

---

# La Carta dei servizi della Azienda USL Toscana Centro

Claudio Sarti – Direttore Ufficio Relazioni con il Pubblico

---

Conferenza dei Servizi e Giornata della Trasparenza

6 DICEMBRE 2018



## DEFINIZIONE

**La Carta dei Servizi si configura quale "patto" con il cittadino finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi nell'interesse della collettività e dei singoli**

(con Legge 273/95 diventa vincolante per gli enti erogatori di servizi pubblici)

6 DICEMBRE 2018



**DPCM 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari  
Linee Guida n. 2/95 “ Attuazione della Carta dei servizi del sistema sanitario nazionale”**

**ARTICOLAZIONE SUGGERITA:**

- **Presentazione azienda e principi fondamentali**
- **Informazioni sulle strutture e i servizi (guida ai servizi)**
- **Standard di qualità impegni e programmi (misurabili e valutabili)**
- **Meccanismi di tutela**

**Riferimenti nazionali**

**DGR 4189/95 Direttiva per l’attuazione della Carta dei Servizi Sanitari – Schema di regolamento di tutela**

**DGR 184/1997 Osservatorio regionale Carta dei Servizi**

**DGR 808/2002 Comitato Regionale Carta dei Servizi**

**DGR 697/2003 Repertorio Regionale Carta dei Servizi**

**DGR 335/2014 Il patto con il cittadino: nuovo repertorio impegni e standard**

**Riferimenti regionali**

6 DICEMBRE 2018



Indicazioni normative nazionali e regionali

DPCM 12 gennaio 2017 (LEA)



La guida della salute 2009



Legge 833/78: Le USL provvedono ad erogare prestazioni di:  
**Prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione**

6 DICEMBRE 2018



## INDICE

### Cap. 1 L'AZIENDA

Recapiti direzione	9
Territorio	10
Popolazione	10
Organizzazione	14

### Cap. 2 INFORMAZIONE e ORIENTAMENTO

L'URP	20
Sedi e recapiti	21

### Cap. 3 ACCESSO e ACCOGLIENZA

Iscrizione SSN	22
Iscrizione cittadini stranieri	23
La mediazione linguistico-culturale	23
La carta sanitaria e il fascicolo sanitario elettronico	24
Il medico di famiglia e pediatra	26
I Punto Insieme	28
Il CORD e l' Aiuto Point	28
Riservatezza e tutela dei dati personali	30

### Cap. 4 SERVIZIO DI EMERGENZA E URGENZA

118	32
Il Pronto soccorso	34
La continuità assistenziale	36

### Cap. 5 LA PREVENZIONE

Vaccinazioni	38
Viaggiare protetti	39
Sicurezza nei luoghi di lavoro	39
Igiene pubblica e nutrizione	40
Medicina dello sport	41
Sanità pubblica veterinaria e sicurezza alimentare	41
Gli screening oncologici	42

6

### Cap. 6 LA DIAGNOSI E LA CURA

Visite ed esami	44
La prenotazione visite ed esami: Il CUP	44
Il ticket: la compartecipazione alla spesa sanitaria	46
La libera professione: CUP	47
Il ricovero in ospedale	48
Il consultorio	54
La gravidanza	56
L'assistenza domiciliare	60
La salute mentale	61
Le dipendenze	62
L'assistenza sociale	63
La lotta al dolore e le cure palliative	64
L'assistenza farmaceutica	67

IL PERCORSO ONCOLOGICO	70
IL PERCORSO DIABETE	71
IL PERCORSO NASCITA (vedi gravidanza)	71

### La sicurezza del paziente e la qualità delle cure: alcune buone pratiche

Le mani pulite	72
La prevenzione delle cadute	73
La comunicazione efficace	75
Suggerimenti per migliorare la sicurezza	76
Assumere farmaci in sicurezza	77

### Cap.7 LA RIABILITAZIONE

Il consenso informato	81
-----------------------	----

### Cap.8 LA TUTELA E PARTECIPAZIONE

Segnalazioni/reclami/ringraziamenti	82
La partecipazione dei cittadini	83

### Cap.9 GLI STANDARD DI QUALITA': GLI IMPEGNI

### Cap.10 PROMUOVERE LA CULTURA DEL DONO, DELLA SOLIDARIETA' E DEL RISPETTO

La donazione	86
Partorire nell'anonimato: mamma segreta	90
Codice Rosa	92
Le disposizioni anticipate di trattamento (DATI)	93

7

6 DICEMBRE 2018



## PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda USL toscana centro nello svolgimento delle sue funzioni e attività si propone in particolare osservare e garantire i seguenti principi:

**Umanizzazione** e centralità della persona. Ogni operatore svolge la sua attività con attenzione costante alla persona lungo tutto il percorso di cure. Ogni azione promossa è volta al pieno rispetto della dignità della persona, della sua cultura e dei suoi bisogni individuali, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con educazione, rispetto, cortesia e disponibilità.

**Equità.** Ogni operatore, singolarmente o in équipe, è impegnato a svolgere le sue attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale di fronte a tutte le persone che devono poter accedere nella stessa misura alle prestazioni sanitarie in relazione alla diversità di contesto demografico, socioeconomico, culturale ed etnico.

**Uguaglianza** a parità di bisogni, pur riconoscendo la peculiarità della persona, gli operatori riconoscono uguali diritti riguardo all'accesso ai servizi sanitari che devono essere forniti a tutti senza distinzione di razza, genere, età, nazionalità, religione, opinione politica, handicap fisici e mentali.

**Continuità delle cure.** L'Azienda sanitaria si impegna a erogare il servizio in modo integrato, regolare, continuo e nel rispetto dei tempi, compatibilmente con le risorse e i vincoli istituzionali e normativi. Nel caso in cui si verificano interruzioni o disservizi per cause non attribuibili all'Azienda, ogni operatore si attiva per ridurre al minimo i disagi.

**Trasparenza.** I cittadini hanno diritto di conoscere in maniera trasparente i processi decisionali, le modalità di erogazione e accesso ai servizi come garanzia di uguaglianza e imparzialità, le modalità di gestione delle risorse finanziarie e umane come impegno nell'utilizzare in maniera ottimale il bene pubblico.

**Diritto di scelta.** Il cittadino ha il diritto, nei limiti e nelle forme previste dalla normativa a scegliere la struttura sanitaria dove farsi curare, ovunque sul territorio nazionale ed europeo.

**Efficacia/efficienza.** L'Azienda si impegna affinché tutte le risorse disponibili siano erogate nel modo più razionale e oculato possibile per produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere della persona, del nucleo familiare e della comunità.

**Appropriatezza.** L'Azienda garantisce che ogni intervento sanitario "... (preventivo, diagnostico, terapeutico, riabilitativo)" sia "... correlato al bisogno del paziente (o della collettività), fornito nei modi e nei tempi adeguati, sulla base di standard riconosciuti, con un bilancio positivo tra benefici, rischi e costi".

**Miglioramento dei servizi.** L'Azienda si impegna a garantire servizi e prestazioni della migliore qualità possibile, in relazione al contesto socioeconomico e storico, alle normative generali e locali, al peso dei bisogni della collettività, ai suggerimenti e alle proposte della popolazione di riferimento.

**Partecipazione.** L'Azienda si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva e il coinvolgimento dell'utente. È garantito il diritto della persona a collaborare, con osservazioni, suggerimenti, reclami, alla erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalle strutture.

L'Azienda nel riconoscere la centralità del cittadino ne garantisce la partecipazione tramite le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.



GLI IMPEGNI

L'Azienda USL Toscana centro nel patto con il cittadino riconosce e persegue i seguenti impegni:

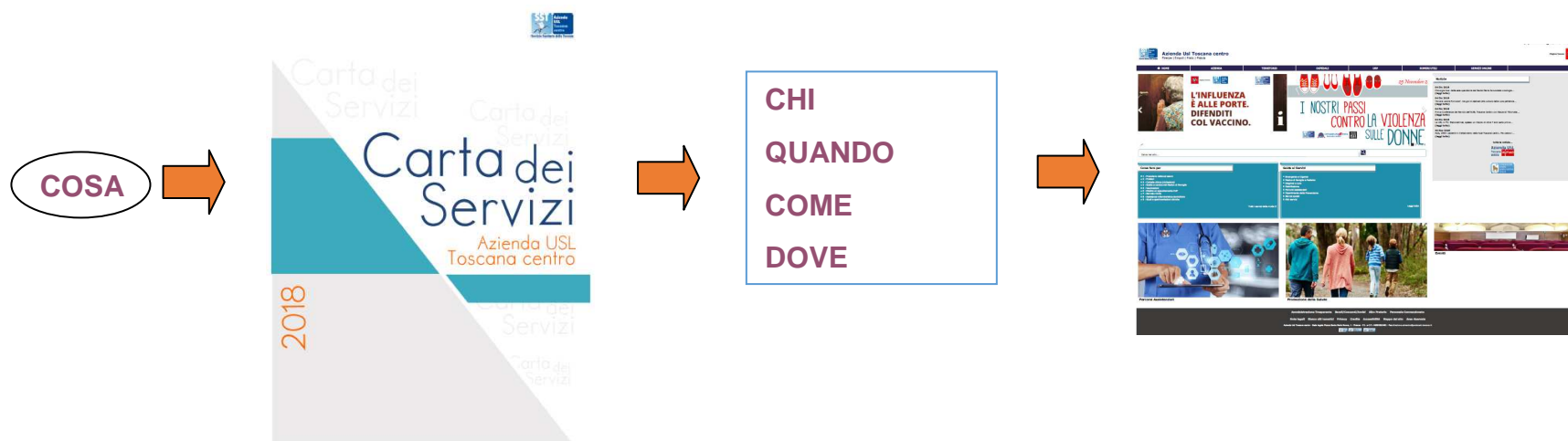
IMPEGNI PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI (ALL. 1- IL PATTO CON IL CITTADINO)		
ASPETTI RELAZIONALI	1	Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto con essi
UMANIZZAZIONE	2	Presenza di regolamento che disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria negli ospedali (sia da parte di familiari, ass. volontariato che di cooperative sociali) supporto personale, relazionale, affettivo
	3	Nell'assistenza ai soggetti di età evolutiva sono rispettati i principi enunciati nella "Carta dei diritti del bambino in ospedale" fatta propria dalla Commissione pediatrica regionale
	4	Garantire rispetto delle specificità etniche e culturali
	5	Garantire umanizzazione del momento della morte
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	7	Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'URP
	8	Cura dell'empowerment individuale (iniziative di educazione/informazione rivolte a cittadini e categorie di malati)
	9	Garantire alcuni percorsi di Chronic care model (sanità di iniziativa)
	10	Garantire all'atto del ricovero l'informazione sul Presidio di ricovero per gli aspetti che interessano al paziente tramite consegna di foglio accoglienza e/o sua affissione in reparto
	11	Cura della comunicazione clinica (consenso informato, operatore di riferimento per alcune categorie di pazienti)
	12	Garantire l'ottenimento di notizie cliniche da parte del ricoverato stesso e/o dei familiari dei ricoverati, nel rispetto della privacy del paziente
	13	Agevolazione continuità delle cure dopo ricovero ordinario o in day surgery (consegna lettera di dimissione ai dimessi, riferimento telefonico per i dimessi...)

TEMPI E ACCESSIBILITÀ	14	Per pazienti fragili o con bisogni complessi garantire esistenza nel presidio ospedaliero di protocolli di dimissioni che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali
	15	Garantire in caso di intervento programmato un percorso dedicato in cui un cittadino possa usufruire nell'arco di un giorno di tutte le prestazioni diagnostiche e ambulatoriali richieste
	16	Facilitazione delle modalità di prenotazione (CUP - prima visita)
	17	Garantire per l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche il tempo massimo previsto dai provvedimenti regionali ed in caso di non rispetto rilascio del bonus
	18	Nel caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata garantire all'assistito il rilascio di un bonus e la possibilità di fruire comunque della prestazione (esecuzione della stessa nei tempi massimi dichiarati dall'azienda)
	19	Facilitare modalità ritiro referti e garantire per la consegna dei referti il rispetto dei 5gg, salvo tipologie di esami dichiarati
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	20	Garantire pubblicità modalità di consegna copia della cartella clinica, comprensiva dei tempi massimi
	21	Comfort dei servizi comuni (comfort generale della struttura)
STRUTTURA E LOGISTICA	22	Garantire la possibilità di prenotare la scelta tra due o più menù, per i pazienti a dieta libera, e garantire peculiarità alimentari per motivi di salute, culturali, etnici
	23	Migliorare accesso fisico alle strutture da parte di portatori di handicap o cittadini fragili
ASPETTI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	24	Garantire la facilitazione di procedure amministrative/sanitarie complesse
TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA	25	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 30 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi
	26	Utilizzare i risultati delle indagini di qualità percepita per migliorare la qualità dei servizi
	27	Garantire il coinvolgimento del Comitato di Partecipazione Aziendale nei processi aziendali secondo gli indirizzi regionali

6 DICEMBRE 2018



## INFORMAZIONI PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E SERVIZI



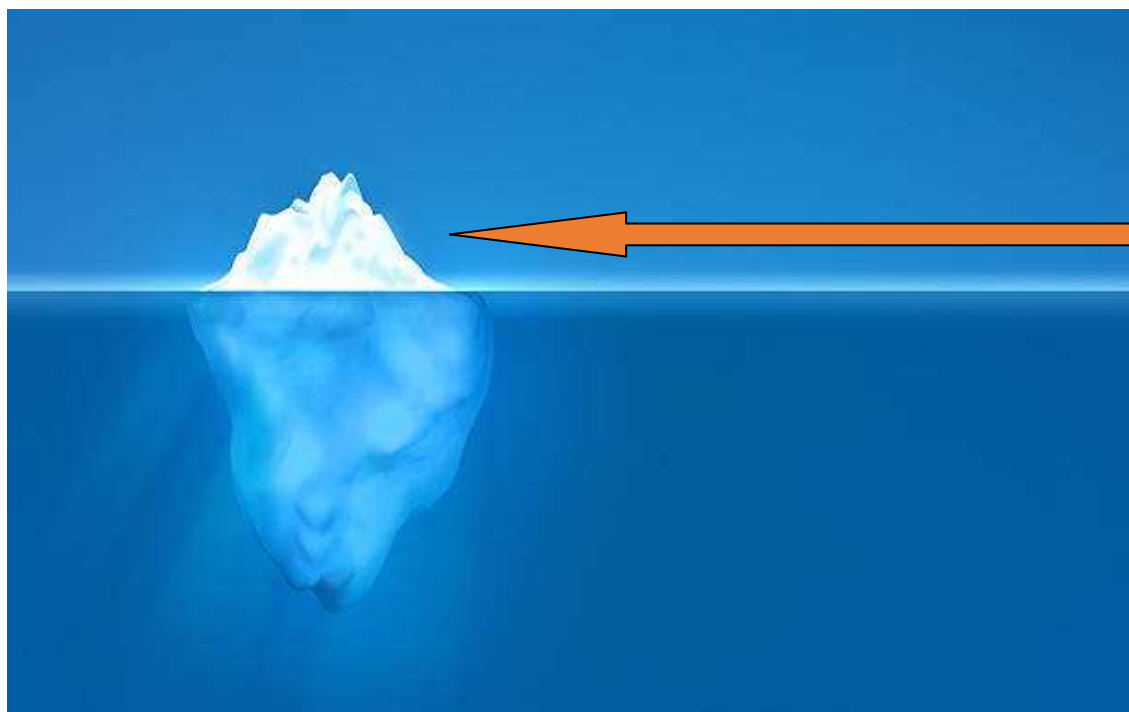
6 DICEMBRE 2018



Conferenza dei Servizi e Giornata della Trasparenza



## INFORMAZIONI PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E SERVIZI



6 DICEMBRE 2018



Conferenza dei Servizi e Giornata della Trasparenza



**L'INFLUENZA È ALLE PORTE. DIFENDITI COL VACCINO.**



25 Novembre 2

Cerca nel sito...

**Come fare per**

- 1.1. Prenotare visite ed esami
- 1.2. Referti
- 1.3. Certificati clinici (inferenziali)
- 1.4. Referti e cartelle dei Medici di Famiglia
- 1.5. Vaccinazioni
- 1.6. Chiedere un appuntamento CUP
- 1.7. Servizio Call
- 1.8. Assistenza inferenziale assistita
- 1.9. Studi e sperimentazioni cliniche

Tutti i servizi della Azienda

**Guida ai Servizi**

- 1. Emergenza e Urgenze
- 2. Pronto Soccorso e Pronto
- 3. Diagnostica
- 4. Radiodiagnostica
- 5. Medicina inferenziale
- 6. Diagnostica della Prevenzione
- 7. Servizi sociali
- 8. Altri servizi

Leggi tutto

**Notizie**

- 04 Dic 2018  
Cinque giorni dalla sua operazione del Reale Parco Nazionale...  
(Leggi tutto)
- 04 Dic 2018  
"Giorno Leure Primavera", un giorno dedicato alla cultura delle cure palliative...  
(Leggi tutto)
- 04 Dic 2018  
Prima Conferenza dei Servizi dell'USI Toscana Centro con Servizio "Giornate"...  
(Leggi tutto)
- 04 Dic 2018  
La USI in TV: Radiotelevisive, spesso un'attività di oltre 7 anni alla prova...  
(Leggi tutto)
- 02 Nov 2018  
Fino al 2020 i percorsi di inferenziale della Azienda Toscana centro. Progetti L...  
(Leggi tutto)

Sei in vetrina

Azienda USI  
Sistema  
USI  
USI  
USI



Parcorsi Assistenziali



Promozione della Salute



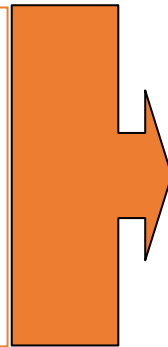
Eventi

6 DICEMBRE 2018



## INFORMAZIONI SU PRESIDI E SEDI AZIENDALI

AUSL di EMPOLI  
 AUSL di FIRENZE  
 AUSL di PISTOIA  
 AUSL di PRATO



AUSL	Zona Distretto	nome Comuni	zona distretto accorpata
AUSL Toscana Centro	Val di Nievole	Buggiano, Lamporecchio, Larciano, Massa e Cozzile, Monsummano Terme, Montecatini Terme, Pescia, Pieve a Nievole, Ponte Buggianese, Uzzano, Chiesina Uzzanese	
	Pistoiese	Abetone Cutigliano, Agliana, Marliana, Montale, Pistoia, Quarrata, Sambuca Pistoiese, San Marcello Piteglio, Serravalle Pistoiese	
	Pratese	Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Prato, Vaiano, Vernio	
	Firenze	Firenze	
	Fiorentina Nord-Ovest	Calenzano, Campi Bisenzio, Lastra a Signa, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa, Vaglia	
	Fiorentina Sud-Est	Bagno a Ripoli, Barberino Val d'Elsa, Fiesole, Greve in Chianti, Impruneta, Londa, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull'Arno, Rufina, San Casciano Val di Pesa, San Godenzo, Tavarnelle Val di Pesa, Figline e Incisa Valdarno	
	Mugello	Barberino di Mugello, Borgo San Lorenzo, Dicomano, Firenzuola, Marradi, Palazzuolo sul Senio, Vicchio, Scarperia e San Piero	
	Empolese -Valdarno Inferiore	Capraia e Limite, Castelfiorentino, Cerreto Guidi, Certaldo, Empoli, Fucecchio, Gambassi Terme, Montaione, Montelupo Fiorentino, Montespertoli, Vinci, Castelfranco di Sotto, Montopoli in Val d'Arno, San Miniato, Santa Croce sull'Arno	Empolese - Valdarno Inferiore

6 DICEMBRE 2018



# TUTELA

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice	Revisione	Pagina
	Regolamento di pubblica tutela	DOC.DDEC.03	0	1 di 13

## Regolamento di pubblica tutela

Data	Redazione	Verifica	Approvazione
01/11/2018	Referente Gruppo di redazione  Claudio Sarti	<b>Processo</b> Direttore Dipartimento del Decentramento Susanna Tamburini	Direttore Generale Paolo Morello Marchese
		<b>SGQ</b> Direttore SOSD Documentazione Sanitaria e mediazione Linguistica e Culturale Mauro Romillo	Direttore Amministrativo Massimo Braganti

<b>Gruppo di redazione</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Franco Gallerini (SOC Servizi al Cittadino)</li><li>• Irene Muffini (SOS URP e Tutela)</li><li>• Lucia Santucci (SOS URP e Tutela)</li><li>• Claudio Sarti (SOS URP e Tutela)</li><li>• Cristina Tacconi (SOS URP e Tutela)</li></ul>
--

**Parole chiave:** Reclami, Tutela, Pubblica, Regolamento, URP, CMC, Difensore Civico



### ART.11 - Composizione della Commissione Mista Conciliativa

1. L'Azienda USL Toscana Centro e l'Azienda Ospedaliera Universitaria Careggi stabiliscono di istituire una CMC congiunta.

2. La Commissione è composta da tredici membri titolari, e relativi sostituti:

- il presidente;
- sei rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela, di cui tre rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela accreditati presso l'Azienda USL Toscana centro e tre rappresentanti degli organismi di volontariato e di tutela accreditati presso l'Azienda Ospedaliera Universitaria - Careggi: quattro per le associazioni di tutela e due per le associazioni di volontariato;
- tre dipendenti dell'Azienda USL Toscana Centro e tre dipendenti dell'Azienda Ospedaliera Universitaria - Careggi.

3. Il Presidente della CMC è il Difensore Civico Regionale o un suo delegato. Il sostituto del Presidente è un delegato del Difensore Civico Regionale.

La nomina degli altri componenti della CMC spetta ai Direttori Generali delle due Aziende, i quali vi provvedono:

6 DICEMBRE 2018



## Sistema circolare URP – Carta dei Servizi



6 DICEMBRE 2018



Conferenza dei Servizi e Giornata della Trasparenza



**USL Toscana Centro**

**Comitato aziendale di  
Partecipazione**

6 DICEMBRE 2018



Conferenza dei Servizi e Giornata della Trasparenza



6 DICEMBRE 2018



Conferenza dei Servizi e Giornata della Trasparenza