



FRATELLANZA POPOLARE SAN DONNINO



VIA DELLE MOLINA 56/B - SAN DONNINO (FI) TEL. 055 899211 FAX 055 8992140

CARTA DEI SERVIZI

Guida per l'utente

(Aggiornamento Febbraio 2011)

Egregio Signore, Gentile Signora,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi del Poliambulatorio" gestito dalla Fratellanza Popolare di San Donnino.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura ambulatoriale, nonché i servizi offerti e gli obiettivi che l'associazione si propone per rispondere sempre più efficacemente ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative. Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario di assistenza che La riguarda.

A Lei è attribuito un ruolo importante per il miglioramento della qualità dei servizi erogati. La invitiamo quindi a offrirci i Suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi.

La Fratellanza Popolare di San Donnino farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe i più elevati livelli qualitativi nelle prestazioni sanitarie erogate.

Il Presidente: Alessio Ciriolo

I Resp. Poliambulatori: Sergio Bonanni ed Elisabetta Bagnoli

Il Direttore Sanitario: Dott. Attilio Carini

CARTA DEI SERVIZI

Guida per l'utente

Indice

1) Chi siamo	p. 4
• Presentazione dell'Associazione e principi fondamentali dell'attività	
2) Cosa offriamo	p. 6
• Informazioni sui servizi offerti	
• Servizi accessori offerti	
3) Progetti e Programmi	p. 8
• Standard di qualità, impegni e programmi	
4) Tutela e Partecipazione	p. 9
• Funzioni di informazione, tutela, partecipazione e verifica	
Allegati	p. 10
• Modulo per segnalazioni e suggerimenti	

CHI SIAMO

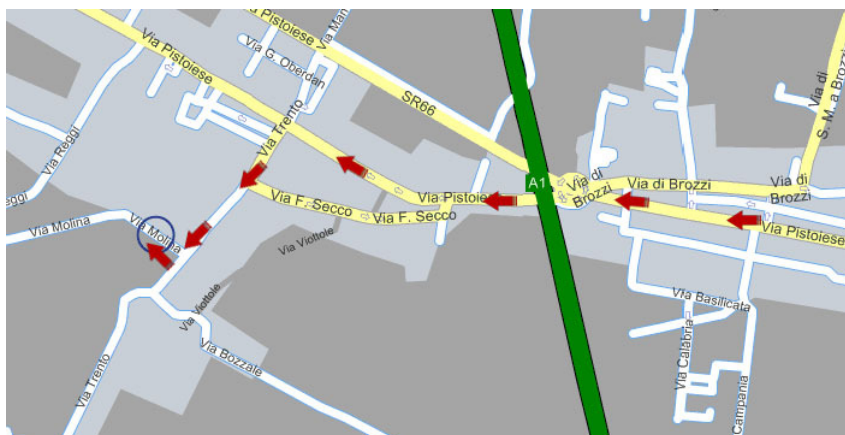
Presentazione dell'Associazione e principi fondamentali della sua attività

La Fratellanza Popolare di S. Donnino nasce nel 1973 grazie ad un gruppo di Volontari dell'omonima Associazione di Peretola che fin da prima di questa data presidiava la zona con l'ausilio di un mezzo adibito al trasporto sanitario d'emergenza. Grazie al grande impegno dei primi Volontari e della popolazione, l'Associazione si è potuta iscrivere, nel 1974, all'Albo Regionale del Volontariato con un proprio statuto ed una propria denominazione. È da qui che è iniziato il lavoro e la crescita dell'Associazione. Grazie all'appoggio economico e morale di tutta la cittadinanza la Fratellanza Popolare di S. Donnino è poi cresciuta fino al punto di poter offrire all'intera frazione sandonninese una sede di circa 250 mq. con al piano primo i poliambulatori, dove medici generici e specialisti esercitano la loro professione, e dove può essere eseguita una parte significativa di diagnostica ecografica. Ci sono poi altri locali come per esempio le camere per il pernottamento dei Volontari in servizio, una grande stanza adibita alle varie attività dei Volontari, un centralino per accettazione.

La Fratellanza Popolare di San Donnino affida le sue decisioni ad un Consiglio Direttivo formato da 13 persone ed eletto ogni due anni dai Soci e dai Volontari. Fianco a fianco con il Consiglio lavora la Segreteria formata da Responsabili e Coordinatori dei vari gruppi come quello della formazione (vale a dire quello che si occupa di formare i Volontari ai sensi della L.R. 60/93), quello di Protezione Civile (cioè che opera nel campo delle calamità naturali e della loro prevenzione) e quello Ricreativo (che fa sì che ci siano momenti di piacere sia per i Volontari che per chiunque altro, anche al di fuori della realtà associativa); oltre a questi, partecipano alle riunioni di Segreteria i Responsabili dei Volontari nonché quelli del parco macchine e del materiale sanitario sulle ambulanze.

All'interno dell'Associazione lavora ormai da oltre vent'anni, l'Associazione Volontaria donatori di sangue che conta al suo attivo circa novanta donatori Volontari e tre raccolte annuali. Inoltre l'Associazione lavora sul piano sociale umanitario occupandosi di immigrazione ed ospitando ragazzi portatori di handicap.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA



L'Associazione è ubicata in Via delle Molina 56 a San Donnino, Campi Bisenzio (FI) facilmente raggiungibile da tutti i comuni limitrofi collegata inoltre con il servizio di mezzi pubblici (Linea ATAF 35).

È possibile usufruire gratuitamente di un parcheggio pubblico situato di fronte alla struttura.

La struttura poliambulatoriale si articola su due piani, priva di barriere architettoniche; è disponibile un apposito bagno per utenti disabili.

I collegamenti fra i vari piani sono assicurati da un ascensore.

MISSIONE ISTITUZIONALE

La missione istituzionale dell'Associazione, come stabilita all'art. 2 del vigente Statuto, persegue le seguenti finalità:

- prestare servizio per trasporto malati e feriti presso l'ospedale, e/o apportare pronto soccorso;
- attività sociale: assistenza domiciliare, trasporto portatori di handicap, trasporto sociale;
- prestazioni sanitarie: attività ambulatoriale, campagne di prevenzione, iniziative di controllo e screening;
- promuovere e far rispettare tutto ciò che possa essere di pubblica utilità nel settore socio-sanitario, facendosi interpreti delle disposizioni in materia;
- attività di onoranze funebri per i defunti.

L'Associazione persegue le finalità statutarie in ambito prevalentemente regionale in condizione di parità di bisogni e, nel rispetto di quanto previsto dagli atti di fondazione, svolge le proprie attività preliminarmente in favore delle persone residenti nel Comune di Campi Bisenzio e Comuni limitrofi della provincia di Firenze.

Nel perseguimento delle finalità istituzionali l'Associazione informa la propria attività ai valori universalmente riconosciuti propri della tradizione culturale .

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITÀ

L'attività nell'Associazione si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: Impegno di garantire ad ogni persona il diritto a ricevere i servizi erogati senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche. Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Imparzialità: Impegno ad assicurare che i comportamenti degli operatori verso gli utenti siano ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: Impegno ad assicurare la regolarità dei servizi e la continuità quantitativa e qualitativa. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione: L'Associazione garantisce all'utente la possibilità di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione delle prestazioni ed al miglioramento dell'efficienza, efficacia ed economicità. Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

COSA OFFRIAMO

Informazioni sui servizi offerti

TIPOLOGIA DELLA PRESTAZIONI FORNITE IN AREA A PAGAMENTO A CARICO DEGLI UTENTI

Vengono erogate esclusivamente in area a pagamento (anche senza impegnativa del medico di base) le prestazioni per le seguenti branche specialistiche:

Allergologia, Angiologia, Audiologia, Cardiologia, Chirurgia, Dermatologia, Dietistica, Ecografia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Holter Pressorio, Logopedia, Neurologia, Oculistica e OCT, Odontoiatria (*studio medico*), Otorinolaringoiatria, Psicologia, Urologia, Ematologia, Pediatria, Chirurgia Plastica, Psichiatria, Ortopedia,

PRENOTAZIONE - ACCETTAZIONE

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata mediante accesso diretto allo sportello prenotazioni, oppure mediante prenotazione telefonica.

Lo sportello delle prestazioni è posizionato al primo piano della Struttura ed è aperto:

Lunedì – Mercoledì – Giovedì 8:00 -- 12:30 e 14:30 – 19:30

Martedì 7:30 -- 12:30 e 14:30 -- 19:30

Venerdì 8:00 -- 19:30 orario continuato

Sabato 8:00 -- 12:30

Gli orari di apertura degli Ambulatori specialistici sono variabili in relazione alla presenza dei Medici Specialisti interessati; i giorni e gli orari di ricevimento possono essere richiesti allo Sportello prenotazioni ambulatoriali (tel. 055 89.92.11).

PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Al momento dell'accettazione l'utente viene informato, ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003, in merito al trattamento dei dati sensibili, facendogli apporre data e firma su apposito modulo.

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento delle prestazioni avverrà direttamente allo sportello a visita effettuata. I soci e i volontari dell'associazione hanno diritto ad agevolazioni come da Statuto.

TEMPO DI ATTESA PER LA CONSEGNA DEI REFERTI

I referti vengono, di norma, consegnati al termine della visita specialistica o della

prestazione di diagnostica strumentale. Diversamente, la consegna dei referti avviene entro 3 giorni lavorativi, fatta eccezione per quelle procedure che comportano particolari tempi tecnici.

RITIRO REFERTI

I referti vengono consegnati allo sportello prenotazioni (primo piano) negli orari di apertura. Gli utenti devono obbligatoriamente esibire la ricevuta di pagamento della prestazione consegnata al momento della prenotazione, nonché la dichiarazione di delega per coloro che non possono provvedere personalmente.

È assolutamente vietato comunicare risultati telefonicamente se non richiesti personalmente dal medico curante.

Servizi accessori offerti

SERVIZIO CUP (Centro Unico Prestazioni Sanitarie)

Nei nostri Poliambulatori è attivo nei giorni lunedì ore 10.30-11.30, mercoledì ore 15.30-17.00, venerdì ore 10.00-11.00, lo sportello CUP, dove è possibile prenotare visite c/o prestazioni diagnostiche in regime sanitario convenzionato.

FUMO

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare negli ambulatori e negli spazi annessi (corridoi, sale d'aspetto, ecc.) aperti al pubblico. Sono previste aree esterne ove possono accedere i fumatori.

EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

L'associazione è dotata di un Piano d'emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

1. ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
2. portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
3. delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni;
4. il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

PROGETTI E PROGRAMMI

Standard di qualità. Impegni e programmi

IMPEGNI E PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Associazione 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.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'Associazione concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio.

FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

INFORMAZIONE - ACCOGLIENZA – CORTESIA - PRIVACY E SICUREZZA

Informazione, accoglienza e cortesia, sono elementi di qualità monitorati mediante un questionario sulla soddisfazione degli utenti, i cui risultati sono annualmente resi disponibili al pubblico. A tal fine l'Associazione 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.
- 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.

CONVENZIONE CON AZIENDA OSPEDALIERA DI CAREGGI

L'associazione, nell'ottica del miglioramento delle prestazioni offerte ai cittadini ha stipulato un accordo per le visite chirurgiche con l'Azienda Ospedaliera di Careggi, Struttura Organizzativa Dipartimentale 1 (SOD1) di Chirurgia. In base all'accordo stipulato, i cittadini che effettueranno una visita chirurgica presso il Poliambulatorio della Fratellanza Popolare, saranno seguiti dai medici dell'azienda ospedaliera, ed in caso di necessità di approfondimenti o ricoveri entreranno immediatamente nelle liste di chiamata.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Funzioni di informazione, tutela, partecipazione e verifica

L'Associazione cura le relazioni con l'utenza e i cittadini attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- Trasparenza
- Informazione
- Tutela
- Partecipazione e verifica

TRASPARENZA

L'Associazione garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni erogate, i tempi di attesa e le tariffe applicate agli utenti che usufruiscono del servizio.

Le tariffe applicate, unitamente all'elenco dei medici ed alla pianificazione delle presenze degli stessi, è disponibile presso l'accettazione

INFORMAZIONE

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi) costituisce uno dei principali canali di informazione, integrato dalla possibilità di accedere ad ulteriori informazioni sulle attività dell'Associazione attraverso il sito internet www.fratellanzasandonnino.it

TUTELA

L'Associazione garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente al Consiglio Direttivo, che provvederà a dare immediata risposta al cittadino-utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile soluzione.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite:

- a) richiesta di colloquio con i Resp. Poliambulatori
- b) richiesta di colloquio con il Direttore Sanitario
- c) richiesta di colloquio con il Presidente dell'Associazione
- d) lettera in carta semplice
- e) segnalazione a mezzo fax al n. 055 8992140
- f) segnalazione a mezzo posta elettronica: info@fratellanzasandonnino.it
- g) compilazione dell'apposito modulo distribuito in allegato per il quale il Consiglio Direttivo dell'Associazione, si impegnerà a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

**Al Consiglio Direttivo della Fratellanza Popolare di San Donnino
Via delle Molina 56 50013 San Donnino, Firenze**

Il sottoscritto _____

Residente in _____

Indirizzo

Telefono n° _____ Cellulare n° _____

DESIDERA SEGNALARE il seguente disservizio (indicare l'oggetto della segnalazione):

DESIDERA SUGGERIRE quanto segue (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi ai sensi degli artt. 13 e 23 del D.Lgs. n. 196/2003, autorizza la Fratellanza Popolare di San Donnino. al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data,

Firma