Poliambulatorio
MISERICORDIA PISTOIA

CARTA DEI SERVIZI

Misericordia Pistoia Salute S.r.l.
Via Bonellina, 1 - 51100 Pistoia - C.F. e P.IVA 01757260474
Direttore Sanitario: **Dr. Salvatore Finocchiaro**

0573 505 250 - poliambulatorio@misericordia.pistoia.it
www.poliambulatoriomisericordia.pistoia.it

Struttura accreditata dalla Regione Toscana con **Decreto n. 7943 del 29/04/2022** e convenzionata con il SSN. **Aut. Suap n. 12382 del 25/02/2011**

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 periodica

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 riguarda 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.

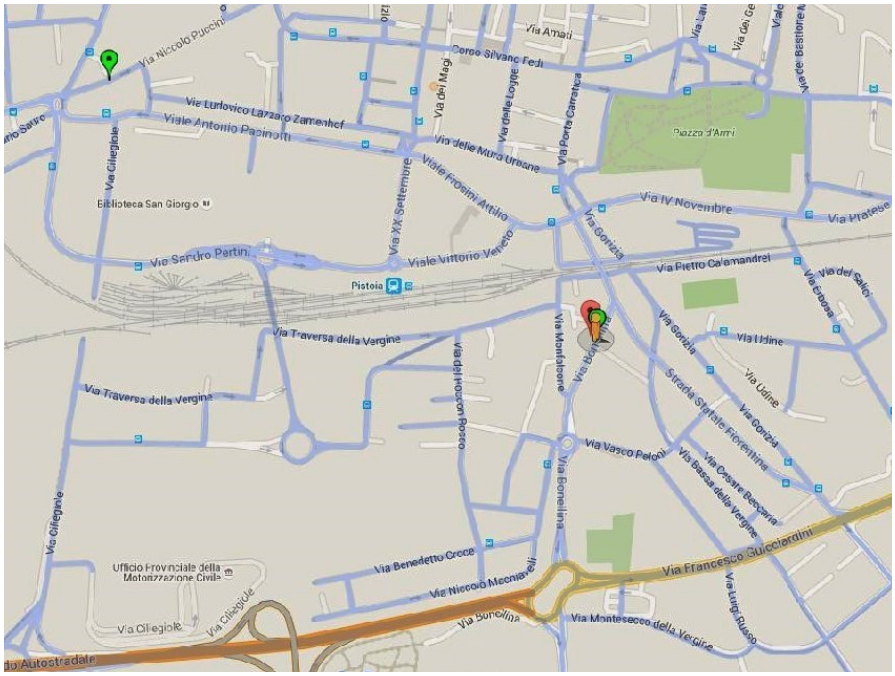
Dal gennaio 2002 il Poliambulatorio della Misericordia ha trasferito la propria attività nell'attuale sede in via Bonellina,1 ex "Villa Bianchi" nel Parco della Vergine, ampliando le attività che già svolgeva da oltre un trentennio nella precedente sede storica ed inserendone nuove tra cui uno specifico reparto di mammografia. La sede, di via Bonellina dispone di 20 ambulatori (di cui 2 radiologici per mammografia ed ecografia), un laboratorio analisi con punto prelievi, 5 sale d'attesa e un ampio parcheggio riservato adiacente all'ingresso della struttura.
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".,
Nel corso dell'anno l'anno 2017 il la struttura ha ampliato gli spazi, trasferendo in una palazzina adiacente, il reparto di Oculistica e Dermatologia.
Il Poliambulatorio gestisce anche un'altra struttura dedicata alla Medicina Fisica e Riabilitazione, ubicata a Quarrata in Via Brunelleschi n.34.
Nel 2022 la struttura sanitaria si amplia, con l'apertura di un poliambulatorio specialistico a Casalguidi, nel Comune di Serravalle Pistoiese, in via Provinciale Montalbano 371/A.

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.

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 due sedi a Pistoia e Quarrata.

- **Presidio sito a Pistoia in Via Bonellina,1: Poliambulatorio - Laboratorio Analisi,**
- **Presidio sito a Quarrata in Via Brunelleschi n.34 – Tel.0573.505259**
- **Presidio sito a Casalguidi - Serravalle Pistoiese in via Provinciale Montalbano 371/A**

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. È possibile arrivare anche con il mezzo pubblico (autobus) scendendo in via Bonellina – zona Ponte dell'Arca.

Misericordia Pistoia Salute
Via Bonellina n.1- PISTOIA
Cod. Fisc. e P.iva: 01757260474

La struttura si trova all'interno del parco della Vergine, adiacente la sede del Servizi Ambulanze ed in prossimità del nuovo complesso immobiliare denominato "Cittadella della Solidarietà"

Per contattare la reception e gli uffici amministrativi telefonare al numero **0573.505250 –fax.057505203**
per inviare una e-mail
poliambulatorio@misericordia.pistoia.it

Presidio sito a Quarrata in Via Brunelleschi, 34

Centro Fisioterapico di Quarrata
Tel. 0573.505259

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.

Presidio sito a Casalguidi in Piazza Salvo d'Acquisto 371/A

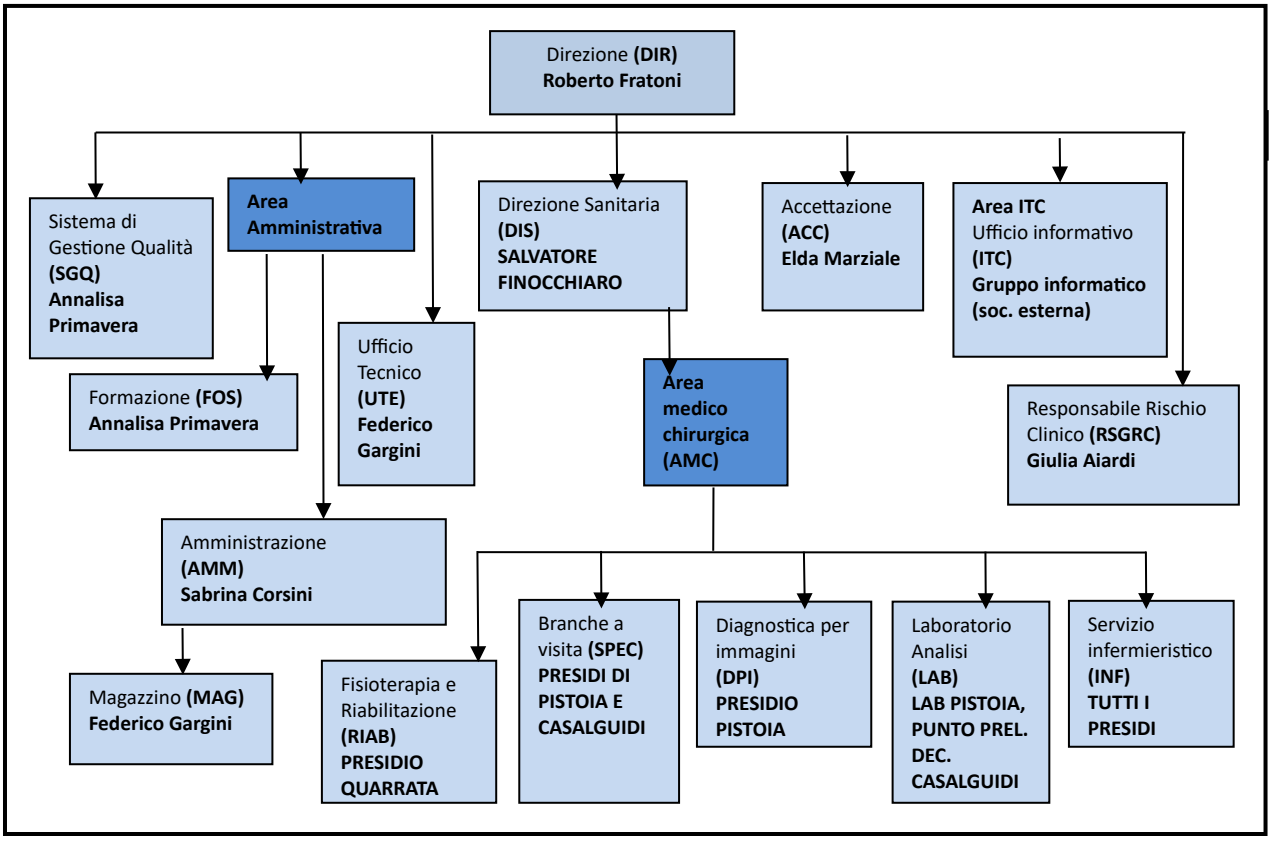
Il Presidio di Casalguidi
Tel. 0573.505390

è in Piazza Salvo d'Acquisto 371/A, sopra la Farmacia Picconi, confinante col supermercato Conad City e la Casa della Salute.
Il presidio è comodamente raggiungibile in auto, poiché la piazza dispone di un ampio parcheggio pubblico, ma anche con i mezzi pubblici: nelle immediate vicinanze ci sono le fermate della linea 14 (da Pistoia) 52EMP (Pistoia e Dalmazia) e 58MMA (Pistoia, Montemagno, Quarrata)

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.
Il Centro Fisioterapico di Quarrata dispone di locali per la riabilitazione e di box per l'attività fisioterapica con servizi igienici e spogliatoi.
Il Poliambulatorio 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 un apposito reparto di mammografia ed un ampio parcheggio privato gratuito. Presso l'accettazione di ogni presidio, in caso di necessità, un telefono è sempre a disposizione dell'utenza.

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 e specialistiche POLIAMBULATORIO

L'elenco aggiornato è visibile presso la reception dei vari Presidi del Poliambulatorio e sul sito internet
http://www.poliambulatoriomisericordia.pistoia.it/

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
- Prelievi microbiologici
- Esami colturali
- Esami chimici
- Esami ematologici
- Esami delle urine
- Esami Citologici
- Esami tossicologici

Medicina fisica

Il **Centro Fisioterapico di Quarrata** svolge 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
- Chinesiterapia vertebrale
- Rieducazione motoria indiv. ml. grave
- Rieducazione motoria indiv. ml. segmentale
- Marconiterapia
- Radarterapia
- Elettroterapia antalgica (TENS, Diadinamiche)
- Massoterapia
- Percorsi fisioterapici e riabilitativi

- Elettrostimolazioni (Kots, faradiche esponenziali per muscolo denervato)
- Ionoforesi
- Magnetoterapia
- Trazione scheletrica
- Raggi Infrarossi
- Ultrasuonoterapia
- Raggi ultravioletti
- Attività Motoria Adattata

Diagnostica strumentale e per Immagini:

- Mammografia
- Ecografia
- Eco-color-doppler cardiaco e vascolare
- Impedeziometria
- Neurologia (Elettromiografia - elettroencefalogramma base e
- Potenziali Evocati somato-sensoriali, visivi, acustici
- O.C.T.
- Campo visivo
- Test visivo per patenti
- Audiometria
- Prove Vestibolari

Dettaglio prestazioni radiologia
radiologia bacino
radiografia dell'anca
radiografia degli arti inferiori in ortostatismo
radiografia del piede
radiografia degli arti (piccoli segmenti: polso, mano, dita,caviglia)
radiografia assiale ginocchio - rotula 3 proiezioni monolaterali (30° - 60° - 90°)
radiografia delle coste monolaterale (emitorace)
radiografia torace per coste bilaterali
radiografia del cranio / seni paranasali
radiografia diretta dell'addome
radiografia emimandibola
radiografia grande articolazione (femore, ginocchio, gamba)
radiografia piccole articolazioni (gomito, avambraccio)
radiografia rachide cervicale
radiografia rachide dorsale
radiografia rachide lombosacrale
radiografia rachide sacrococcigea
radiografia rinofaringe - laringe - ghiandole salivarie
radiografia spalla
radiografia sella turcica
teleradiografia laterale del cranio
radiografia del torace (2 proiezioni)
assiale ginocchio-rotula 45° Merchant (bilaterale)
radiografia bacino per anche
radiografia piede e caviglia
radiografia assistenza in scopia
radiografia rachide 2 segmenti
radiografia rachide 3 segmenti (cervicale-dorsale-lombare)
rachide in toto in ortostatismo
rachide in toto in ortostatismo 2 proiezioni

L'elenco dettagliato di tutte le tipologie di esami previsti è consultabile presso l'accettazione.

Si allega Tariffario (allegato 1 alla Carta dei Servizi).

Orari di apertura

Il presidio di Pistoia in via Bonellina n.1 effettua il seguente orario:

Ambulatori Specialistici:	dal Lunedì al Venerdì	dalle 8.00	alle 19.00
	il Sabato	dalle 8.00	alle 12.00
Laboratorio di Analisi:			
Prelievi ed esami di laboratorio	dal lunedì al Sabato	dalle 7.00	alle 11.00
Consegna referti:	dal lunedì al Venerdì	dalle 8.00	alle 19.00
	il Sabato	dalle 8.00	alle 12.00
Prelievi a domicilio			
(su appuntamento)	**Martedì** e **Venerdì**	dalle 8.30	alle 10.00

Il presidio di Quarrata in Via Brunelleschi, 34

Centro Fisioterapico:	dal Lunedì al Venerdì	dalle 7.00	alle 19.00
Medicina dello Sport non agonistica	**Venerdì**	**dalle 15.00**	**alle 18.00**

(nel periodo estivo orario ridotto da comunicare all'utenza con largo anticipo)

Il presidio di Casalguidi

Ambulatori Specialistici:	dal Lunedì al Venerdì	dalle 9.00	alle 12.00
		dalle 15.00	alle 18.00
Prelievi (su appuntamento)	**Venerdì**	dalle 8.00	alle 10.00

STANDARD TEMPI D'ATTESA

TIPOLOGIA ACCESSO	PRESTAZIONI URGENTI	PRESTAZIONI NON IN CONVENZIONE (#)	PRESTAZIONI IN CONVENZIONE
VISITE E DIAGNOSTICA	0-2 GIORNI	2 - 10 GIORNI (*)	ENTRO 60 GIORNI
ESAMI STRUMENTALI	0-2 GIORNI	2 - 10 GIORNI (*)	TEMPI VARIABILI (*)
LABORATORIO ANALISI	0 GIORNI	0 GIORNI	0 GIORNI
CENTRO FISIOTERAPICO	0-2 GIORNI	0 GIORNI (*)	ENTRO 60 GIORNI

(*) Tempi variabili in funzione della branca specialistica richiesta (compatibilmente con i tetti finanziari stabiliti dall'Azienda Sanitaria e le risorse interne), per i quali non è possibile indicare un valore di attesa omogeneo.

(#) Per venire incontro alle fasce più deboli, le prestazioni non in convenzione sono erogate con tariffe libero professionali e per alcune specialistiche (sulla base della disponibilità dei professionisti) con una tariffa poco superiore al ticket regionale.

Nel **Poliambulatorio di Casalguidi** sono effettuate visite specialistiche e prelievi ematici. Nello specifico:

ECOGRAFIA:
- ecografia addome
- ecografia tiroide

GASTROENTEROLOGIA:
- visita Gastroenterologica
- ecografia (nell'ambito della visita)

ORTOPEDIA:
- visita ortopedica
- Infiltrazioni con acido ialuronico (il farmaco è fornito dal paziente)

OTORINOLARINGOIATRIA:
- visita otorinolaringoiatrica
- fibroendoscopia
- audiometria
- prove vestibolari

CARDIOLOGIA:
- elettrocardiogramma
- eco-color-doppler cardiaco

DERMATOLOGIA:
- visita dermatologica
- prelievo per biopsia cutanea
- prelievo per esame micologico diretto e/o colturale

GINECOLOGIA:
- visita ginecologica
- ecografia (nell'ambito della visita)
- pap test
- prelievo/striscio endometriale

OFTALMOLOGIA
- Visita oculistica completa
- Curva tonometrica (tonometria)

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, tramite telefono e tramite web.

Le visite specialistiche e le indagini diagnostiche presso il poliambulatorio sono scadenzate in funzione della tipologia, della disponibilità del medico e, per quelle in convenzione, dal Budget assegnato dall'Azienda Sanitaria; 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 nel presidio. I prelievi esterni (domicilio, luoghi di lavoro ecc…) vengono eseguiti in orari pre concordati 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 7.00 alle ore 11.00.

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 della relativa delega, unitamente al documento d'identità del delegante e del delegato. I referti sono visionabili e scaricabili anche online tramite apposita procedura nel rispetto della normativa in materia di privacy e sicurezza dei dati.

Per le applicazioni fisioterapiche il centro 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 ricompresse 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 sono

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, in fase di accettazione amministrativa, direttamente al personale di segreteria.

I prezzi delle prestazioni in regime libero professionale 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 dell'erogazione delle prestazioni. Per la esenzione dal ticket, vedi prospetto allegato **(T)**

L'utente, al termine della prestazione (visita/esame/Terapia) può richiedere la dichiarazione attestante l'effettuazione delle prestazioni per il datore di lavoro, fini assicurativi ecc.

Ritiro referti

Al momento dell'accettazione il personale di segreteria consegna un modulo/ delega con la data di ritiro del referto, salvo diverse indicazioni da parte del medico o dell'operatore che ha eseguito l'esame. Per ritirare il referto è necessario 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.
"Le immagini relative agli esami (stampe o supporti informatici) saranno consegnate al paziente in unica copia, mentre il referto medico sarà conservato presso la struttura per il periodo previsto dalla normativa vigente. Pertanto, questa struttura non esclude, ma non assicura la possibilità di rilasciare nel tempo, ulteriori copie delle immagini stampate o in forma digitali"

I referti delle analisi mediche possono essere visualizzati e stampati tramite internet, attraverso una apposita delega, con una procedura di identificazione univoca e personale.

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 il mantenimento degli standard di accreditamento, 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 obiettivi per il medio lungo periodo ed a definire i percorsi per il loro raggiungimento.

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
Uniformità di accesso alle prestazioni sanitarie	Erogare il servizio in maniera continua e senza distinzioni di sorta a parità di categoria di appartenenza dell'utente e di prestazioni eseguite.	➔ Accettazione di tutti gli utenti ➔ Esecuzione del processo di accettazione secondo le prescrizioni legislative vigenti ➔ Rispetto dei giorni di chiusura e dei tempi di accettazione/consegna del referto dichiarati sulla Carta dei servizi	➔ Raccolta dei dati relativi all'impossibilità di erogare le prestazioni nei tempi dichiarati sulla C.S. a causa di disfunzioni organizzative dell'0rganizzazione
Qualità tecnica delle prestazioni	➔ Assicurare la qualità e l'efficacia dei processi diagnostici/terapeutici attraverso: - l'uso di personale qualificato - la sistematica manutenzione delle apparecchiature - l'esecuzione dei controlli qualità sulle analisi di laboratorio - l'adozione di protocolli diagnostici/terapeutici validati e scientificamente approvati - la collaborazione con laboratori qualificati per le analisi di laboratorio eseguite in service	➔ Impiego di personale medico-sanitario in possesso del titolo abilitante per il ruolo funzionale ricoperto ➔ Manutenzione sistematica su tutte le apparecchiature in dotazione al presidio ➔ Controllo qualità prima del dosaggio di ogni analisi di laboratorio ➔ Uso di protocolli diagnostici/terapeutici per tutte le prestazioni a listino ➔ Accurata valutazione dei fornitori di analisi di laboratorio in service	➔ Registro dei titoli abilitanti del personale medico sanitario ➔ Piani di manutenzione preventiva delle apparecchiature e registrazione delle attività manutentive eseguite ➔ Registrazione dei controlli qualità effettuati in laboratorio ➔ Raccolta dei protocolli diagnostici/ terapeutici ➔ Attestati di certificazione/ accreditamento dei laboratori fornitori di analisi in service

Finalità dell'obiettivo	Obiettivo	Valore standard atteso	Strumento di verifica
Sicurezza dell'operatore e degli altri utenti	Sensibilizzare gli operatori a rispettare ed a fare rispettare le misure di sicurezza necessarie nello specifico contesto.	Esecuzione incontri formativi periodici sulle norme di sicurezza da osservare per contenere tutti i fattori di rischio presenti sull'ambiente di lavoro	➔ Verbali di riunione in cui é stata affrontata la tematica della sicurezza
Valorizzazione professionale degli operatori	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
Soddisfazione degli utenti	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>=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.

Aree 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;
- ➔ Adeguare costantemente l'informatizzazione e refertazione negli ambulatori specialistici, con il coinvolgimento dei medici specialisti.
- ➔ Aumentare l'accessibilità alle prestazioni e il comfort di attesa, aumentare ed ottimizzare degli spazi ad uso parcheggio per gli utenti, delimitare maggiormente i percorsi all'interno del parco.
- ➔ Impegno continuo al 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.
- ➔ Interagire maggiormente con gli utenti tramite il sito del Poliambulatorio, accrescendo le opportunità di prenotazione delle prestazioni on line.

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

<u>informazione - accoglienza – cortesia - privacy e sicurezza</u>

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 sotto:

MISERICORDIA PISTOIA SALUTE s.r.l.	**QUESTIONARIO di SODDISFAZIONE** **Servizi ambulatoriali**	Codice doc. **QP3** Rev. n°: **2** Data: **26/02/2021**

Data_____

Gentile Signore/a,

è nostro dovere effettuare un'indagine sulla qualità da Lei percepita dei servizi erogati dalla nostra struttura: la Sua collaborazione, mediante la compilazione di questo questionario anonimo, è per noi particolarmente preziosa al fine di poter migliorare la qualità del servizio.

PRENOTAZIONE

Ha avuto problemi a contattare il nostro servizio di prenotazioni?	si	no
L'operatore è stato cortese e disponibile?	si	no
Ha ricevuto informazioni chiare ed esaustive?	si	no
Ha potuto prenotare la prestazione nei tempi adeguati alle sue necessità?	si	no

ACCETTAZIONE

Ritiene accettabile il tempo trascorso in sala d'attesa?	si	no
L'operatore in accettazione è stato cortese e disponibile?	si	no
Ha ricevuto informazioni chiare ed esaustive?	si	no

AMBIENTE

Ritiene che gli ambienti siano confortevoli?	si	no
Ritiene consono il livello di pulizia?	si	no
Ritiene che la cartellonistica sia sufficientemente chiara?	si	no
Il personale è dotato di apposito cartellino identificativo?	si	no

IL PERSONALE INFERMIERISTICO

Ha dimostrato preparazione professionale?	si	no
Si è dimostrato cortese e disponibile?	si	no
Le ha dato le informazioni di cui aveva bisogno in modo chiaro?	si	no
Si è lavato le mani o cambiato i guanti prima di toccarla?	si	no

Il MEDICO

Le ha dato informazioni sul suo stato di salute?	si	no
Le ha spiegato cosa tenere sotto controllo una volta rientrati a domicilio ?	si	no
Le ha dato le informazioni per iscritto?	si	no
Nel caso di prestazioni invasive (laser, interventi chirurgici,.....) ha ricevuto chiare ed esaurienti informazioni sulla natura e possibili sviluppi della prestazione che ha effettuato?	si	no
Ha riscontrato informazioni discordanti?	si	no
Si è dimostrato cortese e disponibile?	si	no
Si è dimostrato professionale?	si	no
Si è lavato le mani o cambiato i guanti prima di toccarla?	si	no

PRIVACY

Ritiene che sia stata rispettata la Sua privacy?	si	no

GIUDIZIO

Consiglierebbe il nostro Poliambulatorio ad un parente o ad un amico ?	si	no

Come giudica complessivamente il servizio del nostro Centro?	pessimo	sufficiente	buono	ottimo

Consigli per migliorare il servizio _____

_____

La ringraziamo per la Sua disponibilità!

Raccolta dei reclami

Il Poliambulatorio della Misericordia garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo (vedi M_04).
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 (PT), per fax allo 0573/505203, per e-mail: poliambulatorio@misericordia.pistoia.it o con un colloquio con la direzione prenotando al n.0573/505359. 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.

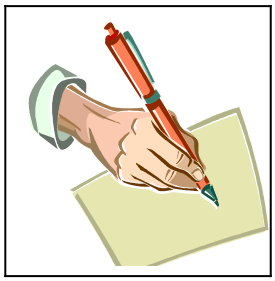
MISERICORDIA PISTOIA SALUTE s.r.l.	**MODULO DI REGISTRAZIONE DEI RECLAMI**	M_04 Rev.:1 Del 16/03/18

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[1]:**

Azione correttiva:[2]	
Data:	**Visto della Direzione:**

[1] Se il modulo viene compilato dal personale interno in base alle indicazioni date da chi ha esposto il reclamo.
[2] 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.



Comunicazione all'utente

La Misericordia Pistoia Salute Srl, 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
- spedito per posta o consegnato a mano alla sede della società:

Privacy e Consenso

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

Informativa e consenso al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art.13 D.Lgs.196/2003

CONSENSO DEL DIRETTO INTERESSATO

Il/la sottoscritto/a

_____

Letta l'informativa che precede, DICHIARA, ai sensi del D.Lgs.196/03, 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.

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**
  51100 Pistoia (PT) Via Matteotti,31 **-** Tel: 0573 970148 - Fax: 0573 970121 **- e-mail:** pistoia@adiconsum.it ADOC
  ADOC ASSOCIAZIONE DIFESA e ORIENTAMENTO CONSUMATORI
  Sede regionale : Via V.Corcos, 15 – 50142 Firenza - Tel 0557325586- Fax 0557325586 -
  Email: adoctoscana@virgilio.it
  ASSOCIAZIONE FEDERCONSUMATORI - associazione di consumatori e utenti
  51100 Pistoia-Via N.Puccini,104-c/o CGIL-Tel.0573.378540-**fax 0573-378555 – e-mail.**federconsumatoripistoia@pistoia.tosc.cgil.it
  LEGA CONSUMATORI
  Pistoia- Corso Gramsci n.77 c/o ACLI - Tel 0573.24653
  Movimento Difesa del Cittadino
  Via Puccini, 42 - 51100 Pistoia - Tel: 0573 26682 – Fax: 0573 26682 - e-mail: pistoia@mdc.it
- **TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO**
  Sede regionale: Via Fiorentini, 25 - 55100 LUCCA - Tel. 0583/467544 0583/467544
  - cittadinanzattivatoscana@email.it

Utenti fragili e superamento barriere linguistiche e culturali

L'accesso al servizio è garantito IN TUTTI I PRESIDI nel rispetto delle categorie a rischio psico-fisico, nel rispetto di lingue e culture straniere.
È presente un addetto al servizio accoglienza, preposto per indirizzare, facilitando gli utenti appartenenti alle categorie a rischio (ipovedenti, sordomuti, utenti con deficit permanenti o transitori della deambulazione, utenti con deficit psico-sensoriali ecc.) ai percorsi di accesso al servizio.
L'ascensore è dotato di pulsanti interni ed esterni in alfabeto braille garantendo un accesso autonomo agli utenti con deficit sensoriali visivi.
Per quanto riguarda il superamento delle barriere linguistiche, la struttura ha predisposto la traduzione in inglese dei principali documenti dell'Organizzazione, ma in attesa del loro completamento, si affida al proprio personale poliglotta.

MISERICORDIA PISTOIA SALUTE srl - Registro Imprese, Cod. Fisc.e P.IVA n. 01757260474 - iscrizione R.E.A - PT176801
Via Bonellina n.1 - 51100 Pistoia - tel.0573.505250 fax.0573.505203 - E-mail : segreteria@misericordia.pistoia.it