CMT
FIRENZE

Centro Medico Toscano

l'eccellenza nella prevenzione

Carta dei Servizi 09-2018

AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI

Rev.	Stato	Data	Redatto	Verificato Dir. Sanitario
01	Nuovo	23-04-2017	Alberto Tassi	Dr. Alberto Appicciafuoco
02	Aggiornamento	18-05-2017	Alberto Tassi	Dr. Alberto Appicciafuoco
03	Aggiornamento	13-12-2017	Alberto Tassi	Dr. Alberto Appicciafuoco
04	Aggiornamento	26-03-2018	Alberto Tassi	Dr. Alberto Appicciafuoco
05	Aggiornamento	03-09-2018	Alberto Tassi	Dr. Alberto Appicciafuoco

SOMMARIO

1.0	Presentazione	01
1.1	Mission	02
2.0	Finalità ed obbiettivi	03
3.0	Presentazione della struttura	04
4.0	Informazioni sull'organizzazione	05
5.0	Come arrivare al poliambulatorio	06
6.0	Modalità di accesso	07
6.1	Ai locali	08
6.2	Alle cure	09
7.0	Modalità di prenotazione	10
8.0	Personale presente presso la struttura	11
9.0	Tempi di prenotazione e attesa	12
9.1	Tempi di prenotazione esami	13
9.2	Tempi consegna referti	14
10.0	Attività sanitarie erogate	15
11.0	Servizi offerti	16
12.0	Obbiettivi	17
13.0	Rispetto e tutela della privacy	18
14.0	Segnalazione reclami	19
15.0	Indagine sulla soddisfazione dei pazienti	20
16.0	Diritti e doveri dell'utente	21
16.1	Diritti	22
16.2	Doveri	23
16.3	Prevenzione e protezione	24
16.4	Governance clinica	25
17.0	Codice etico	26
17.1	Ricerca e sviluppo	27
17.2	Qualità	28
17.3	Verifica e miglioramento della qualità	29
17.4	Indicatori - Cruscotto della qualità	30
17.5	Tabella degli indicatori	31

PRESENTAZIONE

LA MISSION

Il Poliambulatorio CMT ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura. Per meglio perseguire tale obiettivo, il Poliambulatorio si avvale di un'equipe di professionisti che condivide e persegue il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici. Il Poliambulatorio intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni di diagnostica al fine di diventare un punto di riferimento nella zona.

FINALITA' ED OBIETTIVI

Gli OBIETTIVI del Poliambulatorio CMT sono così identificabili:

1. Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche.
2. Adottare e mantenere un Sistema Qualità che porti all'accreditamento istituzionale e alla Certificazione di Qualità e al loro mantenimento.
3. Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in completa autonomia dalle ASL e dal SSN non essendovi attività accreditate, nell'obiettivo di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il Poliambulatorio non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa; pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.
4. Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:

- La predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
- Tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
- Il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
- La possibilità per il paziente di scegliere lo specialista a cui affidarsi;
- Un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- Professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
- Il rispetto della privacy;
- Raggiungimento e mantenimento dello standard di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE

Ragione sociale :	**CMT Srl**
Denominazione :	**Centro Medico Toscano**
Anno di fondazione :	**2016**
Sede legale e amministrativa :	**Via Antonio Meucci, 4 50012 Bagno a Ripoli (FI)**
Legale rappresentante :	**Carlo Bigazzi**
Sede operativa :	**Via Antonio Meucci, 4 50012 Bagno a Ripoli (FI)**
Direttore Sanitario	**Dr. Alberto Appicciafuoco**
Telefono :	**055 0749132**
Fax :	**055 0749138**
Capitale Sociale :	**€ 800.000,00 i.v.**
C.F. e P.IVA :	**IT06649250484**
R.E.A n. :	**FI-645245**
Indirizzo e-mail :	**info@cmt-firenze.it**
Indirizzo pec :	**cmtfirenze@pec.it**
Sito Web :	**www.cmt-firenze.it**

PRINCIPI NEI CONFRONTI DEL CITTADINO

EGUAGLIANZA	Cmt è al servizio di ogni cittadino, senza distinzione di razza, sesso, lingua, ceto sociale o religione.
SERVIZIO	I nostri servizi sanitari sono attivi dal Lunedì alla Domenica 7 giorni su 7.
DIRITTI	Cmt eroga servivi altamente qualificati con prezzi simili ad un ticket, in modo da favorire un utilizzo appropriato e tempestivo del servizio sanitario pubblico e privato.
TEMPI	I nostri tempi di attesa sono minimi, grazie alla quantità numerica di ambulatori di cui disponiamo.

MODALITA' DI ACCESSO

Gli utenti possono accedere ai servizi a mezzo telefono, tramite portale web o recandosi presso i locali della CMT in via A. Meucci, n4 Bagno a Ripoli negli orari di apertura indicati nella presente Carta dei Servizi e gli incaricati forniranno tutte le indicazioni necessarie per l'attivazione del servizio; inoltre consegneranno o metteranno a disposizione:

- Carta dei diritti del paziente;
- Modulo reclami;
- Questionario di soddisfazione;
- Elenco delle prestazioni erogate;
- Informativa Privacy;
- Consenso informato per le cure richieste.

Il paziente o il delegato per il paziente dovrà presentare i seguenti documenti:

- Richiesta medica (se necessaria)
- Carta di identità
- Codice fiscale
- Carta sanitaria
- Cartelle cliniche, esami clinici (ove la prestazione richiesta lo necessitasse);
- Identificazione del paziente e compilazione della scheda anagrafica;
- Pagamento della prestazione;
- Effettuazione della prestazione;
- Ritiro del referto.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata, nei modi, nei giorni ed agli orari riportati nella tabella di riepilogo in calce alla presente carta dei servizi, presso il Servizio Accettazione ovvero telefonicamente, con la sola eccezione della prenotazione delle prestazioni di prelievi ematici che devono essere effettuate di persona. Tutte le prestazioni erogate dal poliambulatorio sono prenotabili dal paziente o da suo delegato. Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico o dal personale di accettazione in maniera diretta e riservata al paziente a erogazione avvenuta. Trattandosi di libera pratica e non di attività accreditata non sono previste cause di esenzione. Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria e consegnare la richiesta medica pagando il dovuto, non sono concesse dilazioni di pagamento. In alcuni casi e per determinate prestazioni (odontoiatria) il centro può favorire particolari forme di pagamento dilazionato concordato o pagamento agevolato

a mezzo finanziamento per il credito al consumo. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, assegno bancario o circolare, carte di credito e bancomat banco posta. In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto. Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax o e-mail ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.

PERSONALE PRESENTE PRESSO LA STRUTTURA

Il personale impiegato può essere individuato in tipologie a seconda dei propri compiti o titoli professionali ed è classificabile in medico, delle professioni sanitarie, personale di segreteria e amministrativo. Il personale medico si occupa delle visite specialistiche. Il personale è rappresentato da igienisti dentali, infermieri, tecnici di radiologia e lavora in supporto e collaborazione con il personale medico di branca. Il personale di segreteria svolge l'intera attività di informazione, accettazione, prenotazione, fatturazione e relativa riscossione. Ogni attività è resa da medico specialista della branca interessata. Presso la Struttura sono sempre presenti in assistenza infermieri professionali. La responsabilità del coordinamento e controllo delle attività sanitarie svolte presso il centro è del Direttore Sanitario, Dott. Alberto Appicciafuoco, il quale sovrintende all'operato di tutti i medici.

TEMPI DI PRENOTAZIONE ED ATTESA

Nell'intento di perseguire la qualità nell'esercizio delle attività sanitarie la CMT si è prefissa come obiettivo la massima riduzione dei tempi di attesa sia per quelli intercorrenti tra la prenotazione e l'esecuzione della prestazione che per quelli necessari alla consegna del referto. Intento della CMT è il massimo rispetto dei seguenti tempi, ripartiti per branca specialistica ed interente alla maggioranza delle prestazioni eseguite. Particolari esami potrebbero richiedere tempi maggiori e degli stessi saranno prontamente informati gli utenti in accettazione. eccezione della prenotazione delle prestazioni di prelievi ematici che devono essere effettuate di persona. a mezzo finanziamento per il credito al consumo.

TEMPI DI PRENOTAZIONE ESAMI

VISITE ..... 1 GIORNO
VISITE ..... 3 GIORNI
VISITE ..... 5 GIORNI

TEMPI DI CONSEGNA REFERTI

REFERTI 1 ..... IL GIORNO STESSO
REFERTI 2 ..... 1 GIORNO
REFERTI 3 ..... 3 GIORNI

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE E MEDICI DI RIFERIMENTO

Il Poliambulatorio eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Allergologia e immunologia	Dr. Gaetanino Molino
Andrologia	Dr.ssa Serenella Checchi
Anestesia e medicina del dolore	Dr.ssa Maria Ciampolini
Angiologia	Dr. Elio Ferlaino Dr. Marco Prisco
Audiologia e foniatria	Dr. Luca Mondaini Dr. Mario Maida Dr. Luca Gori
Cardiologia	Dr. Paolo Roccanti Dr. Loreno Querceto Dr. Francesco Venditti Dr. Francesco Sclaverano
Chirurgia generale	Dr. Daniele Misuri Dr. Giansante Gabella
Chirurgia plastica e ricostruttiva	Dr. Paolo Alex Luccioli
Chirurgia vascolare	Dr. Elio Ferlaino Dr. Marco Prisco
Dermatologia e venerologia	Dr.ssa Cristina Lucin Dr. Alessandro Danesi
Dietologia	Dr. Davide Mazzola
Endocrinologia	Dr.ssa Serenella Checchi
Gastroenterologia	Dr.ssa Beatrice Paoli
Geriatria	Dr. Pierfranco Mantovani
Ginecologia ed ostericia	Dr.ssa Elisa Conti Dr. Roberto Corti Dr.ssa Elena Busi Dr.ssa Giulia Masini

Malattie apparato respiratorio	Dr. Tommaso Benedetti
Malattie metaboliche e diabetologia	Dr.ssa Serenella Checchi
Medicina del lavoro	Dr. Pietro Valente
Medicina estetica	Dr. Paolo Alex Luccioli Dr. Michele Bianchini
Medicina generale	Dr.ssa Giulia Bonciani Dr. Paolo Peruzzi Dr.ssa Serena Paludi Dr. Emilio Minelli Rizieri Dr. Leonardo Gramigna Dr. Alexandre Quattrone Dr.ssa Eva Catarzi Dr. Gianmarco Scrivanti
Medicina legale	Dr. Alberto Appicciafuoco
Nefrologia	Dr. Leonardo Gramigna
Neurochirurgia	Dr. Matteo Coppini
Neurologia	Dr.ssa Selvaggia Fossi
Neuropsichiatria infantile	Dr.ssa Alessandra Cosi
Nutrizionista	Dr.ssa Amelia La Malfa
Oculistica	Dr. Jacopo Paladini Dr.ssa Chiara Scrivanti
Odontoiatria	Dr. Luca Brardi Dr.ssa Michela Chiarugi Dr.ssa Paola Rossi Dr. Roberto Battiloni Dr. Mario Signore Dr.Daniele Frosini
Ortopedia e traumatologia	Dr. Teodoro Bassarelli Dr. Pierpaolo Santoro Dr. Lorenzo Giannelli Buccioni
Osteopatia	Dr. Riccardo Vannini
Otorinolaringoiatria	Dr. Luca Mondaini Dr. Luca Gori Dr. Mario Maida
Pediatria	Dr. Roberto Biadaioli
Podologia	Dr. Giovanni Ravenni
Posturale	Dr.ssa Daniela Giacchè
Pneumologia	Dr. Tommaso Benedetti Dr.ssa Valentina Luzzi

Proctologia	Dr. Daniele Misuri
Psicologia	Dr. Sergio Puggelli Dr.ssa Rossella Boretti
Psicoterapia	Dr. Sergio Puggelli Dr.ssa Rossella Boretti
Psichiatria	Dr. Riccardo Simoni
Radiodiagnostica	Dr. Alessandro Gonfiotti Dr. Luca Grassi
Reumatologia	Dr.ssa Irene Miniati
Sessuologia	Dr. Sergio Puggelli
Trattamenti Laser	Dr. Michele Bianchini (estetica) Dr.ssa Cristina Lucin (dermatologia) Dr. Roberto Corti (ginecologia) Dr. Jacopo Paladini (oculistica)
Urologia	Dr. Giuseppe Filippo Di Loro Dr.ssa Claudio Lombardi

RADIODIAGNOSTICA

- Risonanza magnetica aperta
- Radiologico digitale
- MOC mineralometria ossea computerizzata
- OPT 2D (panoramica dentaria)
- CBCT 3D (arcate dentarie)
- Ecografia pediatrica
- Ecografia cardiologica
- Ecografia ostetrica
- Ecografia ginecologica 4D
- Ecografia urologica
- Ecografia angiologica
- Ecografia endocrinologica
- Ecografia muscolo tendinea
- Ecografia mammaria
- Ecografia anche neonati

SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti dalla struttura e dal personale professionalmente specializzato per prestazioni sanitarie sono:

- Prestazioni medico-specialistiche
- Prestazioni strumentali
- Prestazioni infermieristiche

OBBIETTIVI

OBBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito tesserino di identificazione, tenuto in evidenza. Il personale medico indosserà camici di lavoro che permetteranno la rapida individuazione e che li differenzierà dal personale delle professioni sanitarie. Il personale amministrativo non potrà indossare camici od abbigliamento che potrà trarre in errore il paziente.
Informazione chiara e corretta dei servizi prestati	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispetto della privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori, durante l'erogazione della prestazione vengono tenuti chiusi. I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.
Professionalità	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato in possesso dei titoli abilitativi necessari all'esecuzione delle prestazioni erogate. Tutto il personale segue un percorso di formazione continua quale aggiornamento ai miglioramenti introdotti nella pratica medica. Il personale medico e delle professioni sanitarie viene istruito ed aggiornato sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida definite dalla direzione sanitaria. Il personale opererà sempre nel rispetto degli orari definiti in sede di accettazione e/o concordati per le prestazioni.
Esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere sia di persona che telefonicamente e garantisce una risposta tempestiva

All'avanguardia nelle tecnologie	Il Centro essendo di nuova realizzazione si è dotato di tecnologie di ultima generazione. Macchinari di primarie aziende produttrici all'avanguardia in ogni branca cui sono inseriti. E' effettuata periodicamente analisi di funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati, valutazione di appropriatezza ed opportunità di acquisizione di nuovi macchinari sempre al passo con i tempi.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento. Periodicamente lo staff si riunisce per verificare le statistiche di lavoro ed i report di segnalazione al fine di migliorare ed ottimizzare l'attività medica.

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

SEGNALAZIONE RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione. La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 7 giorni.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni. Il questionario sulla soddisfazione del paziente è a disposizione della clientela ed una volta compilato verrà inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

DIRITTI

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
2. In particolare, durante la prestazione, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
3. Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il paziente ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
4. Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria.
6. Il paziente ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.
7. Il paziente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
8. Il paziente ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
9. Ha diritto ad un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna;
10. Ha diritto ad un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture;
11. Ha diritto ad un'informazione obiettiva ed appropriata sulla diagnosi e sugli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato;
12. Ha diritto al rigoroso rispetto della riservatezza dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia, sintetizzati in una cartella clinica (rispetto alla legislazione vigente in materia privacy D.lgs 196/2003);
13. Ha diritto ad identificare il personale, che deve essere dotato di cartellino di riconoscimento, recante nome e qualifica;

Il cittadino-paziente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda, a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

A tale scopo CMT ha adottato la normativa sulla privacy (di cui al Decreto Legislativo 196/03) come impegno condiviso da tutta l'Azienda garantendo la Sua riservatezza effettuando delle scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione.

Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo per l'intera utenza gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato. L'Azienda vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute dei Pazienti con strumenti sia informatici che cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati.

L'interessato cui si riferiscono i dati personali ha la possibilità di esercitare, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta rilasciata a persone fisiche od Associazioni, i seguenti diritti:

- Conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano;
- Ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti dell'Azienda, di dati che lo riguardano;
- Ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistano obblighi di conservazione;
- Ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati;
- Opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.

I modelli per inoltrare le richieste possono essere scaricati dal nostro sito web o richiesti al personale dell'accettazione.

DOVERI

Il cittadino paziente quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova. L'accesso alla struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale. È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione dì rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

PREVENZIONE E PROTEZIONE

Il servizio di Prevenzione e Protezione, ha lo scopo di istituzionalizzare e implementare un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali.
Il sistema di prevenzione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e dei Pazienti, dei visitatori e del personale delle ditte appaltatrici. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.Lgs 81/2008.

GOVERNANCE CLINICA

CMT ha adottato, secondo i requisiti regionali per l'esercizio dell'attività sanitaria da parte di strutture private anche non soggette ad accreditamento previsti dal D.P.G.R. n° 79r/2016, le modalità per la Gestione del Governo Clinico.
Iniziativa Medica vuole assicurare attraverso i principi del Governo Clinico che ogni Paziente riceva la prestazione che produca il miglior esito possibile in base alle conoscenze disponibili, con il minor consumo di risorse, che comportino il minor rischio di danni conseguenti al trattamento e con la massima soddisfazione per il cittadino-paziente. In quest'ottica, CMT ha definito quelli che sono i propri "determinanti" del Governo Clinico attuando un approccio di "sistema" e garantendo l'integrazione di: formazione continua, gestione del rischio clinico, audit clinici, medicina basata sull'evidenza, linee guida cliniche e percorsi assistenziali, gestione delle segnalazioni e dei reclami, comunicazione e gestione della documentazione, ricerca e sviluppo, esiti, collaborazione, coinvolgimento dei Pazienti, valutazione del personale.

CODICE ETICO

CMT, in occasione dell'attività di autovalutazione finalizzata all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni per l'esercizio delle attività sanitarie ha ritenuto di procedere nella redazione e predisposizione di un Codice Etico, che raccolga l'insieme dei principi di correttezza, lealtà, integrità, trasparenza, impegno morale e professionale che improntano, sin dalla costituzione, le relazioni dell'azienda verso il personale, i collaboratori ed i terzi.

L'adozione al Codice etico rappresenta una ulteriore garanzia che si aggiunge a quanto disposto dalla normativa vigente.

Il Codice Etico sarà l'insieme delle regole:

- Di comportamento nei rapporti con gli interlocutori esterni, i collaboratori, il mercato e l'ambiente, alle quali informare la propria attività interna ed esterna, esigendone il rispetto da parte di tutti i collaboratori, i consulenti e, per quanto di competenza, gli interlocutori esterni;

- Di organizzazione e gestione, finalizzate alla realizzazione di un sistema efficiente ed efficace di programmazione, esecuzione e controllo delle attività, tale da assicurare il costante rispetto delle regole di comportamento e prevenirne la violazione da parte di qualsiasi soggetto che operi per la Società.

RICERCA E SVILUPPO

CMT è impegnata a recepire l'innovazione, intesa sia come innovazione metodologica che come innovazione tecnologica, nell'ambito della Diagnostica per Immagini. Questo impegno si traduce nell'acquisizione della strumentazione tecnologicamente più avanzata ed in una continua revisione dei metodi di valutazione dei risultati clinici. L'ampia casistica in possesso consente inoltre l'elaborazione di studi clinici, sull'incidenza delle varie patologie e sulla validità delle metodologie adottate, che verranno posti all'attenzione della comunità scientifica italiana.

QUALITA'

CMT si è da subito prefissata l'obbiettivo di operare in qualità impegnandosi ad una sistematica valutazione dei servizi erogati, partendo dall'analisi delle esigenze della propria utenza. A tale scopo, oltre a definire gli standard generali (riferiti al complesso delle attività rese) e specifici (riferiti alle singole prestazioni), la struttura conduce una serie di indagini conoscitive del livello di gradimento dei propri Pazienti attraverso la distribuzione di questionari appositamente predisposti.

Vengono di seguito elencati alcuni indicatori di qualità generali oggetto di monitoraggio verso l'utenza:

- Qualità del servizio telefonico (rapidità, chiarezza, gentilezza).
- Qualità dell'assistenza (da parte del personale, del medico e delle professioni sanitarie).
- Rispetto dei tempi di attesa.
- Informazione sulle strutture e servizi.
- Tempistica della refertazione e della consegna dei referti.
- Adeguatezza delle prestazioni erogate.

VERIFICA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

La struttura ha individuato i propri standard di qualità, adotta degli strumenti operativi per la verifica degli stessi e per il loro continuo miglioramento.

Vengono di seguito indicati alcuni strumenti generali:

- Potenziamento ed adeguamento dei Servizi di Accettazione e Prenotazione
- Verifica periodica delle liste di attesa
- Diffusione della Carta dei Servizi ed opuscoli informativi
- Verifica e valutazione delle schede di gradimento dei servizi
- Verifica del rispetto delle norme
- Disponibilità degli appositi moduli
- Rispetto delle procedure di tutela
- Incident Reporting
- Codice etico
- Governo clinico

INDICATORI - CRUSCOTTO DELLA QUALITÀ

Tecnicamente un indicatore è un parametro o un valore capace di dare un'informazione sintetica relativa ad uno specifico processo (un'attività, una prestazione, un servizio, una modalità di gestione delle risorse, una strategia di programmazione ecc.), la cui conoscenza possa essere utile a chi gestisce una struttura per tenerne sotto controllo la qualità e l'efficienza.
Ma un indicatore è utile anche per l'utente, che in tal modo può giudicare con un dato obiettivo come lavora chi fornisce un servizio.
La scelta di pubblicare alcuni degli indicatori di maggior interesse, fa parte del dialogo diretto e trasparente che vogliamo avere con i nostri utenti e, più in generale con i cittadini, gli operatori della sanità e le istituzioni, in modo da rafforzare un legame e stimolare il giudizio sui nostri servizi e sulle nostre performance, cosa per noi fondamentale nell'ottica del miglioramento continuo della qualità. Molti indicatori sono tra l'altro ricavati dai giudizi che riceviamo ogni giorno dall'utenza, tramite i questionari, i reclami e le osservazioni.
Gli indicatori sono quindi il nostro "cruscotto di guida" e rappresentano il modo più concreto per giudicare il nostro lavoro, la nostra capacità di soddisfare l'utenza e di operare secondo criteri di qualità. DI seguito Vi forniamo una Selezione di alcuni indicatori utilizzati per il monitoraggio dei servizi dell'Azienda.

TABELLA DEGLI INDICATORI DI GRADIMENTO

RISPOSTE POSITIVE

Semplicità procedure prenotazione	99.5%
Chiarezza segnaletica e indicazioni dei locali	95.8%
Risposte positive sulla segnaletica	94.2%
Tempi di attesa nella prenotazione	99.5%
Comfort percepito	100.0%
Risposte positive sul comfort degli ambulatori	100.0%
Tutela della privacy degli utenti	99.2%
Pulizia percepita dall'utente	99.8%
Professionalità del personale	99.8%
Completezza informazione fornita all'utente dal personale accettazione	100.0%
Completezza informazione fornita dal personale sanitario	100.0%
Tempo dedicato all'utente durante la prestazione sanitaria	100.0%
Efficacia informazione cartacea (Volantinaggio, Depliant)	98.0%
Efficacia informazione multimediale (Sito internet, Social network)	98.0%
Fiducia nella struttura	100.0%
N. prestazioni eseguite	13.585
% reclami su totale prestazioni	0,1%
% non conformità su totale prestazioni	00.0%
% giudizi positivi su totale questionari compilati dai pazienti	99,8%
% di reclami chiusi con successo	99,5%

La presente tabella sarà aggiornata periodicamente e resa pubblica secondo canali tradizionali.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE

Il questionario viene rilasciato direttamente in fase di accettazione.

Pulizia e cura della struttura	☹	😐	☺
E' soddisfatto/a dell'igiene delle zone comuni ?			
E' soddisfatto/a dell'igiene dei bagni ?			
E' soddisfatto/a dell'igiene degli ambulatori ?			

Quali sono gli aspetti che ha e non ha apprezzato maggiormete	☹	😐	☺
Organizzazione ed efficienza			
Informazioni e comunicazione			
Attenzione al paziente			
Riservtezza/Privacy			
Professionalità			
Qualità delle cure ricevute			
Ambienti e confort			

Soddisfazione generale	☹	😐	☺
La struttura ha soddisfatto complessivamente le sue esigenze personali ?			

Se desidera esprimere qualsiasi altro commento aggiuntivo La invitiamo a farlo con la massima libertà, terremo conto delle Sue osservazioni e dei suoi suggerimenti.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

La ringraziamo per la Sua preziosa e cortese collaborazione.
Inserisca il questionario nell'apposita cassetta situata in accettazione.

Data ..... Firma .....

Direttore Sanitario
Dr. Alberto Appicciafuoco

CMT FIRENZE

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gentili Clienti,
in un ottica di miglioramento continuo della Qualità aziendale, Cmt è continuamente impegnato nella ricerca di soluzioni che possano rendere i servizi che eroghiamo più semplici e snelli e quindi più vicini alle esigenze dei cittadini. Nell'ambito del nostro Sistema di Gestione per la Qualità desideriamo sottoporvi un questionario che costituisce un ausilio molto importante al fine di ottenere delle informazioni sul Vostro grado di soddisfazione e contemporaneamente ci permetterà di individuare gli ambiti che necessitano specifiche azioni di miglioramento. Vi saremmo pertanto grati se voleste compilare in ogni sua parte il questionario allegato, che prevede anche la possibilità di inviarci suggerimenti, consigli o commenti che possano aiutarci a migliorare, così da essere sempre più capaci di rispondere alle Vostre esigenze.

* Il questionario può essere compilato anche in forma anonima.

Cliente:
Nome e Cognome* .....

Età:
☐ 18-30 anni ☐ 30-40 anni ☐ 40-50 anni ☐ Oltre 50 anni

Residenza:
☐ Firenze ☐ Provincia di Firenze ☐ Altro .....

Indichi con una crocetta il suo grado di soddisfazione:
☹ Insoddisfatto 😐 Soddisfatto ☺ Molto soddisfatto

Motivo di scelta di questa struttura sanitaria	
Me l'ha consigliata il medico di famiglia	☐
Me l'hanno consigliata amici e familiari	☐
Conosco il Centro Medico Toscano e ne ho fiducia	☐
Conosco il medico e ne ho fiducia	☐
In seguito ad una visita privata con il professionista	☐
Pubblicità su riviste o testate giornalistiche	☐
Pubblicità su cartellonistica presso distretti sanitari ASL	☐
Volantino pervenuto a casa o ufficio	☐
Tramite messaggio (SMS, WhatsApp, Messenger)	☐
Sito internet di Cmt	☐
Social Network (Facebook, Linkedin, Twitter, Instagram, You-tube)	☐

Vantaggi Cmt	☹	😐	☺
E' soddisfatto dei prezzi che Cmt le riserva			
E' soddisfatto della rapidità con cui può eseguire una visita/prestazione			
E' soddisfatto dei giorni e degli orari di apertura			

Qualità dei servizi di prenotazione e accettazione	☹	😐	☺
Servizio telefonico			
Servizio e-mail			
Servizio di pre-registrazione tramite totem "ELIMINACODE"			
Servizio allo sportello di accettazione			

Specialità per cui siete venuti in visita
Specialità (es. Cardiologia) .....

Qualità della visita	☹	😐	☺
La sua visita è stata congrua alle sue aspettative ?			

Qualità del servizio	☹	😐	☺
Personale accettazione			
Personale infermieristico			
Personale medico			

Professionalità e competenza del personale	☹	😐	☺
Personale accettazione			
Personale infermieristico			
Personale medico			

Collaborazione del personale	☹	😐	☺
Personale accettazione			
Personale infermieristico			
Personale medico			

Tempi di prenotazione ed esecuzione delle prestazioni	☹	😐	☺
Tempistiche di prenotazione			
Esecuzione delle prestazioni			
Assistenza post-intervento			

Rilascio e invio referti/documentazione	☹	😐	☺
E' soddisfatto del servizio di ritiro referti online ?			
E' soddisfatto dei tempi di rilascio della documentazione sanitaria ?			

Di fronte a problematiche e reclami	☹	😐	☺
Capacità di risolvere problematiche e reclami ?			
Velocità di risposta di fronte ad eventuali problematiche e/o reclami ?			

Struttura, arredi, finiture	☹	😐	☺
E' di suo gradimento l'accoglienza dell'accettazione ?			
Sono di suo gradimento arredi e finiture in accettazione ?			
Sono di suo gradimento arredi e finiture negli ambulatori ?			

MODULO DI SEGNALAZIONE

Il modulo viene rilasciato direttamente in fase di accettazione.

Direttore Sanitario
Dr. Alberto Appicciafuoco

CMT FIRENZE

MODULO DI SEGNALAZIONE

Il sottoscritto/a .....

Nato a ..... il .....

Residente a .....

Città ..... Provincia .....

Via/Piazza ..... n. .....

Telefono ..... Cell .....

E-mail .....

Tipologia della comunicazione

☐ RECLAMO ☐ SEGNALAZIONE ☐ SUGGERIMENTO ☐ ELOGIO

Descrizione della comunicazione .....

.....

.....

.....

La ringraziamo per la Sua preziosa e cortese collaborazione.
Inserisca il questionario nell'apposita cassetta situata in accettazione.

Data ..... Firma .....

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

APERTURA DEGLI UFFICI AL PUBBLICO

Dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 07.30 alle 21.00
Il SABATO dalle ore 7.30 alle 19.30
La DOMENICA dalle ore 09.00 alle 18.30

RECAPITI ATTIVI

Telefono : 055 0749132
Telefax : 055 0749138

LE PERSONE DI RIFERIMENTO

Amministratore Delegato : **c.bigazzi@cmt-firenze.it**
Direttore Generale : **p.baldi@cmt-firenze.it**
Direttore Sanitario : **a.appicciafuoco@cmt-firenze.it**
Direttore Marketing : **a.tassi@cmt-firenze.it**
Direttore Sviluppo Aziendale : **a.tassi@cmt-firenze.it**
Direttore del Personale : **p.baldi@cmt-firenze.it**

RAPPORTI CON IL PUBBLICO
Sig.ra Paola Baldi - Tel. 055 0749008 - E-mail: p.baldi@cmt-firenze.it

In caso di modifiche alla presente Carta dei Servizi, sarà compito dell'organizzazione interna darne visibilità in modo tempestivo mediante il sito internet www.cmt-firenze.it.

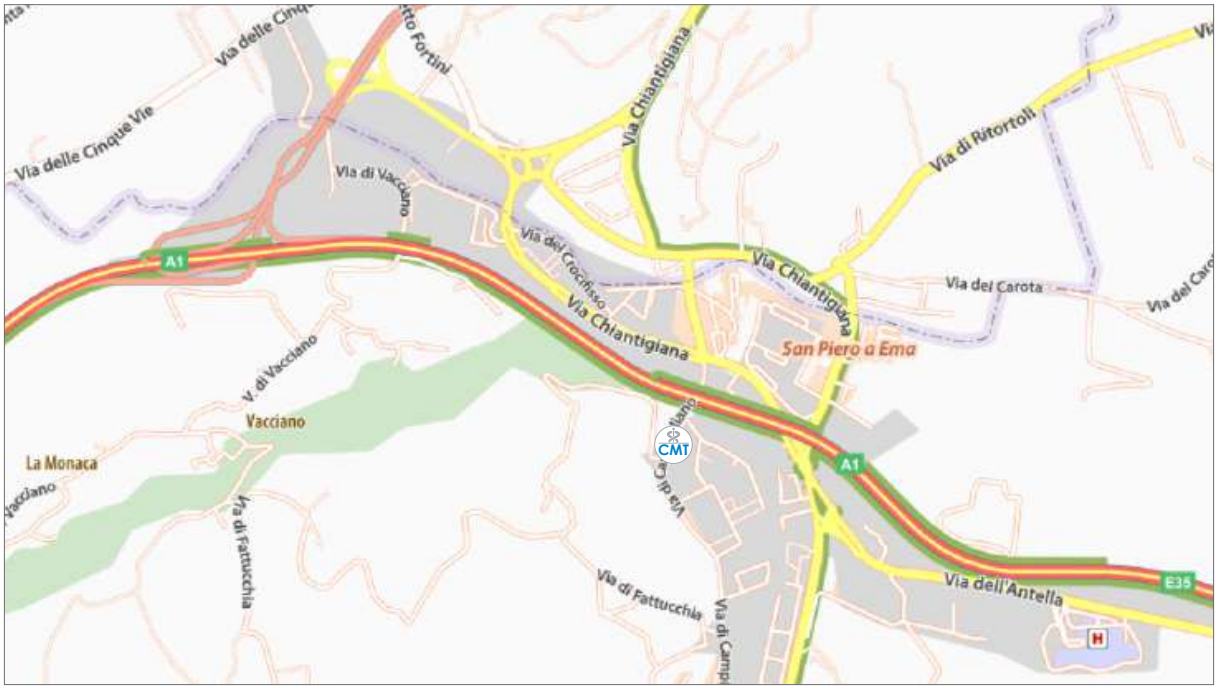
COME RAGGIUNGERCI

DA FIRENZE
Quando vi trovate a Ponte a Ema seguire le indicazioni (Grassina, Antella), dopo il distributore Agip che troverete alla vostra destra trovate un piccola rotondina, svoltare a destra, appena passati sotto al ponte dell'autostrada, troverete difronte a voi Cmt. Abbiamo un parcheggio interrato da 120 posti auto.

DA GRASSINA
Dopo la rotonda del Burger King proseguite verso l'autostrada, dopo 50 metri troverete il vivaio L'orcio, alla rotondina svoltare a sinistra in Via di Campigliano, dentro alla zona industriale, appena passati sotto al ponte dell'autostrada, troverete Cmt difronte a voi. Abbiamo un parcheggio interrato da 120 posti auto.

DALL'AUTOSTRADA
Uscita FIRENZE SUD, dopo il casello girare alla prima uscita a destra e seguire le indicazioni (Grassina, Antella), dopo il distributore Agip che troverete alla vostra destra, c'è una piccola rotondina, svoltare a destra, appena passati sotto al ponte dell'autostrada, troverete il Cmt difronte a voi. Abbiamo un parcheggio interrato da 120 posti auto.

CON L'AUTOBUS
L'autobus (linea 24, 31, 32, 85) arriva alla rotonda di Ponte a Niccheri dove si trova la farmacia S.M.Annunziata, appena scesi dall'autobus prendere la stradina interna dove si trova la farmacia e proseguite fino infondo per 100 metri dove troverete un ponticino che passa sopra al torrente Ema, attraversatelo e subito dopo girate a destra, proseguite ancora per altri 100 metri dove incrocerete Via Antonio Meucci 4, girate a sinistra, noi ci troviamo sopra a Sogegross.

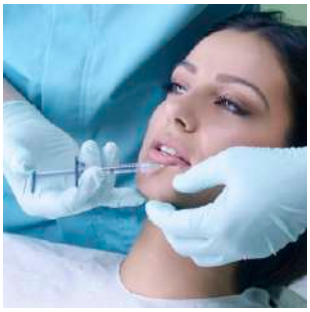


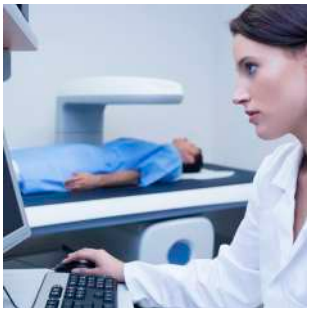
Telefono
055 0749132

Telefax
055 0749138

Web site
www.cmt-firenze.it

E-mail
info@cmt-firenze.it





Cmt Srl
Via Antonio Meucci, 4
50012 Bagno a Ripoli (FI)
Telefono 055 0749132
Telefax 055 0749138
Cap. Soc. € 800.000,00 i.v.