questionario sulla soddisfazione degli utenti, i cui risultati sono periodicamente valutati. A tal fine l'Azienda garantisce:

- disponibilità e cordialità da parte del personale addetto, al fine di assicurare all'utente il rispetto della dignità e della personalità dello stesso.
- informazioni chiare ed esaurienti sulle modalità di preparazione ed eventuali istruzioni per sottoporsi a particolari esami di diagnostica strumentale (Radiologia ed Ecografia)
- Riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione.
- Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali.
- Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal servizio di prevenzione e protezione.

L'Azienda assicura la piena informazione circa le modalità di prestazione del servizio. In particolare, l'Associazione si impegna ad informare gli utenti riguardo le norme concernenti la partecipazione dei cittadini alla spesa sanitaria (ticket), i tetti di spesa concordati con le USL/ASL, il diritto di esenzione ecc...

Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni sulle modalità giuridiche e tecniche di espletamento del servizio e di accedere ai registri e archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore.

Presso l'accettazione è inoltre a disposizione dei clienti l'opuscolo informativo, che ha lo scopo di facilitare la preliminare conoscenza della Struttura e di fornire tutte le indicazioni essenziali riguardo all'accesso alle prestazioni.

## ***Indagini sulla soddisfazione del cliente***

Nell'ottica di una sempre maggiore attenzione al cliente e alle sue esigenze, la Direzione ha creato un apposito questionario di soddisfazione che viene presentato all'utente dal personale dell'accettazione e che lo stesso può compilare, una volta ricevuta la prestazione, per esprimere il suo giudizio sulla qualità del servizio e di tutti gli aspetti ad esso collegati.

In tal modo si intende creare un rapporto di collaborazione fra le parti al fine di migliorare la realtà della Struttura e delle attività in essa svolte.

La Direzione si impegna personalmente ad esaminare i questionari compilati ed a prendere atto di quanto da essi emerge.

Una copia del questionario di soddisfazione è riportata nella sezione 5 "Allegati MDA116".

## ***Raccolta dei reclami***

Il Poliambulatorio della Misericordia garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo.

La tutela è prevista per qualsiasi disservizio, che abbia limitato o negato al reclamante, la fruibilità della prestazione, per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare per il mancato delle norme contenute nella carta dei servizi adottata dalla Misericordia, dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle prestazioni sanitarie dei professionisti iscritti ad albi o collegi operanti nella struttura.

L'Azienda nell'intento di permettere, indifferentemente a tutti gli utenti, di comunicare eventuali problemi o situazioni di disagio, ha adottato procedure di reclamo molto semplici.

---

Il cliente può effettuare il reclamo verbalmente a qualsiasi persona operante all'interno della Struttura, o in forma scritta consegnandolo personalmente o inviandolo per posta alla Direzione Aziendale in Via Bonellina n.1 o per fax allo 0573/505203, o con un colloquio diretto con la direzione 0573/505250.

La struttura in ogni servizio riceve le segnalazioni ed i suggerimenti degli utenti, provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla Direzione per effettuare la relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni ed agli standard stabiliti. Saranno quindi elaborati ed utilizzati per migliorare la qualità dei servizi.

## ***Rapporti con Strutture esterne***

La Misericordia Pistoia Salute Srl si rende disponibile a comunicare su esplicita richiesta alla Azienda Sanitaria Pubblica, con cui sono stati instaurati i rapporti, le informazioni che consentano alla stessa di valutare il rispetto degli impegni assunti con particolare riferimento a informazione, trasparenza, partecipazione e tutela.

La struttura si impegna anche a inviare copia del presente documento e a rispondere ad eventuali quesiti alle Associazioni rappresentative dell'utenza riportate nell'elenco sottostante.

In un'ottica di collaborazione ai fini del miglioramento del servizio, inoltre, la Direzione ci tiene a precisare che tutti i suggerimenti e le proposte avanzate dalle Associazioni stesse sono ben graditi e prontamente valutati all'interno.

## ***Elenco delle associazioni rappresentative dell'utenza***

- **ADICONS ASSOCIAZIONE DIFESA E TUTELA DEL CITTADINO**  
Pistoia- Via Matteotti, 37 c/o CISL - Tel 0573.22765
- **ADOC ASSOCIAZIONE DIFESA e ORIENTAMENTO CONSUMATORI**  
Pistoia- Via XX Settembre n.4 c/o UIL - Tel 0573.366853
- **ASSOCIAZIONE FEDERCONSUMATORI - associazione di consumatori e utenti**  
Pistoia- Via N.Puccini , 104 c/o CGIL - Tel 0573.378540
- **LEGA CONSUMATORI**  
Pistoia- Corso Gramsci n.77 c/o ACLI - Tel 0573.24653
- **Sindacato Diritti del Cittadino**  
Pistoia- Via dell'Anguillara n.12/14 - Tel 0573.994296

### **TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO**

C/o Ospedale del Ceppo, Piazza Giovanni XXIII° - 51 100 PISTOIA

Tel. 0573.3521 – *Cittadinanzattiva* tel. 333.1325082 - fax 0573/26053

---

# MISERICORDIA PISTOIA SALUTE Srl

QUESTIONARIO DI  
SODDISFAZIONE UTENTE

Medicina Fisica - Fisioterapia Pistoia

MDA116-A  
Rev. 01.2010

Gentile Cliente , nel ringraziarLa per aver scelto la ns. struttura per la prestazione da Lei richiesta , vorremmo sottoporLe il presente questionario per consentirLe di esprimere un giudizio in relazione al servizio ricevuto.

Esprima il Suo giudizio solo per gli aspetti che l'hanno interessata personalmente tralasciando gli altri. contrassegnando con una crocetta la Sua scelta :

DATA

- |  |  |          |          |          |          |
|--|--|----------|----------|----------|----------|
|  | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>a) Comportamento del personale (prenotazione/accettazione)</b><br><i>(Rispetto della persona, cortesia, privacy, disponibilità alle richieste dell'utente)</i>    | poca - insuffic. - suffic. - buona - ottima                                    |          |          |          |          |
| <b>b) Comportamento del personale (Operatore Sanitario / Medico)</b><br><i>(Rispetto della persona, cortesia, privacy, disponibilità alle richieste dell'utente)</i> | 1      2      3      4      5<br>poca - insuffic. - suffic. - buona - ottima   |          |          |          |          |
| <b>c) Tempo di sosta in sala di attesa prima della prestazione</b>   | 1      2      3      4      5<br>eccessivo - lungo - medio - breve- brevissimo |          |          |          |          |
| <b>d) Comfort della sala di attesa</b>   | 1      2      3      4      5<br>poco - insuffic. - suffic. - buono - ottimo   |          |          |          |          |
| <b>e) Pulizia e facilità di accesso ai servizi igienici</b>  | 1      2      3      4      5<br>poco - insuffic. - suffic. - buono - ottimo   |          |          |          |          |
| <b>f) E' stato accettato nei tempi dichiarati sulla Carta dei Servizi per le prestazioni non in convenzione</b>  | Sì <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                        |          |          |          |          |
| <b>g) E' stato rispettato il calendario temporale concordato per l'esecuzione dei trattamenti?</b>   | Sì <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                        |          |          |          |          |

Tipologia di trattamento ricevuto

- h) Dopo il trattamento, ha trovato giovamento?**      Sì       NO

Eventuali note , osservazioni e consigli :

.....  
.....

La ringraziamo per la Sua preziosa collaborazione.

La Direzione

# MISERICORDIA PISTOIA SALUTE Srl

QUESTIONARIO DI  
SODDISFAZIONE UTENTE

**Medicina di laboratorio**

MDA116-B  
01.2010

Gentile Cliente , nel ringraziarLa per aver scelto la ns. struttura per la prestazione da Lei richiesta , vorremmo sottoporLe il presente questionario per consentirLe di esprimere un giudizio in relazione al servizio ricevuto.

Esprima il Suo giudizio solo per gli aspetti che l'hanno interessata personalmente tralasciando gli altri. contrassegnando con una crocetta la Sua scelta :

DATA

- |  | 1  | 2           | 3         | 4              | 5            |
|--|--|-------------|-----------|----------------|--------------|
| <b>a) Comportamento del personale (prenotazione/accettazione)</b><br><i>(Rispetto della persona, cortesia, privacy, disponibilità alle richieste dell'utente)</i>        | poco   | - insuffic. | - suffic. | - buona        | - ottima     |
| <b>b) Comportamento del personale (Oper.Tecnico- Sanitario / Medico)</b><br><i>(Rispetto della persona, cortesia, privacy, disponibilità alle richieste dell'utente)</i> | poco   | - insuffic. | - suffic. | - buona        | - ottima     |
| <b>c) Tempo di sosta in sala di attesa prima della prestazione</b>   | eccessivo  | - lungo     | - medio   | - breve        | - brevissimo |
| <b>d) Tempo di attesa del referto (risultato delle analisi)</b>  | eccessivo  | - lungo     | -medio    | -soddisfacente | -breve       |
| <b>e) Pulizia e facilità di accesso ai servizi igienici</b>  | poca   | - insuffic. | - suffic. | - buona        | - ottima     |
| <b>f) E' stato accettato il giorno stesso in cui si é presentato nella Struttura senza necessità di prenotazione preventiva?</b>   | <p>SÌ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> |             |           |                |              |
| <b>g) Il referto Le é stato consegnato nei tempi promessi e dichiarati sulla Carta dei servizi?</b>  | <p>SÌ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> |             |           |                |              |

Eventuali note , osservazioni e consigli:

.....  
.....

La ringraziamo per la Sua preziosa collaborazione.

La Direzione

# MISERICORDIA PISTOIA SALUTE Srl

QUESTIONARIO DI  
SODDISFAZIONE UTENTE

## Poliambulatorio

MDA116-C  
Rev. 01-2010

Gentile Cliente , nel ringraziarLa per aver scelto la ns. struttura per la prestazione da Lei richiesta , vorremmo sottoporLe il presente questionario per consentirLe di esprimere un giudizio in relazione al servizio ricevuto.

Esprima il Suo giudizio solo per gli aspetti che l'hanno interessata personalmente tralasciando gli altri. Contrassegnando con una crocetta la Sua scelta :

DATA

- a)** Al momento della prenotazione sono state fornite le informazioni necessarie ?
- SI  NO
- b)** Comportamento del personale (**prenotazione/accettazione**) *(Rispetto della persona, cortesia, privacy, disponibilità alle richieste dell'utente)*
- 1      2      3      4      5  
poca - insuffic. - suffic. - buona - ottima
- c)** Comportamento del personale (**Oper.Tecnico- Sanitario / Medico**) *(Rispetto della persona, cortesia, privacy, disponibilità alle richieste dell'utente)*
- 1      2      3      4      5  
poca - insuffic. - suffic. - buona - ottima
- d)** Tempo di sosta in sala di attesa prima della prestazione
- 1      2      3      4      5  
eccessivo - lungo - medio - breve- brevissimo
- e)** Pulizia e igiene della strttura
- 1      2      3      4      5  
poca - insuffic. - suffic. - buona - ottima
- f)** Facilità di accesso ai servizi igienici
- 1      2      3      4      5  
poca - insuffic. - suffic. - buona - ottima
- g)** E' stato accettato nei tempi dichiarati sulla Carta dei Servizi per le prestazioni non in convenzione
- Sì  NO

Eventuali note, osservazioni e consigli:

.....  
.....

La ringraziamo per la Sua preziosa collaborazione.

La Direzione



**MISERICORDIA PISTOIA SALUTE Srl****Modulo registrazione dei reclami**MDA112  
Rev. 1**RECLAMO N.****Data di segnalazione:****Nome e cognome di chi ha esposto il reclamo** (facoltativo):**Descrizione del reclamo:****Firma di chi ha esposto il reclamo:****Firma di chi ha ricevuto il reclamo<sup>1</sup>:****Azione correttiva:<sup>2</sup>****Data:****Visto della Direzione:**

Se il modulo viene compilato dal personale interno in base alle indicazioni date da chi ha esposto il reclamo.

<sup>2</sup> Parte da compilare a cura del personale interno per presa visione del reclamo, studio e messa in atto delle azioni volte a rimuoverne le cause.

---

---

---

---

## Modulo registrazione dei reclami

MDA112  
Rev. 1



### Comunicazione all'utente

La Misericordia Pistoia Salute, attraverso lo strumento del Modulo Registrazione reclami o Segnalazioni mette a disposizione dei cittadini uno strumento di comunicazione con il quale, non solo è possibile, segnalare un disservizio, ma anche avanzare una proposta, dare dei suggerimenti, oppure formulare osservazioni per promuovere miglioramenti dei servizi erogati.

### Modalità di consegna

- Direttamente alla struttura dove è stato ritirato;
- per fax ai numeri 0573.20321-0573.505203;
- per e-mail a: segreteria@misericordia.pistoia.it
- inviato per posta o consegnato
- a mano alla sede della società:  
**Misericordia Pistoia Salute Srl**  
**Via Bonellina n.1**  
**51100 PISTOIA**  
**tel. 0573.505250**

**Finalità del trattamento:** i dati personali anche sensibili da Lei comunicati direttamente o eventualmente raccolti dalla nostra Struttura sono trattati esclusivamente per la gestione del procedimento da Lei attivato con la presentazione della nota di reclamo o segnalazione o suggerimento.

**Modalità del trattamento:** il trattamento dei dati avviene con o senza l'ausilio di strumenti informatici in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I dati raccolti saranno utilizzati in modo corretto, lecito e trasparente, tutelando la riservatezza e i diritti dell'interessato, nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio e in forma anonima nell'ipotesi di analisi statistiche.

**Comunicazione e diffusione dei dati:** La Struttura Sanitaria comunicherà i suoi dati personali e/o sensibili a soggetti che possono venirne a conoscenza, in qualità di "responsabili" o "incaricati". I dati trattati dall'Azienda non sono oggetto di diffusione. Titolare, Responsabili, Incaricati Trattamento dati: 'titolare del trattamento dei dati (raccolta, registrazione, elaborazione, conservazione, etc.) è la Misericordia Pistoia Salute Srl, in persona del Presidente pro-tempore, con sede in Pistoia, via Bonellina n.1.

L'elenco aggiornato dei Responsabili e Incaricati del trattamento dati è consultabile, su preventiva richiesta, presso la struttura a cui l'interessato si è rivolto.

**Diritti dell'interessato:** ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs.196/03 Lei ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati che la riguardano. Lei ha diritto ad ottenere l'indicazione:

- l'origine dei dati personali;
- delle finalità e modalità del trattamento;
- degli estremi identificativi del titolare e dei responsabili;

Lei ha diritto di ottenere:

- l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse l'integrazione dei dati;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima. o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, (sempre che non esistano obblighi di conservazione), compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- l'attestazione che le predette operazioni sono state portate a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;

Lei ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che la riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- al trattamento di dati personali che la riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Le richieste per l'esercizio dei diritti di cui sopra devono essere presentate al Responsabile o al Titolare del trattamento

### CONSENSO DEL DIRETTO INTERESSATO

Il/la sottoscritto/a

Letta l'informativa che precede, DICHIARA, ai sensi del D.Lgs.196103, di prestare il proprio consenso al trattamento di tutti i propri dati personali e/o sensibili riferiti al procedimento attivato, necessari per l'espletamento dell'istruttoria nonché per l'eventuale ricorso ad altri organi di tutela interessati.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### DELEGA E CONSENSO

Il/la sottoscritto/a

Delega il/la Sig./ra

a presentare reclamo - segnalazione - suggerimento - apprezzamento (barrare le caselle che non interessano) in sua vece ed acconsente al trattamento di tutti propri dati personali e/o sensibili riferiti al procedimento attivato necessari per l'espletamento dell'istruttoria nonché per l'eventuale ricorso ad altri organi di tutela interessati.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**n.b.:** Il delegato deve essere munito di documento di riconoscimento del delegante.

Carta dei Servizi  
elaborata e realizzata con l'assistenza di  
**Saitti & associati**  
Consulenti di Direzione per la Sanità  
Via San Gallo 156  
53036 Poggibonsi (SI)  
tel: 0577/983698 fax: 0577/997572  
e-mail : [info@saittieassociati.it](mailto:info@saittieassociati.it).