



# **Poliambulatorio della Misericordia di Cascina**

## **Servizi di Diagnostica e Centro Fisioterapico**

### **Carta dei Servizi**

**Direttore Sanitario: Dott.ssa Emanuela DE FRANCO**

Agg. 18 ottobre 2019

Poliambulatorio della Misericordia di Cascina Servizi di Diagnostica e Centro Fisioterapico	Carta dei Servizi	VERS. 3 DEL 18/10/2019
--	-------------------	------------------------

## IL POLIAMBULATORIO DELLA MISERICORDIA DI CASCINA

*Siamo lieti di presentarti i Servizi Specialistici Ambulatoriali e Fisioterapici della Misericordia di Cascina attraverso questa carta dei Servizi che contiene tutte le informazioni utili per contattarci, conoscere le nostre attività, le modalità di accesso e gli obiettivi di qualità perseguiti.*

*La Misericordia, da sempre impegnata al servizio della comunità cascinese persegue, con i suoi professionisti esperti e le migliori tecnologie a disposizione, la missione di offrire a tutti i cittadini visite specialistiche, esami diagnostici e prestazioni radiologiche in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, nel rispetto di standard di qualità attestati dalla Regione Toscana*

Il Poliambulatorio della Misericordia di Cascina è situata a Cascina, in via Palestro ed è accessibile a piedi, e con mezzo proprio con accesso riservato alla Z.T.L. e parcheggio antistante la struttura.

Per l'accesso alla Z.T.L. è necessario comunicare al momento dell'arrivo, presso lo sportello di accettazione del Poliambulatorio sito all'ingresso della struttura, il numero di targa del veicolo utilizzato.

Il Poliambulatorio della Misericordia dispone di un'ampia sala d'attesa ed a fianco della struttura è presente un punto ristoro (Circolo Acli Il Punto) con tavolini e angolo tv accessibile ai pazienti e ai loro accompagnatori (il circolo è chiuso il mercoledì).



**Il Poliambulatorio della Misericordia di Cascina è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) per le seguenti branche specialistiche:**

- Cardiologia
- Radiologia
- Ecografia
- Fisiokinesiterapia

**Si possono richiedere informazioni e prenotare le prestazioni sia telefonicamente che di persona nei seguenti orari:**

- dal lunedì al venerdì 08.00 - 20.00
- sabato 08.00 - 13.00

Telefono: +39 050 701901 050 710763

Fax: +39 050 715968

Poliambulatorio della Misericordia di Cascina Servizi di Diagnostica e Centro Fisioterapico	Carta dei Servizi	VERS. 3 DEL 18/10/2019
--	-------------------	------------------------

## SERVIZI

**Le prestazioni sottoelencate possono essere eseguite sia a pagamento che in regime di convenzione con il SSN.**

### Cardiologia

- E. C. G.
- Eco-Color-Doppler Cardiaco
- Eco-Color-Doppler Carotideo e Vasi Periferici
- Holter Cardiaco

### Radiologia

- Apparecchio Stativo per Rx
- Ortopantomografo
- Mammografo

### Ecografia

- Ecografie Apparati molli
- Ecografie Muscolo -Tendinee e Osteoarticolari
- Ecografie Ginecologiche
- Ecografia Mammaria

Poliambulatorio della Misericordia di Cascina Servizi di Diagnostica e Centro Fisioterapico	Carta dei Servizi	VERS. 3 DEL 18/10/2019
--	-------------------	------------------------

# Fisiokinesiterapia

- Kinesiterapia
- Ginnastica Posturale
- Elettroterapia
- Tecar
- Crioterapia
- Laserterapia ad alta potenza
- Ionoforesi
- Ultrasuonoterapia
- Magnetoterapia
- Elettrostimolazione
- Tens
- Massaggi



## ORARI FISIOKINESITERAPIA

**Tutti i giorni dal lunedì al venerdì  
dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00**

**Gli ambulatori sono adibiti alla valutazione medica specialistica ed alla effettuazione della Rieducazione Posturale, con metodo Mézières.**

**La Rieducazione Posturale, volgarmente denominata "ginnastica", è una metodica che consente di correggere i diversi squilibri muscolari che possono dar origine a diverse patologie ed a restituire la corretta ampiezza articolare del movimento.**

**È diretta a tutti coloro che soffrono di patologie vertebrali (cervicalgia, cervicobrachialgia, lombalgia, lombosciatalgia, ecc.), articolari (gonartrosi, coxartrosi, ecc.), muscolari, dismorfismi (iperlordosi, ipercifosi, ecc.) a coloro che praticano attività sportiva (come prevenzione di danni muscolari e tendinei) ed a tutti coloro che desiderano raggiungere e mantenere uno stato di benessere strutturale corporeo.**

**La terapia viene effettuata in un ciclo di trattamenti a cadenza settimanale e di durata variabile a seconda delle esigenze terapeutiche del paziente.**

**Il personale del Centro di Terapia fisica e riabilitativa è a disposizione per appuntamenti e/o ulteriori informazioni in merito.**

Poliambulatorio della Misericordia di Cascina Servizi di Diagnostica e Centro Fisioterapico	Carta dei Servizi	VERS. 3 DEL 18/10/2019
--	-------------------	------------------------

## PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI

Per accedere alle visite e alle prestazioni ambulatoriali in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) è necessario che l'utente sia in possesso di:

- impegnativa redatta da un medico su ricettario regionale
- tessera sanitaria
- codice fiscale
- documento d'identità

La prestazione è erogata dietro pagamento del ticket o in esenzione per gli aventi diritto, come previsto dalla normativa vigente. L'accettazione e il pagamento devono essere effettuati lo stesso giorno dell'erogazione della prestazione e prima dell'erogazione della prestazione. Il pagamento può avvenire mediante contanti o Bancomat presso gli sportelli prenotazione e accettazione negli orari di apertura.

Per accedere alle visite e prestazioni ambulatoriali in regime a pagamento (non in convenzione SSN) è comunque necessario presentarsi muniti di richiesta medica, tessera sanitaria e documento d'identità. L'accettazione e il pagamento devono essere effettuati lo stesso giorno dell'erogazione della prestazione e prima dell'erogazione della prestazione. Il pagamento può avvenire mediante contanti o Bancomat presso gli sportelli prenotazione e accettazione negli orari di apertura.

Il servizio di informazione e di accettazione è svolto con particolare cura ed attenzione verso le persone in condizione di fragilità. A questo scopo la Misericordia facilita il colloquio con i pazienti e i loro familiari attraverso un ampio orario di apertura degli sportelli informativi e di accettazione e, negli stessi orari, è disponibile per colloqui di persona e/o telefonici su problematiche personali e specifiche.

Nel caso in cui il cittadino fragile necessiti di particolari forme di sostegno per accedere o utilizzare i servizi offerti, può segnalare in fase di prenotazione allo sportello le sue specifiche esigenze. Lo sportello si impegna, in base alle necessità dei singoli utenti, a predisporre ausili e a rendere più confortevole la permanenza del cittadino presso la struttura garantendone anche l'accompagnamento all'interno dei locali.

### TEMPI DI ATTESA

La gestione dei Servizi Specialistici e del Poliambulatorio persegue l'obiettivo del contenimento dei tempi di attesa ai sensi della normativa regionale. I tempi di attesa sono sempre riferiti alle prime visite e primi accessi. Le prenotazioni delle prestazioni convenzionate SSN sono stabilite dal sistema CUP dell'Azienda Usl 5 di Pisa.

La Misericordia garantisce, per le prestazioni a pagamento, un tempo di attesa non superiore a 7 giorni.

Per informazioni sui tempi di attesa è possibile contattare lo sportello di prenotazione del Poliambulatorio.

### RITIRO REFERTI

Il ritiro dei referti da parte di persona diversa dall'interessato, può avvenire esclusivamente con delega scritta.

I referti possono essere ritirati dalla data indicata sul documento rilasciato al momento dell'accettazione, presso lo sportello stesso dalle 8.30 alle 19.30 nei giorni feriali e il sabato dalle 8.00 alle 12.30.

Poliambulatorio della Misericordia di Cascina Servizi di Diagnostica e Centro Fisioterapico	Carta dei Servizi	VERS. 3 DEL 18/10/2019
--	-------------------	------------------------

## STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

Lo sportello di accettazione del Poliambulatorio cura il Servizio di relazione con il pubblico.

Il Servizio è sempre disponibile a fornire informazioni sui servizi erogati e le modalità d'accesso e ad accogliere segnalazioni, reclami ed apprezzamenti da parte dell'utenza. Qualora il problema segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediata, il Servizio provvede all'istruttoria del reclamo coinvolgendo la Misericordia, la Direzione Sanitaria e le unità operative interessate al fine di fornire all'utente una risposta adeguata entro il termine massimo di 30 giorni.

Coloro che desiderano esprimere le proprie osservazioni, eventuali reclami e apprezzamenti possono farlo tramite:

- colloquio con gli operatori dell'Accettazione
- lettera in carta semplice indirizzata alla: Misericordia di Cascina, Via Palestro n. 23 – Cascina - Pisa
- segnalazione telefonica al numero 050.701901
- via fax al numero 050.715968
- posta elettronica all'indirizzo e-mail: [info@misericordiacascina.org](mailto:info@misericordiacascina.org)
- posta elettronica certificata all'indirizzo e-mail : [venarcmisericordiacascina@pec.it](mailto:venarcmisericordiacascina@pec.it)
- compilazione degli appositi moduli disponibili presso l'Accettazione.

Il Servizio di miglioramento della qualità della Misericordia di Cascina segue lo svolgimento dell'attività di customer satisfaction con l'obiettivo di conoscere la soddisfazione dei pazienti e quindi, acquisire elementi utili a valutare le attività svolte ed individuare le azioni concrete che possono condurre ad un miglioramento della qualità del servizio.

## QUALITA', SICUREZZA E TRASPARENZA

### **Qualità**

La Misericordia di Cascina ha adottato un proprio sistema di gestione per la qualità con il quale realizza e monitora la qualità delle prestazioni effettuata.

Il sistema di gestione per la qualità del Poliambulatorio della Misericordia di Cascina è controllato dalla Regione Toscana all'interno del processo di accreditamento.

### **Sicurezza**

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le visite e gli esami strumentali vengono effettuati in ambienti idonei da personale medico specializzato.

Come previsto dal D.Lgs.81/2008, il personale è addestrato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità.

Poliambulatorio della Misericordia di Cascina Servizi di Diagnostica e Centro Fisioterapico	Carta dei Servizi	VERS. 3 DEL 18/10/2019
--	-------------------	------------------------

## **Privacy (D.Lgs. 196/03)**

L'utente ha il diritto all'informazione ed al consenso informato sul proprio stato di salute, gli accertamenti e le terapie proposte.

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle condizioni di salute del paziente, fornendo indicazioni esclusivamente all'interessato e, in caso di sua autorizzazione, ai familiari o ad altre persone designate. Al momento della presa in carico viene richiesto al paziente di sottoscrivere il consenso al trattamento dei propri dati personali limitatamente alle esigenze funzionali della prestazione richiesta. Il consenso informato al trattamento sanitario è fornito al paziente dal personale medico secondo le vigenti normative. I colloqui con il personale sanitario avvengono in locali che garantiscono il diritto alla riservatezza del paziente.

## **PRINCIPI ISPIRATORI**

Il Poliambulatorio della Misericordia di Cascina, nel rispetto della sua missione etica e degli obblighi di legge per le strutture che offrono servizi in convenzione con il SSN, garantisce il rispetto dei principi sull'erogazione dei servizi pubblici sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994:

- **Eguaglianza** Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti.
  - **Imparzialità** I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
  - **Continuità** L'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
  - **Diritto di scelta** L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.
  - **Partecipazione** L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241; inoltre, può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
  - **Efficienza ed efficacia** Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.
- 

Poliambulatorio della Misericordia di Cascina Servizi di Diagnostica e Centro Fisioterapico	Carta dei Servizi	VERS. 3 DEL 18/10/2019
--	-------------------	------------------------