



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 2024

Aggiornamento

DICEMBRE 2024

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.21
2.2. RAPPORTI CON ASL 4 – PRATO	pag.23
2.3. I SOCI DELLA LILT DI PRATO	pag.24

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
4.2 INFORMAZIONE SANITARIA SCIENTIFICA

pag.35
pag.35

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 31.12.2024 **4.932**

Personale in servizio (proiezione al 31/12/2024)

Ruolo sanitario	26
Ruolo amministrativo	5
TOTALE	31

Prestazioni specialistiche ambulatoriali eseguite presso la Struttura (proiezione al 31/12/2024)

Ambulatorio dermatologico	5152
Ambulatorio ginecologico	696
Ambulatorio ecografico	6757
Altre visite	178
Ambulatorio psicologico	506
Ambulatorio urologia	68
Ambulatorio cardiologia	191
Ambulatorio scienze dell'alimentazione	560
Interventi dermatologia	346
Attività di Laboratorio (patologia clinica)	690
Interventi urologia	4
TOTALE	15.148

RENDICONTO FINANZIARIO ANNO 2024

A. RICAVI		749.310
Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti lavorazioni in corso su ordinazione		
B. VALORE DELLA PRODUZIONE TIPICA		
Consumi di materie prime e servizi esterni		396.206
C. VALORE AGGIUNTO		353.014
Costo del lavoro		190.738
D. MARGINE OPERATIVO LORDO		162.366
Ammortamenti	(-)	36.042
Stanziamenti a fondi rischi ed oneri		
Saldo proventi ed oneri diversi	(-)	10.547
E. RISULTATO OPERATIVO		115.777
Proventi ed oneri finanziari	(-)	4.932
Rettifiche di valore di attività finanziarie		
F. RISULTATO PRIMA DEI COMPONENTI STRAORDINARI E DELLE IMPOSTE		110.845
Proventi ed oneri straordinari		
G. RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE		110.845
Imposte di esercizio		8.856
H. AVANZO/PAREGGIO/DISAVANZO ECONOMICO DEL PERIODO		101.989

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.ra Armanda Nicoletta Gori
Dott.ssa Elena Mucci
Dr.ssa Antonella Manfredi
Dr. Stefano Dante Guarducci
Notaio Francesco Giambattista Nardone

PRESIDENTE ONORARIO

Carlo Alberto Fantappiè

COLLEGIO SINDACALE

PRESIDENTE

Dott. Giovanni Luchetti

SINDACI REVISORI

Dott. Chiriconi Andrea
Dott. Maurizio Masi

STAFF AMMINISTRATIVO

Sig.ra Martina Antenucci
Sig.ra Martina Gianassi
Sig.ra Chiara Pastorini
Sig.ra Daniela Cosci
Sig.ra Silvia Marchi

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

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>Specialistica: 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. Vengono compresi nell'intervento specialistico:</p> <ul style="list-style-type: none">- l'eventuale richiesta di approfondimenti diagnostici;- la formulazione della diagnosi;- la refertazione deve essere circostanziata e deve riportare gli esami effettuati e le conclusioni diagnostiche;- l'eventuale prescrizione terapeutica su ricettario quando necessaria;- l'indirizzo terapeutico per il medico curante quando necessario. <p>Diagnosi strumentale: Diagnosi per immagini:</p> <ul style="list-style-type: none">- esecuzione degli accertamenti diagnostici limitatamente alla ecografia e alla video-dermatoscopia;- refertazione circostanziata con le conclusioni diagnostiche, sottoscritta dallo Specialista che ha eseguito l'accertamento. <p>Diagnosi di laboratorio:</p> <ul style="list-style-type: none">- esecuzione del prelievo ematico- invio materiale a laboratorio esterno con cui la LILT ha stipulato apposito contratto;- refertazione eseguita dal laboratorio esterno e consegnato da LILT.	COSA
---	-------------



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.

DISCIPLINA	Prestazione	Come prenotare	Dove prenotare	Quando prenotare
Dermatologia visite LILT	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)
Ginecologia	Pap test monostrato- Thin prep - Tampone Vaginale HPV Visita ginecologica Colposcopia con biopsia Vulvosocopia Peniscopia	- 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)
Radiodiagnostica eco LILT Radiodiagnostica eco convenzionate Asl	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)
Urologia	Visita specialistica Uroflussometria	- 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)

DISCIPLINA	Prestazione	Come prenotare	Dove prenotare	Quando prenotare
Scienza dell'alimentazione	Consulenza Test- Bioimpedenziometria	- 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
Cardiologia	Visita cardiologica, Elettrocardiogramma Ecocardiografia	- 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
Psicologia	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
Gastroenterologia	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
Otorino-Laringoiatria	Visita Specialistica con fibrolaringoscopia	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
Omeopatia	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
Chirurgia a minor invasività	Interventi Dermatologia Urologia	Di persona	Sede LILT	08.30-12.30/14.00-18.00 (Mar.-Gio) 8.30-16.30 (Lun-Mer-Ven

DISCIPLINA	Prestazione	Come prenotare	Dove prenotare	Quando prenotare

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

Disciplina	Nome e Cognome	Prestazione autorizzata
DERMATOLOGIA	Sandra MEI	Visita dermatologica per controllo nevi
	Carla SENESI	Visita dermatologica per controllo nevi
	Giovanni TROIANO	Visita dermatologica per controllo nevi
	Andrea GIACOMELLI	Visita dermatologica per controllo nevi
	Elena POLI	Visita dermatologica per controllo nevi
	Alessandra CHELLI	Visita dermatologica per controllo nevi
	Serena BELLANDI	Visita dermatologica per controllo nevi
GINECOLOGIA	Guido CERI	Pap Test, visita ginecologica
	Riccardo ROSSI	Colposcopia e Vulvosocopia
	Giansenio SPINELLI	Pap Test, visita ginecologica
PSICOLOGIA		Consulenza
	Brunella LOMBARDO	Cons.Psicosociale-Sessuologia
	Maria Chiara TALAMO	Consulenza

Disciplina	Nome e Cognome	Prestazione autorizzata
GASTROENTEROLOGI A	Alberto CANDIDI TOMMASI	Visita specialistica
CARDIOLOGIA	Giorgio GALANTI	Visita cardiologica-Elettrocardiogramma-Ecocardiografia-
SCIENZA ALIMENT.	Francesca RAMUNDO	Consulenza alimentare Test- Bioimpedenziometria
	Stefania CAPECCHI	Consulenza alimentare Test- Bioimpedenziometria
RADIODIAGNOSTICA	Stefania ZUCCHERELLI	Eco mammaria – Eco Tv – addome- tiroide/collo
	Sharon MAGNOLFI	Eco transrettale- addome- tiroide/collo-parti molli muscolotendinea- Osteoarticolare
	Irene LANDI	Eco addome- tiroide/collo – parti molli - muscolotendinea-osteoarticola re
	Renzo TASCHINI	Eco mammaria/ago aspirato

Disciplina	Nome e Cognome	Prestazione autorizzata
UROLOGIA	Francesco LUNGHI	Visita specialistica
OTORINO LARINGOIATRIA	Enrico ALBINI Stefano Dante GUARDUCCI	Visita specialistica con fibrolaringoscopia
OMEOPATIA	Maria NINCHERI KUNZ	Visita specialistica
CHIRURGIA A MINOR INVASIVITA'	Carla SENESI	Interventi dermatologici
	Alessandra CHELLI	Interventi dermatologici
	Serena BELLANDI	Interventi dermatologici
	Francesco LUNGHI	Interventi urologici
ATTIVITA' di LABORATORIO	Personale infermieristico	Esecuzione di esami ematici

2.2. RAPPORTI CON ASL 4 – PRATO

La nostra Struttura ha stipulato un contratto con l'Azienda USL Toscana Centro per l'acquisizione di visite specialistiche e prestazioni di diagnostica Modello Competitivo 2025-2027 per ecografie internistiche generiche ed ecografie mammarie.

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.

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 IT54Q0867321500000000401009;
- Sul c/c bancario Credit Agricole – Ag. Via delle Fonti –
IBAN IT03M0623021500000040747824

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 QUALITÀ' 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 31/12/2022;
- IL VALORE ATTESO come valore che l'azienda si impegna di raggiungere entro l'anno 2022;
- 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

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

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 soddisfazione degli Utenti	N° questionari ritirati	Rilevazioni della soddisfazione effettuate	400	Monitoraggio aziendale	P

3.1.1. Tempi di attesa

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

Specialità	Prestazione autorizzata	Tempo medio attesa
DERMATOLOGIA	Visita dermatologica per controllo nevi	20 giorni
GINECOLOGIA	Pap test, visita ginecologica Thin-prep Colposcopia con biopsia Peniscopia Vulvosopia Tampone vaginale	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	10 giorni
OTORINO LARINGOIATRIA	Visita Specialistica	10 giorni
UROLOGIA	Visita Urologica Uroflussometria	20 giorni
SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE	Consulenza Esame Bioimpedenziometria	10 giorni
PSICOLOGIA	Consulenza	10 giorni
GASTROENTEROLOGIA	Visita Specialistica	20 giorni

SENOLOGIA	Visita Specialistica	20 giorni

Specialità	Prestazione autorizzata	Tempo medio attesa
Chirurgia	Visita Specialistica	20 giorni
Chirurgia a minor invasività	Interventi: Dermatologia Urologia	20 giorni
Cardiologia	Visita cardiologica Elettrocardiogramma Ecocardiografia	10 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

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.

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.

4.3. AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

La struttura è in possesso della polizza assicurativa di responsabilità verso terzi:

Sara Assicurazioni S.p.A.

RCT massimale assicurato: per sinistro € 1.500.000

RCO massimale assicurato: per sinistro/persona € 1.500.000
Franchigia:
2.500 € RCT e RCO