



LEGA ITALIANA PER LA LOTTA  
CONTRO I TUMORI  
SEZIONE PROVINCIALE DI PRATO  
VIA CATANI 26/3  
TEL. 0574/572798 / FAX 0574/-572648

# CARTA DEI SERVIZI

Anno 2020

Aggiornamento

GIUGNO 2020

## SEZIONE I PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 4
1.1. DISLOCAZIONE TERRITORIALE	pag. 4
1.2. FINALITA' ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI	pag. 5
1.3. IL PRESIDIO DELLA STRUTTURA E LE DELEGAZIONI COMUNALI	pag. 6
1.4. I NUMERI DELLA STRUTTURA	pag. 7
1.5. L'ORGANIZZAZIONE	pag. 9
1.6. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag.10
1.7 ORGANIGRAMMA AMMINISTRATIVO	pag.11
1.8 ORGANIGRAMMA SANITARIO	pag.12

## SEZIONE II INFORMAZIONI SUI SERVIZI SANITARI OFFERTI E SULLE MODALITA' DI ACCESSO

2. PREVENZIONE ONCOLOGICA E DIAGNOSI PRECOCE	pag.14
2.1. SPECIALISTICA AMBULATORIALE	pag.15
2.1.1. Specialistica e diagnostica strumentale	pag.15
2.1.2. Prenotazioni	pag.17
2.1.3. Elenco degli specialisti e delle prestazioni autorizzate	pag.20
2.2. RAPPORTI CON ASL 4 – PRATO	pag.22
2.3. I SOCI DELLA LILT DI PRATO	pag.23

## SEZIONE III IMPEGNI – STANDARD DI QUALITA' E STRUMENTI DI VERIFICA

3. INTRODUZIONE	pag.27
3.1. STANDARD DI QUALITA'	pag.28
3.1.1. Tempi di attesa	pag.31

## SEZIONE IV PUBBLICIZZAZIONE DELLE PROCEDURE DI TUTELA

4. SISTEMA DI PUBBLICA TUTELA	pag.33
4.1. INFORMAZIONE SANITARIA	pag.34

## SEZIONE I

# PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

## SEZIONE I PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

#### 1.1. Dislocazione territoriale

L'ambito territoriale della Sezione Provinciale di Prato della Lega Italiana per la lotta contro i Tumori (sigla L.I.L.T.) è costituito dalla Provincia di Prato e più specificatamente dai comuni di: Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Prato, Vaiano e Vernio.



## 1.2. Finalità istituzionali e livelli di assistenza garantiti

La Lega Italiana per la lotta contro i tumori, ente pubblico sotto l'alto Patronato del Presidente della Repubblica è nata a Napoli nell'ottobre 1921 come emanazione della Società Italiana di Chirurgia e si è costituita come associazione nazionale a Roma nel 1924.

Le finalità dell'Ente, improntate sulle ricerche per la conoscenza delle patologie neoplastiche, si sono estese alle questioni riguardanti la profilassi, la diagnosi e la terapia.

La Lega Tumori a Prato è nata nel 1987, come delegazione della Sezione Provinciale di Firenze.

La Delegazione pratese è divenuta nel 1994 Sezione Provinciale con l'istituzione della Provincia di Prato, nell'intento di mettere a disposizione della cittadinanza un servizio di Volontariato che operi prevalentemente per la prevenzione e la diagnosi precoce dei tumori.

I livelli di assistenza individuano le prestazioni alle quali ha diritto il cittadino su tutto il territorio provinciale nell'ambito della prevenzione oncologica, della diagnosi precoce.

E' pertanto individuato attualmente un livello di assistenza da assicurare alla popolazione sul territorio provinciale:

- **prevenzione oncologica e diagnosi precoce**

Per il livello di assistenza sopra riportato vengono definite l'insieme delle prestazioni che saranno riportate in dettaglio nella seconda sezione della presente Carta dei Servizi.

### **1.3. Il Presidio della Struttura e le Delegazioni Comunali**

La Legge Regionale n. 22 del 08.03.2000 stabilisce che per Presidio si intende:

“il complesso unitario delle dotazioni strutturali e strumentali organizzate per lo svolgimento di attività omogenee per l’erogazione delle relative prestazioni. Un presidio può articolarsi in più edifici o stabilimenti; uno stesso edificio o stabilimento può per altro ospitare più presidi”.

La definizione di presidio riguarda quindi il luogo dove vengono erogate le prestazioni e i servizi che la Struttura garantisce o dove viene svolta attività di supporto alle medesime prestazioni o servizi.

#### 1.4 I numeri della Struttura

Numero soci al 31.12.2019- **7.188**

Personale in servizio (proiezione al 31/12/2019)

Ruolo sanitario	29
Ruolo amministrativo	4
<b>TOTALE</b>	<b>33</b>

Prestazioni specialistiche ambulatoriali eseguite presso la Struttura (proiezione al 31/12/2019)

Ambulatorio dermatologico	7.338
Ambulatorio ginecologico	1.135
Ambulatorio ecografico	4.271
Ambulatorio senologico	89
Altre visite	211
Ambulatorio psicologico	463
Ambulatorio urologia	73
Ambulatorio scienze dell'alimentazione	636
Interventi dermatologia	63
Interventi urologia	5
<b>TOTALE</b>	<b>14.284</b>

RENDICONTO FINANZIARIO ANNO 2019

<b>A. RICAVI</b>	<b>649.940,45</b>
Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti lavorazioni in corso su ordinazione	
<b>B. VALORE DELLA PRODUZIONE TIPICA</b>	<b>649.940,45</b>
Consumi di materie prime e servizi esterni	321.444,48
<b>C. VALORE AGGIUNTO</b>	<b>328.495,97</b>
Costo del lavoro	138.418,53
<b>D. MARGINE OPERATIVO LORDO</b>	<b>190.077,44</b>
Ammortamenti	41.495,39
Stanziameti a fondi rischi ed oneri	/
Saldo proventi ed oneri diversi	53.915,09
<b>E. RISULTATO OPERATIVO</b>	<b>94.666,96</b>
Proventi ed oneri finanziari	- 10.726,84
Rettifiche di valore di attività finanziarie	/
<b>F. RISULTATO PRIMA DEI COMPONENTI STRAORDINARI E DELLE IMPOSTE</b>	<b>83.940,12</b>
Proventi ed oneri straordinari	- 1.104,82
<b>G. RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>	<b>82.835,50</b>
Imposte di esercizio	8.596,38

### **1.5. L'organizzazione**

La Struttura organizza la propria attività di erogazione delle prestazioni secondo i principi e le finalità previste dall'attuale normativa e dallo Statuto Associativo, tali da garantire:

- flessibilità delle procedure
- integrazione e l'interazione tra le diverse professionalità
- umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza
- lo sviluppo della funzione di pianificazione strategica e di controllo direzionale
- la gestione per processi, il raggiungimento di adeguati livelli di qualificazione ed economicità dell'attività.

I servizi erogati si articolano in base ai livelli di assistenza da garantire (vedi sezione II “informazioni sui servizi sanitari offerti e sulle modalità di accesso”) seguendo le indicazioni organizzative delineate dalla Struttura.

## **1.6 Principi fondamentali**

I servizi sono erogati dalla Struttura nel rispetto dei seguenti principi:

- **Eguaglianza:** l'erogazione dei servizi avviene secondo regole uguali per tutti senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, ceto, religione e opinioni politiche;
- **Imparzialità:** nell'erogazione dei servizi vengono adottati verso gli Utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali;
- **Continuità dell'assistenza e nell'erogazione delle prestazioni:** i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzione alcuna, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;
- **Partecipazione e diritto reclami e suggerimenti:** La Sezione pratese della Lega Italiana per la lotta contro i tumori garantisce il Sistema di Pubblica tutela, che assolve nei confronti dei Soci le funzioni di partecipazione e tutela garantendo il diritto dell'utente a reclami e a proporre suggerimenti;
- **Efficienza e efficacia:** il servizio è costantemente impegnato affinché le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e efficacia;
- **Cortesia:** il personale della Struttura (medici, infermieri, impiegati ecc.) è tenuto all'educazione, alla cortesia, al rispetto e disponibilità verso i Soci ed il personale;
- **Identificazione degli operatori:** la Struttura garantisce la riconoscibilità del personale che svolge servizio al Pubblico dotandolo di apposito cartellino di riconoscimento.

## **1.7. Organigramma Amministrativo**

### **PRESIDENTE**

Dr. Roberto Benelli

### **VICE PRESIDENTE**

Dr.ssa Maria Nincheri Kunz

### **CONSIGLIERI**

Sig.Meoni Fernando

Dott.ssa Elena Mucci

Dott.ssa Fabia Romagnoli

### **PRESIDENTE ONORARIO**

Carlo Alberto Fantappiè

### **COLLEGIO SINDACALE**

#### **PRESIDENTE**

Dr. Fabrizio Franchi

#### **SINDACI REVISORI**

Dott. Giovanni Luchetti

Dott. Maurizio Masi

### **STAFF AMMINISTRATIVO**

Sig.ra Martina Antenucci

Sig.ra Martina Gianassi

Sig.ra Chiara Pastorini

Sig.ra Federica Vannuccini

### **ADDETTO STAMPA**

Sig.ra Chiara Pastorini

## **1.8.Organigramma Sanitario**

### **DIRETTORE SANITARIO**

Dr. Alberto Candidi Tommasi Crudeli

### **STAFF INFERMIERISTICO**

Costanza Fatighenti  
Benedetta Marchesini

## SEZIONE II

# INFORMAZIONI SUI SERVIZI SANITARI OFFERTI E SULLE MODALITA'

# DI ACCESSO

## **SEZIONE II INFORMAZIONI SUI SERVIZI**

### **SANITARI OFFERTI E SULLE MODALITA' DI ACCESSO**

#### **2. PREVENZIONE ONCOLOGICA E DIAGNOSI PRECOCE**

La prevenzione comprende tutte le iniziative e le attività volte alla promozione della salute della popolazione nel suo complesso e che consentono di eliminare o comunque allontanare le cause di insorgenza di malattia.

In questo ambito rientrano le azioni intraprese per sensibilizzare, responsabilizzare ed educare le diverse componenti della Società.

Tutte queste attività, nell'ambito della prevenzione oncologica, rientrano, come previsto dallo Statuto associativo, sia a livello organizzativo che programmatico, nella mission della Struttura.

La diagnosi precoce consiste nel cogliere la malattia nella fase iniziale del suo sviluppo, in modo da poter intervenire con tempestività. I tumori diagnosticati in fase precoce sono infatti curabili in altissima percentuale.

Per ogni livello di assistenza viene indicato **(cosa)** deve essere garantito, relative modalità di accesso **(come)**, i giorni e gli orari nei quali è possibile accedere o prenotare il servizio **(quando)**.

La struttura rimane aperta al pubblico con il seguente orario:

lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 8.30-16.30

martedì e giovedì dalle ore 8.30-12.30 e 14.00-18.00



## 2.1 Specialistica ambulatoriale

Visite, prestazioni specialistiche ed indagini di diagnostica strumentale e di laboratorio vengono erogate alla cittadinanza e ai Soci con le modalità e le indicazioni qui stabilite, su prenotazione telefonica o direttamente di persona. Per l'ambulatorio ecografico è opportuna la richiesta del medico curante. Anche per l'attività di laboratorio è consigliata la richiesta del medico.

L'elenco dettagliato di tutte le tipologie di esami previsti è consultabile sul sito [www.legatumoriprato.it](http://www.legatumoriprato.it)

Le prestazioni sono erogate in relazione all'attrezzatura strumentale, alla qualificazione del personale, alla compresenza di specialisti nelle varie discipline ai fini della prestazione stessa ed alle indicazioni previste nella normativa regionale sulle prestazioni ambulatoriali.

### 2.1.1. Specialistica e diagnostica strumentale e diagnosi

<p><b>Specialistica:</b> <b>Gli interventi di natura diagnostica e terapeutica che rientrano nell'area medica che vengono effettuati a livello ambulatoriale sotto forma di visite a scopo preventivo, visite di controllo e consulenze.</b> <b>Vengono compresi nell'intervento specialistico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- l'eventuale richiesta di approfondimenti diagnostici;</li><li>- la formulazione della diagnosi;</li><li>- la refertazione deve essere circostanziata e deve riportare gli esami effettuati e le conclusioni diagnostiche;</li><li>- l'eventuale prescrizione terapeutica su ricettario quando necessaria;</li><li>- l'indirizzo terapeutico per il medico curante quando necessario.</li></ul> <p><b>Diagnosi strumentale:</b> <b>Diagnosi per immagini:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- esecuzione degli accertamenti diagnostici limitatamente alla ecografia e alla video-dermatoscopia;</li><li>- refertazione circostanziata con le conclusioni diagnostiche, sottoscritta dallo Specialista che ha eseguito l'accertamento.</li></ul> <p><b>Diagnosi di laboratorio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- esecuzione del prelievo ematico</li></ul>	<b>COSA</b>
--	-------------

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>invio materiale a laboratorio esterno con cui la LILT ha stipulato apposito contratto;</b></li><li>- <b>refertazione eseguita dal laboratorio esterno e consegnato da LILT.</b></li></ul> |  |
|--|--|

Carta dei Servizi – LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI – Sez. Prov.le di Prato

Nelle tabelle che seguono sono indicate le principali prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate dalla Struttura e per ognuna di queste le modalità (**come** prenotare), i luoghi **dove** prenotare gli orari (**quando** prenotare).



## 2.1.2 Prenotazioni

Per poter usufruire degli ambulatori Lilt è necessaria la prenotazione. In fase di prenotazione, se previsto dall'esame, il personale addetto comunicherà eventuale modalità di preparazione da seguire. In caso di impossibilità si prega di disdire almeno 1 giorno prima, questo al fine di agevolare altri pazienti in lista ed anche evitare aggravii di costi da parte della struttura.

<b>DISCIPLINA</b>	<b>Prestazione</b>	<b>Come prenotare</b>	<b>Dove prenotare</b>	<b>Quando prenotare</b>
<b>Dermatologia visite Lilt</b>	Visita dermatologica per controllo nevi	- Di persona  - al n° 0574/572798	Sede LILT	08.30-12.30/14.00-18.00 (Mar.-Gio) 8.30-16.30 (Lun-Mer-Ven) 9.00-12.00 (dal Lun.al Ven)
<b>Ginecologia</b>	Pap test monostrato Tampone Vaginale HPV Visita ginecologica Colposcopia con biopsia	- Di persona  - al n° .0574/572798	Sede LILT	08.30-12.30/14.00-18.00 (Mar.-Gio.) 8.30-16.30 (Lun-Mer-Ven) 9.00-12.00 (dal Lun.al Ven)
<b>Chirurgia</b>	Visita chirurgica per patologia della tiroide	- Di persona  -al n°0574/572798	Sede LILT	08.30-12.30/14.00-18.00 (Mar.-Gio.) 8.30-16.30 (Lun-Mer-Ven) 9.00-12.00 (dal Lun.al Ven)
<b>Radiodiagnostica eco Lilt</b>  <b>Radiodiagnostica eco convenzionate Asl</b>	Ecografia + ago-biopsia mammaria  Ecografia+ ago-biopsia mammaria	- Di persona  - al n° .0574/572798	Sede LILT  Porta Leone Cord Asl	08.30-12.30/14.00-18.00 (Mar.-Gio.) 8.30-16.30 (Lun-Mer-Ven) 9.00-12.00 (dal Lun.al Ven)
<b>Urologia</b>	Visita specialistica	- Di persona	Sede LILT	08.30-12.30/14.00-18.00 (Mar.-Gio.)

		- al n° 0574/572798		8.30-16.30 (Lun-Mer-Ven 9.00-12.00 (dal Lun.al Ven
<b>Scienza dell'alimentazione</b>	Consulenza	- Di persona  - al n° 0574/572798	Sede LILT	08.30-12.30/14.00-18. 00 (Mar.-Gio) 8.30-16.30 (Lun-Mer-Ven 9.00-12.00 (dal Lun.al Ven
<b>Psicologia</b>	Consulenza	-Di persona  - al n° 0574/572798	Sede LILT	08.30-12.30/14.00-18. 00 (Mar.-Gio) 8.30-16.30 (Lun-Mer-Ven 9.00-12.00 (dal Lun.al Ven
<b>Gastroenterologia</b>	Visita specialistica	Di persona  - al n° 0574/572798	Sede LILT	08.30-12.30/14.00-18. 00 (Mar.-Gio) 8.30-16.30 (Lun-Mer-Ven 9.00-12.00 (dal Lun.al Ven
<b>Senologia</b>	Visita specialistica	Di persona  - al n° 0574/572798	Sede LILT	08.30-12.30/14.00-18. 00 (Mar.-Gio) 8.30-16.30 (Lun-Mer-Ven 9.00-12.00 (dal Lun al Ven
<b>Otorino-Laringoiatri a</b>	Visita specialistica	Di persona  al n° 0574/572798	Sede LILT	08.30-12.30/14.00-18. 00 (Mar.-Gio) 8.30-16.30 (Lun-Mer-Ven 9.00-12.00 (dal Lun al Ven
<b>Omeopatia</b>	Consulenza	Di persona  al n.0574/572798	Sede LILT	08.30-12.30/14.00-18. 00 (Mar.-Gio) 8.30-16.30 (Lun-Mer-Ven 9.00-12.00 (dal Lun al Ven
<b>Chirurgia a minor invasività</b>	Interventi Dermatologia Urologia	Di persona	Sede LILT	08.30-12.30/14.00-18. 00 (Mar.-Gio) 8.30-16.30 (Lun-Mer-Ven

<b>Prelievi ematici (attivi da Giugno 2020)</b>	Esami di laboratorio	Di persona al n.0574/572798(dal Lun al Ven,14.30-16.00)	Sede LILT	08.30-12.30/14.00-18. 00 (Mar.-Gio) 8.30-16.30 (Lun-Mer-Ven)8.30-1 6.30 (Lun-Mer-Ven
---	-------------------------	--	-----------	--

## **Modalità di accesso alle prestazioni**

Al momento dell'accettazione della prestazione vengono richieste informazioni anagrafiche (cognome e nome, data di nascita, residenza, recapito telefonico, codice fiscale, ecc...).

Il personale di accettazione invita, quindi, l'utente a prendere visione di quanto riportato sull'informativa ai fini della privacy e alla firma del consenso al trattamento dei dati. Se previsto dalla prestazione, inoltre, viene fornito dal medico il "consenso informato" per l'esecuzione delle indagini diagnostiche e rimane a disposizione per eventuali ulteriori informazioni e/o chiarimenti.

Il referto viene rilasciato direttamente all'interessato, o ad altra persona munita di delega dietro presentazione del tagliando rilasciato in accettazione e di un documento di identità.

### 2.1.3 Elenco degli specialisti e delle prestazioni autorizzate

<b>Disciplina</b>	<b>Nome e Cognome</b>	<b>Prestazione autorizzata</b>
<b>DERMATOLOGIA</b>	<b>Sandra MEI</b>	<b>Visita dermatologica per controllo nevi</b>
	<b>Carla SENESI</b>	<b>Visita dermatologica per controllo nevi</b>
	<b>Mokhtarzadeh SHABNAM</b>	<b>Visita dermatologica per controllo nevi</b>
	<b>Andrea GIACOMELLI</b>	<b>Visita dermatologica per controllo nevi</b>
	<b>Roberta COLUCCI</b>	<b>Visita dermatologica per controllo nevi</b>
	<b>Elena POLI</b>	<b>Visita dermatologica per controllo nevi</b>
	<b>Margherita DINDELLI</b>	<b>Visita dermatologica per controllo nevi</b>
	<b>Serena BELLANDI</b>	<b>Visita dermatologica per controllo nevi</b>
<b>GINECOLOGIA</b>	<b>Paolo CIOLINI</b>	<b>Pap Test, visita ginecologica</b>
	<b>Riccarda TRIOLO</b>	<b>Pap Test, visita ginecologica e colposcopia con biopsia</b>
	<b>Giansenio SPINELLI</b>	<b>Pap Test, visita ginecologica</b>
<b>PSICOLOGIA</b>	<b>Flavio MORETTI</b>	<b>Consulenza</b>
	<b>Irina BESSI</b>	<b>Cons.Psicosociale-Sessuologia</b>
	<b>Brunella LOMBARDO</b>	<b>Consulenza</b>
	<b>Maria Chiara TALAMO</b>	<b>Consulenza</b>

<b>Disciplina</b>	<b>Nome e Cognome</b>	<b>Prestazione autorizzata</b>
<b>GASTROENTEROLOGI A</b>	<b>Alberto CANDIDI TOMMASI</b>	<b>Visita specialistica</b>
<b>SCIENZA ALIMENT.</b>	<b>Francesca RAMUNDO</b>	<b>Consulenza alimentare</b>
	<b>Alessandra SIGLICH</b>	<b>Consulenza alimentare</b>
	<b>Stefania CAPECCHI</b>	<b>Consulenza alimentare</b>
<b>RADIODIAGNOSTICA</b>	<b>Serena GRAZZINI BUCCI</b>	<b>Eco Tv -transrettale- addome- tiroide/collo-parti molli muscolotendinea-osteoarticola re</b>
	<b>Stefania ZUCCHERELLI</b>	<b>Eco mammaria – Eco Tv – addome- tiroide/collo</b>
	<b>Sharon MAGNOLFI</b>	<b>Eco transrettale- addome- tiroide/collo-parti molli muscolotendinea-osteoarticola re</b>
	<b>Filippo PARRETTI</b>	<b>Eco transrettale- addome- tiroide/collo-parti molli muscolotendinea-osteoarticola re</b>
	<b>Irene LANDI</b>	<b>Eco addome- tiroide/collo – parti molli -</b>

		<b>muscolotendinea-osteoartricolare</b>
	<b>Renzo TASCHINI</b>	<b>Eco mammaria/ago aspirato</b>

Carta dei Servizi – LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI – Sez. Prov.le di Prato

<b>Disciplina</b>	<b>Nome e Cognome</b>	<b>Prestazione autorizzata</b>
UROLOGIA	<b>Simone SFORZA</b>	<b>Visita specialistica</b>
TIROIDE	<b>Giulio MAYER</b>	<b>Visita specialistica</b>
OTORINO LARINGOIATRIA	<b>Enrico ALBINI</b>	<b>Visita specialistica</b>
OMEOPATIA	<b>Maria NINCHERI KUNZ</b>	<b>Visita specialistica</b>
CHIRURGIA A MINOR INVASIVITA'	<b>Carla SENESI</b>	<b>Interventi dermatologici</b>
	<b>Margherita DINDELLI</b>	<b>Interventi dermatologici</b>
	<b>Serena BELLANDI</b>	<b>Interventi dermatologici</b>
	<b>Simone SFORZA</b>	<b>Interventi urologici</b>
ATTIVITA' di LABORATORIO	<b>Personale infermieristico</b>	<b>Esecuzione di esami ematici.</b>

## **2.2. RAPPORTI CON ASL 4 – PRATO**

La nostra Struttura ha stipulato due Convenzioni con l'ASL 4 di Prato per:

- 1) -per l'attività di “ **Attività di prevenzione senologica**” mediante l'effettuazione di prestazioni di ecografia mammaria ed eventuale ago aspirato.
- 2) per “**Attività di screening ecografico**” mediante l'effettuazione di prestazioni ecografiche a pazienti indirizzati dal Cord;

Carta dei Servizi – LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI – Sez. Prov. le di Prato

## **2.3 I SOCI DELLA LILT DI PRATO**

### **CHE COSA SI DEVE SAPERE PRIMA DI ACCEDERE AGLI AMBULATORI**

L'accesso agli ambulatori (ad eccezione di quelli di cui al capitolo 2.2) è limitato a prestazioni riguardanti la prevenzione oncologica, diagnosi precoce e follow up.

Per ciascun accesso è gradita un'offerta finalizzata alla copertura parziale delle spese sostenute dall'Associazione per fornire la prestazione.

Tale offerta contribuirà alla realizzazione dei nostri scopi statutari quali l'informazione e l'educazione alla salute e alla prevenzione oncologica, gli studi e ricerche nel campo della prevenzione oncologica, le attività di anticipazione diagnostica, l'assistenza psico-sociale, la riabilitazione e la programmazione oncologica.

Il Consiglio Direttivo dell'Associazione, in data 28/09/2015 ha deliberato:

- la quota associativa ordinaria in € 30,00.

Carta dei Servizi – LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI – Sez. Prov. le di Prato

I versamenti alla Lilt di Prato possono essere effettuati:

- Presso la Sede della Struttura tramite versamento in contanti o assegno bancario;
- Presso c/c postale IT4600760102800000017528506
- Sul c/c bancario Banca Intesa San Paolo – IBAN IT44W0306921529100000002309
- Sul c/c bancario Chianti Banca Ag. Via Valentini–  
IBAN IT70L0867321502075000401009;
- Sul c/c bancario Credito Valtellinese – Ag. Via delle Fonti –  
IBAN IT51A0521621500000000003500

## **DONA IL 5 X MILLE ALLA LILT DI PRATO**

LA TUA FIRMA E IL NOSTRO CODICE FISCALE: **01685160978**

UNA NUOVA OPPORTUNITA' PER SOSTENERE I NOSTRI PROGETTI:

- PREVENZIONE ONCOLOGICA
- DIAGNOSI PRECOCE

#### FACILE

Basta apporre una semplice firma nell'apposito Riquadro dei modelli di dichiarazione dei redditi (Sostegno delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale e delle associazioni riconosciute che operano nei settori di cui all'art. 10, c.1, lett a del D.L.g.s. n. 460 del 1997).

Indicando il codice fiscale della Lilt di Prato verrà automaticamente attribuita all'organismo una quota pari al 5 per mille dell'Irpef del contribuente che ha firmato.

#### A COSTO ZERO

La scelta del 5 per mille non è un obbligo, ma una facoltà che non produce effetti sul contribuente (non modifica l'importo di Irpef dovuta).

Inoltre la destinazione del 5 per mille non è alternativa a quella dell'8 per mille, ma si aggiunge ad essa. CONCRETA

## SEZIONE III

IMPEGNI – STANDARD DI QUALITA' E

STRUMENTI DI VERIFICA

## **SEZIONE III**

### **IMPEGNI – STANDARD DI QUALITA' E STRUMENTI DI VERIFICA**

### **3. INTRODUZIONE**

La terza sezione della Carta Servizi della Struttura costituisce l'elemento che concretizza il rapporto tra la Struttura e i Soci.

Gli obiettivi e gli impegni sono stati strutturati seguendo categorie che caratterizzano la qualità percepita dall'Utente.

Le categorie sono le seguenti:

- Aspetti relazionali
- Umanizzazione
- Informazione e comunicazione
- Struttura e logistica
- Tutela e ascolto

La tabella degli standard riporta:

- L'OBIETTIVO di QUALITA': inteso come impegno specifico che la Struttura si pone nei confronti dei soci;
- L'INDICATORE ai fini della misurazione del livello di raggiungimento dell'obiettivo indicato a garanzia di una maggiore trasparenza di azione;
- STANDARD GARANTITO inteso come valore di partenza garantito dalla Struttura al 31/12/2018;
- IL VALORE ATTESO come valore che l'azienda si impegna di raggiungere entro l'anno 2019;
- LO STRUMENTO DI VERIFICA: modalità con cui la Struttura verificherà il grado di raggiungimento degli obiettivi individuati;
- IL LIVELLO esplicita il livello di applicazione dell'Obiettivo (P= Prevenzione )

### 3.1 Standard di qualità

CATEGORIA	OBIETTIVI DI QUALITA' (IMPEGNI)	INDICATORE	STANDARD GARANTITO	VALORE ATTESO	STRUMENTI DI VERIFICA	LIVELLO
ASPETTI RELAZIONALI	Garantire la Riconoscibilità del personale che svolge al pubblico	n. personale dotato di cartellino di riconoscimento / numero di personale (*100)	100%	100%	a) controlli periodici del Direttore Sanitario; b) verifica di segnalazioni / reclami	P
UMANIZZAZIONE	Garantire mediazione culturale per persone straniere e di diverse religioni	a) presenza opuscolo accoglienza nelle lingue straniere più importanti b) presenza di guida informativa ai servizi nelle lingue straniere più importanti	a) non presente b) non presente	a) numero opuscoli accoglienza in lingua straniera; b) presenza di guida informativa ai servizi nelle lingue straniere più importanti	Monitoraggio aziendale	P
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	Garantire la consegna all'atto della prestazione di un opuscolo informativo sulla Struttura a coloro che accedono ai servizi della Struttura	n. pazienti che hanno ricevuto l'opuscolo / numero pazienti che accedono alla Struttura (*100)	50%	Consegna dell'opuscolo al 100 % del pazienti che accedono alla Struttura	monitoraggio aziendale	P

	Garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte del paziente o chi per esso	a)esistenza procedura specifica b)percentuale reclami	a)presenza procedura aziendale b)nessun reclamo	a)presenza procedura aziendale b) nessun reclamo	Monitoraggio aziendale	P
--	---	--	--	---	------------------------	---

Carta dei Servizi – LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI – Sez. Prov.le di Prato

CATEGORIA	OBIETTIVI DI QUALITA' (IMPEGNI)	INDICATORE	STANDARD GARANTITO	VALORE ATTESO	STRUMENTI DI VERIFICA	LIVELLO
TEMPI E ACCESSIBILITA'	Garantire in caso di disservizio subito di fruire della prestazione ambulatoriale o radiodiagnostica con l'esecuzione della stessa max entro 15 gg.	Esistenza di specifica procedura	100 % delle richieste	100 % delle richieste	n. segnalazioni reclami	P
	Garantire l'aumento degli ambulatori specialistici	n. ambulatori esistenti	9 ambulatori	11 ambulatori	monitoraggio aziendale	P
STRUTTURA E LOGISTICA	Presenza di idonea segnaletica interna ed esterna al fine di agevolare l'accesso e l'orientamento alla Struttura	Presenza di insegna luminosa, segnaletica interna e planimetria di emergenza	100%	100%	monitoraggio aziendale	P

Carta dei Servizi – LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI – Sez. Prov.le di Prato

CATEGORIA	OBIETTIVI DI QUALITA' (IMPEGNI)	INDICATORE	STANDARD GARANTITO	VALORE ATTESO	STRUMENTI DI VERIFICA	LIVELLO
TUTELA E ASCOLTO	Esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che garantisca nel 100 % di casi il rispetto del tempo massimo di risposta entro 15 gg. e l'utilizzo dell'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	a) presenza di procedura b)tempo medio di risposta ai reclami c)numero azioni di miglioramento / numero dei reclami su aspetti organizzativi	a)presenza di procedura b)15 gg. c) nessuna	a)presenza di procedura b)15 gg. c)nessuna	Monitoraggio aziendale	P
	Garantire l'effettuazione annuale di rilevazione della	N° questionari ritirati	Rilevazioni della soddisfazione effettuate	400	Monitoraggio aziendale	P

	soddisfazione degli Utenti					
--	----------------------------	--	--	--	--	--

### 3.1.1. Tempi di attesa

I tempi di attesa riportati in tabella sono riferiti alle prestazioni di specialistica ambulatoriale e di diagnostica strumentale.

<b>Specialità</b>	<b>Prestazione autorizzata</b>	<b>Tempo medio attesa</b>
DERMATOLOGIA	Visita dermatologica per controllo nevi	20 giorni
GINECOLOGIA	Pap test, visita ginecologica Colposcopia con biopsia	7 giorni entro 10 gg dal pap test
RADIODIAGNOSTICA	Ecografia Pelvica Ecografia Addome completo Ecografia Collo – Ghiandole salivari – Tiroide Ecografia Osteo Articolare Ecografia Transrettale Ecografia Mammaria – Ago aspirato	20 giorni
UROLOGIA	Visita Urologica	7 giorni
SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE	Consulenza	10 giorni
PSICOLOGIA	Consulenza	15 giorni
GASTROENTEROLOGIA	Visita Specialistica	20 giorni
SENOLOGIA	Visita Specialistica	20 giorni

OMEOPATIA	Visita Specialistica	20 giorni
-----------	----------------------	-----------

Carta dei Servizi – LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI – Sez. Prov.le di Prato

Specialità	Prestazione autorizzata	Tempo medio attesa
Chirurgia	Visita Specialistica	20 giorni
Chirurgia a minor invasività	Interventi: Dermatologia Urologia	20 giorni
Esami di laboratorio	Esami ematici	1 settimana

## SEZIONE IV

# PUBBLICIZZAZIONE DELLE PROCEDURE DI TUTELA

## SEZIONE IV PUBBLICIZZAZIONE DELLE PROCEDURE DI TUTELA

### 4. SISTEMA DI PUBBLICA TUTELA

Nella Sezione pratese della Lega Italiana per la lotta contro i tumori il Sistema di Pubblica Tutela è garantito dall'Accettazione al cui interno si colloca l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che assolve nei confronti dei Soci le funzioni di:

- **Informazione**
- **Accoglienza**
- **Tutela**
- **Partecipazione**

Qui di seguito è possibile trovare le modalità per inoltrare eventuali reclami.

Gli utenti possono sporgere reclamo per qualsiasi disservizio attraverso le seguenti modalità:

- Lettera indirizzata al Presidente della **Lega Italiana per la lotta contro i tumori – Sezione Prov. di Prato – Via Catani n. 26/3 – 59100 Prato**
- Compilazione di moduli appositamente predisposti e disponibili presso l'URP
- Colloquio diretto con le operatrici dell'URP presso l'Accettazione nel seguente orario:  
lunedì-mercoledì- venerdì con orario 08.30-16.30  
martedì-giovedì con orario 08.30-12.30 e 14.00-18.00
- Inviando un fax al numero **0574/572648**
- Inviando una e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica:  
[info@legatumoriprato.it](mailto:info@legatumoriprato.it)

A seguito della segnalazione la Presidenza attiverà un'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto e fornirà risposta conclusiva all'Utente entro 15 giorni

E' garantita la tutela delle persone appartenenti alle categorie a rischio. Il personale è a conoscenza delle procedure per garantire l'accoglienza e la corretta movimentazione di pazienti con disabilità o difficoltà di altra natura. In caso di pazienti con difficoltà di deambulazione o che accedano in

barella sono assistiti dal personale infermieristico e viene loro dedicato in ambulatorio idoneo. E' inoltre disponibile un ambulatorio con attiguo accesso per ambulanze.

Carta dei Servizi – LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI – Sez. Prov.le di Prato

#### **4.1. INFORMAZIONE SANITARIA (DIRITTI E DOVERI)**

- 1) La condizione indispensabile per soddisfare i diritti di salute dei Cittadini è un'informazione leale, reciproca, corretta e completa fra medici, operatori sanitari e il paziente.
- 2) Il paziente ha diritto ad un'informazione onesta e serena, attraverso un linguaggio chiaro ed essenziale e adeguato alle sue possibilità di comprensione e deve esprimere il consenso al trattamento dei dati e all'esecuzione di esami particolari. In caso di pazienti minori spetta ai genitori il diritto all'informazione e ad esprimere il consenso.
- 3) Tutto il personale (medici, infermieri, impiegati) deve attenersi al rispetto delle norme sul segreto professionale e sulla riservatezza nel trattamento dei dati personali.
- 4) Il paziente è tenuto a informare i medici della Struttura e gli Operatori Sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per migliorare il servizio.

#### **4.2. INFORMAZIONE SANITARIA SCIENTIFICA**

L'informazione sanitaria scientifica avviene presso la sede operativa della Lilt anche con Pubblicazioni (brochure, opuscoli, quaderni Lilt, ecc...) che vengono consegnate al paziente.