IMSF
ISTITUTO DI MEDICINA DELLO SPORT DI FIRENZE
dal 1950

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Codice	Denominazione	Data emissione	Data ultima revisione	Luogo Archiviazione	Responsabile	Livello diffusione
CDSS	Carta dei Servizi Sanitari	1/9/2003	**29/05/2024**	Direzione	Direzione aziendale	Tutti gli operatori

PRESENTAZIONE E IMPEGNI

Con la Carta dei Servizi l'Istituto di Medicina dello Sport di Firenze dichiara gli impegni che si assume nei confronti dei propri utenti.
L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei servizi e del coinvolgimento dei cittadini utenti.
La Carta dei Servizi è stata redatta con l'apporto dei responsabili delle strutture organizzative e con un ampio coinvolgimento del personale interno dell'azienda.
Con questo strumento si mira ad incentivare la tutela al diritto alla salute, offrendo ai propri clienti un'ampia informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità di tutela, nel rispetto e in adesione dei principi di trasparenza amministrativa.
Questo primo documento sarà suscettibile di revisioni periodiche, man mano che il processo di miglioramento innestato progredirà e comunque con periodicità almeno annuale.
Già fin d'ora si intende:

- delineare l'attuale quadro organizzativo dell'Istituto;
- presentare i principali servizi offerti;
- indicare le modalità di accesso ai vari servizi;
- individuare il referente addetto ai rapporti con il pubblico;
- adottare misure per la tutela dei diritti dei cittadini;
- facilitare l'accesso all'utenza, rendendola compartecipe dello sviluppo dei servizi;
- migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate;
- sviluppare le iniziative per la formazione permanente del personale medico e non;
- garantire la privacy dell'utente;
- avviare ricerche mirate al gradimento dei servizi da parte dell'utenza;
- avviare l'indagine epidemiologica.

La presente Carta dei Servizi è stata adottata il 1 settembre 2003 e portata a conoscenza di tutti i soggetti interni all'azienda.

IL DIRETTORE
(Dott. Sergio Califano)

SEZIONE PRIMA
PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA - PRINCIPI FONDAMENTALI E SERVIZI OFFERTI

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

L'ISTITUTO di MEDICINA dello SPORT di FIRENZE nasce nel 1950 ad opera di un nucleo di appassionati e lungimiranti medici dello sport e con il fattivo contributo del C.O.N.I., della Federazione Medico Sportiva Italiana e del Comune di Firenze. Dal 1957 al marzo 2005 ha operato nella sede storica nel Parco delle Cascine, in un immobile di proprietà comunale.
Dal 4 aprile 2005 si è trasferito in via del Ferrone 5 (Quartiere 4 di Firenze, Soffiano – Marignolle).
L'ISTITUTO ha ospitato al suo interno dal 1962 al 2001 uno dei due Laboratori Antidoping della F.M.S.I., il primo al mondo per i controlli su umani. Il Laboratorio ha dovuto cessare la sua attività per una precisa scelta della Federazione Medico Sportiva Italiana conseguente alla promulgazione della Legge n.376/2000.
Per molti anni, sino al 1991, è stata struttura direttamente dipendente dalla Federazione Medico Sportiva Italiana e dal C.O.N.I. In seguito a rilevanti modifiche operate da questi Enti ai propri statuti, dal 1994 l'Istituto ha assunto un assetto proprietario privato, che si è stabilizzato e consolidato nell'attuale dal maggio 2000, dopo un processo di transizione durato alcuni anni.
Peraltro nel solco della tradizione e vocazione, sono stati mantenuti e consolidati i legami e la collaborazione con tutte le realtà sportive.
L'ISTITUTO è quindi presente nella realtà fiorentina e regionale da oltre settanta anni in questo ambito specifico; il notevole patrimonio di esperienza e scientifico acquisito in tutti questi anni e la sempre qualificata équipe di specialisti medici e tecnici lo hanno reso la più importante struttura medico sportiva della Toscana e tra le maggiori d'Italia per quantità e qualità del lavoro svolto.
L'ISTITUTO DI MEDICINA DELLO SPORT di FIRENZE è deputato a:

- la tutela sanitaria di chi pratica attività sportiva anche nell'ambito delle leggi nazionali e regionali;
- la promozione di uno stile di vita attivo, in sintonia con i P.S.N. e P.S.R.;
- l'esercizio delle funzioni di prevenzione, di consulenza, di controllo medico, nonchè di valutazione funzionale per gli atleti delle Federazioni Sportive Nazionali, degli Enti sportivi riconosciuti e di chiunque ne faccia richiesta, oltre che di soggetti appartenenti a categorie a rischio che possano beneficiare dell'attività fisica;
- la promozione e l'incentivazione di studi e ricerche scientifiche di medicina applicata all'esercizio fisico ed agli sport.

Per il raggiungimento di tali obiettivi l'Istituto può convenzionarsi con Enti ed Istituzioni pubbliche e private, sportive e non.
In esso inoltre si può svolgere ogni altra attività che le leggi vigenti consentono a coloro che sono iscritti all'Ordine Professionale dei Medici Chirurghi ed Odontoiatri.
Le finalità su menzionate si realizzano attraverso attività:

a. di tutela sanitaria delle attività sportive quali:
    - Visite di idoneità alla attività sportiva in conformità alle leggi e disposizioni nazionali e regionali;

- Valutazioni morfo-funzionali mirate, su richiesta dei singoli praticanti le attività sportive a vario livello, delle Società Sportive, delle Federazioni Sportive Nazionali, degli Enti di promozione sportiva e degli Enti pubblici;
- consulenza polispecialistica a favore degli sportivi;
- assistenza sanitaria in occasione di manifestazioni sportive se esplicitamente richieste dagli organizzatori o demandate dagli Enti pubblici.

b. di valutazione funzionale di categorie a rischio per le quali una regolare attività sportiva può contribuire ad integrare un piano terapeutico, da effettuare in collaborazione con gli specialisti del settore;
c. scientifica e culturale con promozione di studi e ricerche scientifiche di medicina applicata all'esercizio fisico ed allo sport e formazione ed aggiornamento del personale medico e paramedico;
d. didattica e di propaganda ed educazione sanitaria che deve essere svolta a tutti i livelli nel campo scientifico, particolarmente -laddove esistono specifiche convenzioni e/o accordi- in collaborazione con l'Università, nonchè con Enti Pubblici e Privati. L'attività di propaganda e di educazione sanitaria deve essere svolta a favore della popolazione sportiva, degli Enti sportivi e Pubblici che ne facciano richiesta e del più vasto pubblico interessato.

L'ISTITUTO è situato in Firenze, via del Ferrone n.5, alle pendici della collina di Marignolle dal versante di Soffiano, nell'area ex SMA, che comprende un immobile di proprietà privata di terzi di circa 10.000 mq immersi in un area verde e panoramica (circa 7 ettari), in uno dei luoghi paesaggistici più affascinanti di Firenze.
Questa area comprende un impianto fitness e benessere tra i più grandi della Toscana e un "polo medico", che occupa circa 1500 mq., costituito dall'Istituto e da una Day surgery con annesso Centro medico riabilitativo.
La posizione dell'immobile è tale da consentire una agevole raggiungibilità (a 500 mt dall'Ospedale di Torregalli sul versante di Scandicci, direzione via di Soffiano), a 300 mt. dal capolinea (Cimitero della Misericordia di Soffiano) della linea 6 ATAF in via di Soffiano sul versante di Firenze, a circa 1,5 km. dal termine della superstrada Firenze Pisa Livorno dalla quale si può raggiungere evitando completamente il traffico cittadino svoltando verso Scandicci (direzione Viale Nenni, Via del Filarete), a 1,5 Km dal Ponte alla Vittoria (direzione Viale Talenti, Viale Nenni, Via del Filarete), a 1,5 Km da Porta Romana (direzione via Ugo Foscolo, via Morelli).
Esiste nell'area un parcheggio riservato per gli utenti a soddisfare il massimo turn over orario teorico.
L'ISTITUTO si articola in 14 stanze tutte a piano terreno, ove si svolge l'attività sanitaria e amministrativa; sono predisposti ambienti adeguati per l'attività di accettazione, spazi per l'attesa degli utenti, sono presenti servizi igienici per gli utenti e per il personale e sono stati attuati tutti gli accorgimenti per l'abbattimento delle barriere architettoniche.
L'Istituto si è dotato per la sua operatività di un programma software che lo pone all'avanguardia nell'informatizzazione dei servizi agli utenti nel proprio settore, che consente la completa automazione di tutte le fasi dalla prenotazione all'accettazione e visita con l'archiviazione elettronica di tutti i dati della scheda clinica e degli esami svolti (ECG, spirometria etc.), a costituire una banca dati in linea sempre consultabile, unica nel suo genere. La piattaforma è "aperta" nel senso che può essere implementata in relazione alle variate esigenze. Questo progetto, primo ed unico in Italia per la medicina dello sport - tal che l'Istituto è diventato un punto di riferimento per molti operatori del settore, sanitari e non - ha richiesto 5 anni di investimenti, progettazione e test di affidabilità, ed è

stato implementato con l'avvenuta attivazione di un sistema di messaggistica SMS per interagire con l'utente (avvisa l'utente che lo desideri che il suo certificato è pronto, e che il suo certificato è in scadenza, ma può essere utilizzato anche per altre routine e informazioni) e una serie di routine per l'estrazione in tempo reale dei flussi di attività finalizzati all'ottimizzazione della gestione.
Dal 2019 è attivo anche un portale di prenotazione on line che ha riscosso un notevole successo (con punte anche del 50% di utenti che lo hanno scelto nei periodi di massimo afflusso e un utilizzo medio annuale intorno al 25-30%)e il sito web è stato completamente ridisegnato ed aggiornato nei contenuti con informazioni tempestive anche su normative e protocolli.

L'ISTITUTO è autorizzato dal Comune di Firenze, accreditato dalla Regione Toscana per la medicina dello sport, può stipulare contratti con l'Azienda Sanitaria di Firenze per il rilascio delle certificazioni di idoneità sportiva agonistica secondo le norme vigenti e garantisce le proprie prestazioni a tutti i cittadini italiani e stranieri in forma programmata.

L'ISTITUTO è fornito di idonea copertura assicurativa per la responsabilità civile verso terzi e verso prestatori d'opera parametrata al volume di attività complessivamente svolta.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- *Eguaglianza*: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.
- *Imparzialità*: i servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.
- *Rispetto della dignità:* i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione e il rispetto della personalità.
- *Continuità*: i servizi sono erogati, nei limiti dell'organizzazione, in maniera continuativa e senza interruzioni.
- *Diritto di scelta*: l'utente ha diritto di scegliere il professionista erogatore della prestazione nell'ambito e nei limiti della organizzazione del servizio.
- *Partecipazione*: L'utente ha diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni che lo riguardano, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti; tale diritto non può essere esercitato se non nella salvaguardia della riservatezza dei terzi. I meccanismi di tutela sono regolati secondo quanto disposto nella Sezione Terza della presente carta dei servizi. L'utente può inoltre prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Direzione acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio.
- *Assistenza*: all'utente è garantito l'ausilio del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie.
- *Efficienza ed efficacia*: il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.

3. ASSETTO ORGANIZZATIVO

Nel settembre 2007 si è proceduto ad un riassetto complessivo dei servizi dell'Istituto, con l'introduzione dei "PERCORSI DELLA SALUTE".

I percorsi della salute semplificano e rendono più intuitivo l'approccio degli utenti ai servizi del nuovo Istituto e soprattutto evidenziano le importanti novità che si sono rese possibili nella nuova sede.

Non più solo certificati di idoneità e valutazione degli sportivi, che pure continuano ad essere tra gli elementi qualificanti dell'attività, ma un intervento specialistico a "tutto campo" nella gestione dell'attività fisico sportiva che amplia l'offerta per gli atleti e pone al servizio di tutta la popolazione l'esperienza maturata dal nostro Istituto fin dal 1950.

I percorsi della salute esplicitano la rinnovata "missione" dell'Istituto a supporto dei praticanti attività fisico e motorie non necessariamente competitive, con il dichiarato compito di favorirne la richiesta e la pratica a qualsiasi età, ma anche di coloro che sono afflitti da patologie più o meno rilevanti e diffuse, ove l'attività fisica ha un ruolo unanimemente riconosciuto sia preventivo che terapeutico.

Per tutti la equipe dell'Istituto apporta la sua esperienza nella valutazione mirata della condizione del soggetto e nella conseguente indicazione/prescrizione sia in senso qualitativo che quantitativo dell'attività fisica che viene così a prefigurarsi come una vera e propria "medicina".

I percorsi della salute integrano le molteplici esperienze e professionalità del nuovo Istituto, raccordandosi anche con le altre realtà contigue (in particolare con FISIOKINETIC, Centro Medico Riabilitativo).

In conseguenza accanto al consueto organigramma ne è stato formulato uno in funzione della nuova strutturazione per una migliore comprensione e accessibilità degli utenti:

IMSF
dal 1950
ISTITUTO DI MEDICINA DELLO SPORT DI FIRENZE

ORGANICO dell'ISTITUTO

DIRETTORE Dott. CALIFANO Sergio
con l'incarico della DIREZIONE SANITARIA

VICE DIRETTORE Dott. ALESSANDRI Flavio

MEDICI - *Specialisti in Medicina dello Sport*

Dott.	DATTOLA	Antonia Marcella	
Dott.	ROSELLI	Alessandra	

MEDICI - *Specialisti CONSULENTI*

Dott.	DE NAPOLI	Pasquale Alberto	*sp. Oftalmologia*
Dott.	FILICE	Maurizio	*sp. Cardiologia*
Dott.	GANGEMI	Pier Franco	*sp. neurofisiopatologia*
Dott.	GORI	Luca	*sp. Otorinolaringoiatria*
Dott.	MOUCHATY	Homere	*sp. Neurochirurgia*

ALTRI CONSULENTI

Dott.	CAVALIERE	Sara	*Tecnico EEG*
Dott.	*RISTORI*	*Irene*	*Infermiere*

STAFF di DIREZIONE

Sig.ra	CONDINO	Francesca	*Resp.S.I.S., U.R.P., ACQUISTI, ACCOGLIENZA*
Sig.ra	LUCCHESI	Sara	*AMMINISTRAZIONE*

ACCOGLIENZA

Sig.	BRUNETTI	Lorenzo
Sig.ra	GELLI	Sabrina
Sig.ra	OLIVIERI	Silvia

ATTIVITA' di RICERCA SCIENTIFICA

Dott.	ROSELLI	Alessandra	*Coordinatrice*

ATTIVITA' CERTIFICATIVA

Dott. CALIFANO Sergio Coordinatore

Idoneità sportiva – Medici specialisti in Medicina dello Sport

Dott. ALESSANDRI Flavio

Dott. DATTOLA Antonia Marcella

Dott. ROSELLI Alessandra

Personale a supporto

Dott. RISTORI Irene

Consulenze specialistiche complementari alla certificazione

ORL - Audiometria e Impedenziometria	Dott.	GORI	Luca
Oculistica	Dott.	DE NAPOLI	Pasquale Alberto
Neurologia e EEG	Dott.	GANGEMI	Pier Franco
E.I.A. - Test di broncostimolazione con esercizio fisico	Dott.	CALIFANO	Sergio

CARDIOLOGIA – Medici Specialisti

Test Ergometrico Massimale - Ecocardiocolordoppler -Ecostress non farmacologico

	Dott.	FILICE	Maurizio
	Dott.	ROSELLI	Alessandra
Test Cardiopolmonare	Dott.	ROSELLI	Alessandra
Holter pressorio	Dott.	CALIFANO	Sergio
Holter E.C.G.*	***Convenzionato con Ospedale S. Raffaele -Milano***		
Personale a supporto	Dott.	RISTORI	Irene

ATTIVITA' FISICA e PREVENZIONE

Valutazione Funzionale e Biomeccanica - Dietologia e Programmi di allenamento

Dott. ALESSANDRI Flavio

ATTIVITA' FISICA per obesi,ipertesi,cardiopatici,diabetici

Dott. FILICE Maurizio

Dott. ROSELLI Alessandra

Personale a supporto Dott. RISTORI Irene

Tutti i collaboratori sanitari sono in possesso dei requisiti di legge per poter operare nell'Istituto, attestati dalla documentazione prodotta e da autocertificazione, tutte conservate nel Registro dei Collaboratori Sanitari

SEZIONE SECONDA
MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'ISTITUTO di MEDICINA dello SPORT di Firenze eroga le prestazioni di certificazione di idoneità all'attività sportiva agonistica in regime libero professionale e convenzionale con il S.S.R., in questo ultimo caso nei limiti delle norme contrattuali stipulate con l'Azienda Sanitaria di Firenze.
L'Istituto garantisce altresì prestazioni non convenzionate a tariffe libero-professionali.
L'Istituto è convenzionato con strutture private accreditate tramite le quali assicura prestazioni non erogabili nella sede (radiologia, chirurgia, consulenze specialistiche…). Tali prestazioni vengono effettuate solo quando ritenuto necessario dai sanitari dell'Istituto previo consenso informato dell'utente su tariffe, modalità di accesso e erogazione e vengono prenotate direttamente dal personale dell'Istituto.
E' stato redatto un Regolamento Igienico Sanitario che è parte integrante di questo documento e con questo pubblicizzato sul sito web e nell'intranet aziendale, con tutte le indicazioni utili. Il Regolamento è aggiornato periodicamente, ogni qualvolta si rende necessario.

PRESTAZIONI EFFETTUABILI

CERTIFICAZIONE di IDONEITA' all'ATTIVITA' SPORTIVA
Visite di Idoneità alla Pratica Sportiva Agonistica per minori e maggiori di 18 anni anche in regime convenzionato con il S.S.R.
Visite di Idoneità alla Pratica Sportiva Non Agonistica*
**La L.R. n.35/2003 e segg. ha stabilito che questo certificato può essere rilasciato esclusivamente dai Medici di medicina generale e dai pediatri di libera scelta SOLO PER I PROPRI ASSISTITI, dagli ambulatori di medicina dello sport della ASL e dalle strutture private autorizzate e accreditate (come questo Istituto). IN OGNI CASO TALI VISITE NON POSSONO AVVENIRE PRESSO PALESTRE, SOCIETA' SPORTIVE, STRUTTURE MOBILI e I CERTIFICATI SONO VALIDI SOLO SE RILASCIATI DAI SOGGETTI SOPRA DESCRITTI.*

DIAGNOSTICA STRUMENTALE
Elettroencefalografia
Ecocardiografia mono e bidimensionale
EcoCardioColorDoppler
Ecostress non farmacolgico
Esame Holter Cardiaco
Test Ergometrico Massimale (T.E.M.) al cicloergometro o tappeto
Monitoraggio della pressione - Holter pressorio
Audiometria con cabina silente
Impedenzometria

VALUTAZIONE FUNZIONALE
Metabolismo basale e attività sportiva
Determinazione della soglia anaerobica con metodo diretto (max. consumo di O2)
Determinazione della soglia anaerobica con metodo indiretto

Test da sforzo per soggetti asmatici o allergici
Determinazione della potenza per ciascun arto pedalando su SRM
Valutazione funzionale categorie a rischio
Test Cardiopolmonare

CONSULENZE SPECIALISTICHE
Cardiologia
Dietologia
Metodologia di allenamento
Neurologia
Oculistica
Otorinolaringoiatria
Neurochirurgia

L'ISTITUTO è aperto al pubblico dal 1 settembre al 31 maggio dal LUNEDÌ al VENERDI dalle 9.00 alle 19.00 e – se necessario, in relazione alle richieste - il SABATO dalle 9.00 alle 18.00; dal 1 giugno al 31 agosto dal LUNEDI al VENERDI dalle 9.00 alle 19.00. L'orario è pubblicizzato sul sito web e tramite centralino telefonico; eventuali variazioni, nonché la chiusura per ferie o festività, sono di volta in volta comunicate agli utenti con congruo preavviso sempre tramite web.
I Servizi funzionano durante tutto l'orario di apertura dell'Istituto su prenotazione con orari flessibili in relazione alle richieste degli utenti.

MODALITA' DI RICHIESTA DELLE CERTIFICAZIONI di IDONEITA'

VISITA di IDONEITA' AGONISTICA
Le certificazioni di idoneità all'attività sportiva agonistica sono disciplinate dalla normativa nazionale e regionale e dall'eventuale contratto in essere con l'Azienda Sanitaria di Firenze e vengono erogate agli aventi diritto – sportivi tesserati alle Federazioni Sportive Nazionali o Enti di Promozione affiliati al C.O.N.I.-, applicando il nomenclatore tariffario regionale in vigore. **Per i minori di diciotto anni la prestazione è gratuita sino al raggiungimento del tetto finanziario previsto dall'eventuale contratto stipulato con l'A.S.L.**
In questo ultimo caso l'utente viene debitamente informato della possibilità comunque di avvalersi delle prestazioni presso l'istituto corrispondendo per intero la tariffa del nomenclatore tariffario regionale in vigore.
Per ottenere tali prestazioni è necessario produrre:
UTENTI MINORI di 18 ANNI alla prima visita

- Modulo di richiesta compilato in tutte le sue parti con il timbro della Società di appartenenza e firma del suo Presidente in originale. Il modulo, conforme al modello predisposto dalla Regione Toscana, è disponibile presso la propria Società.
- LA PRESTAZIONE (SE RIENTRANTE NEL BUDGET ASL) E' GRATUITA SOLO SE IL MODULO VIENE PRESENTATO AL MOMENTO DELLA VISITA ED E' CORRETTAMENTE e COMPLETAMENTE COMPILATO. Diversamente infatti la ASL non riconosce la prestazione ed il costo sarà quindi addebitato per intero all'utente.
- Documento di identità valido e Tessera Sanitaria di chi fa la visita
- Provetta di urine della mattina a digiuno

- Foto formato tessera per il rilascio del LIBRETTO SANITARIO MEDICO SPORTIVO
- Vaccinazione antitetanica in regola

UTENTI MAGGIORI DI DICIOTTO ANNI alla prima visita

- Modulo di richiesta icompilato in tutte le sue parti con il timbro della Società di appartenenza e firma del suo Presidente in originale. Il modulo, conforme al modello predisposto dalla Regione Toscana, è disponibile presso la propria Società.
- I MAGGIORI di 18 anni devono pagare PER INTERO LA PRESTAZIONE
- Documento di identità valido e Tessera Sanitaria di chi fa la visita
- Provetta di urine della mattina a digiuno
- Foto formato tessera per il rilascio del LIBRETTO SANITARIO MEDICO SPORTIVO
- Vaccinazione antitetanica in regola.

UTENTI MINORENNI o MAGGIORENNI dalla seconda visita e/o già in possesso del Libretto sanitario medico sportivo devono RIPORTARE AL MOMENTO DELLA VISITA IL LIBRETTO CHE VALE 10 ANNI.
In caso di smarrimento del libretto dovrà essere presentata dall'interessato autocertificazione di denuncia di smarrimento e il duplicato del libretto dovrà essere rilasciato dall'Ambulatorio che lo ha emesso la prima volta.

VISITA di IDONEITA' NON AGONISTICA

- Documento di identità valido e Tessera Sanitaria di chi fa la visita
- Provetta di urine della mattina a digiuno (a richiesta).

I MINORI di 18 ANNI devono essere accompagnati da un genitore o esercente la patria potestà.

MODALITA' DI RICHIESTA DELLE ALTRE PRESTAZIONI LIBERO PROFESSIONALI

L'utente può fruire delle prestazioni specialistiche non convenzionate indicate nella Carta dei Servizi o nel materiale informativo eventualmente a questa allegato e comunque disponibile presso la reception.
Per ottenere una prestazione specialistica in regime libero professionale è sufficiente una richiesta di qualsiasi medico anche su proprio ricettario personale.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni possono essere prenotate:

- Direttamente presso L'ISTITUTO: Per tutte le tipologie di prestazioni l'utente può presentarsi presso la Reception, dove riceverà le istruzioni scritte circa giorno ed ora di appuntamento e - per le prestazioni che richiedono una specifica preparazione - un foglio illustrativo contenente tutte le prescrizioni necessarie.
- Tramite telefono: componendo il numero telefonico 055/332379. Nel corso della telefonata l'utente riceverà tutte le informazioni relative ad un corretto espletamento della prestazione direttamente dall'operatore ovvero attraverso un servizio meccanizzato preregistrato. L'utente può presentarsi direttamente il giorno stesso della prenotazione per effettuare le procedure di accettazione, salvo diverse indicazioni.
- Tramite sito web dell'Istituto : digitando da PC o smartphone **prenota.medicinadellosport.fi.it** si accede al portale delle prenotazioni ove è possibile scegliere in completa autonomia giorno e

ora, pagare e in al modo saltare le procedure di accettazione e accedere prioritariamente alla visita. In alternativa è possibile inviare a info@medicinadellosport.fi.it una riserva di prenotazione che sarà esaudita entro 48 ore lavorative solo se correttamente e compiutamente redatta dal sito web della struttura **(www.medicinadellosport.fi.it)** indicando anche giorni ed orari preferenziali. Questa ultima modalità non prevede accessi prioritari all'accettazione e visita.

Qualora la prescrizione medica contenga più prestazioni e/o accertamenti diagnostici, l'operatore alla accoglienza, in accordo con l'interessato, li concentra in un'unica fascia oraria, compatibilmente con l'organizzazione dei vari servizi.
L'utente ha l'obbligo di segnalare anche telefonicamente, con adeguato tempo di preavviso, l'impossibilità di essere presente all'appuntamento prestabilito. Analogamente dovrà segnalare anche l'eventuale ritardo.
Per le certificazioni di idoneità è stato istituito un servizio di avviso SMS per coloro che hanno rilasciato esplicito consenso che avvisa 20 gg. prima della scadenza consentendo così una migliore programmazione degli appuntamenti.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO e TEMPI di ATTESA

La peculiarità dell'attività certificativa è rappresentata dall'andamento stagionale delle richieste.
Infatti per la particolare organizzazione del mondo dello sport che prevede ripresa degli allenamenti, affiliazioni, tesseramenti e iscrizioni a tornei in larga maggioranza (per gli sport più diffusi) prevalentemente a partire da settembre, la richiesta di certificazione di idoneità che rappresenta uno dei requisiti indispensabili per poter accedere agli allenamenti e manifestazioni è concentrata soprattutto tra settembre e marzo. In tale periodo la domanda corrisponde al 70% - 80% di quella complessiva annuale. Pertanto l'organizzazione dell'Istituto per questa attività è fortemente condizionata da questo fattore ed orientata ad affrontare al meglio il momento di picco.
In considerazione di quanto sopra espresso i tempi medi di attesa dalla prenotazione all'effettuazione delle prestazioni variano tra i cinque e i dieci giorni lavorativi nei periodi di maggiore afflusso e tra uno e cinque giorni lavorativi nel periodo di minore afflusso.
I tempi di attesa per l'esecuzione della prestazione, espletate le formalità di accettazione, variano in media dai dieci - quindici minuti nei periodi di massimo afflusso, all'immediatezza, nei periodi di minore afflusso.
Per chi ha usufruito del servizio di prenotazione online l'esecuzione della prestazione è sempre immediata.
La restituzione del certificato è immediata se nulla osta.

PRIVACY e CONSENSO INFORMATO

Tutti gli utenti all'atto della accettazione devono esprimere il proprio consenso per iscritto al trattamento dei dati personali a norma di legge.
Il mancato consenso al trattamento dei dati personali comporta l'impossibilità ad eseguire le prestazioni richieste.
Nel caso di accertamenti che possono presentare rischi di varia entità il paziente deve essere preventivamente informato e deve rilasciare il proprio consenso per iscritto, consenso che viene conservato nella scheda clinica.

MODALITA' DI RITIRO DEL CERTIFICATO E/O DEL REFERTO

Il ritiro del certificato di idoneità e del relativo libretto sanitario medico sportivo avviene presso la struttura al termine dell'iter previsto dalle norme.

Per tutte le altre visite di norma il referto viene consegnato direttamente al paziente a conclusione dell'effettuazione della prestazione.

Gli esami relativi ad ulteriori accertamenti richiesti per la certificazione di idoneità ed effettuati all'esterno saranno acquisiti in originale. E' facoltà dell'utente in tal caso richiedere contestualmente copia del referto senza alcun onere.

La documentazione clinica relativa alle visite di idoneità è custodita presso l'Archivio dell'Istituto secondo le norme vigenti.

L'utente interessato all'acquisizione di copia di tutta o parte della documentazione clinica dovrà presentare richiesta scritta sul modulo disponibile all'accettazione. La richiesta –se non esistono motivi invalidanti connessi alla L.n.675/96 e segg. e/o alle normative vigenti- sarà esaudita al massimo entro 30gg, previo pagamento dei diritti di segreteria.

E' comunque possibile delegare al ritiro una terza persona che dovrà presentarsi munita di delega, copia del documento di identità valido del delegante e proprio documento di identità valido.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Gli importi delle prestazioni sono versati al momento dell'accettazione ovvero secondo le modalità previste e preventivamente comunicate all'utente sempre direttamente all'operatore alla Reception, che rilascerà contestuale fattura oppure per la prenotazione online, con invio della fattura immediato e contestuale alla ricezione del pagamento.

PROCEDURA DI REFERTAZIONE

Per ogni paziente deve essere compilata una scheda personale da parte del medico. La scheda, cartacea o informatica, deve contenere almeno la data, i dati anagrafici dell'utente, il quesito clinico, l'anamnesi. Alla scheda deve essere allegata copia del referto rilasciato all'interessato.

I referti diagnostici devono essere circostanziati, accompagnati dalla eventuale documentazione iconografica e contenere le conclusioni diagnostiche. Devono essere altresì corredati da data, elementi identificativi del paziente e riportare il timbro e la firma del medico specialista ovvero la firma elettronica.

I certificati di idoneità sportiva devono essere compilati in conformità alle disposizioni di legge a alle eventuali norme contrattuali con l'ASL di Firenze.

Se l'utente è già dotato di scheda personale il medico dovrà aggiornarne il contenuto secondo quanto riportato ai punti precedenti.

PROCEDURA ARCHIVIAZIONE SCHEDE PERSONALI E REFERTI

Per il paziente che abbia dato il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali, ogni tipo di referto sarà archiviato e riproducibile tramite sistema informatico certificato che assicura la non alterabilità o manipolabilità dei dati una volta che si sia proceduto alla archiviazione definitiva con apposita procedura.

La cartella personale contenente eventuale materiale non archiviabile informaticamente sarà archiviata a cura del personale addetto al servizio, con il dovuto ordine –numero progressivo- e le opportune cautele, in schedario chiuso a chiave per garantire la riservatezza.

L'accesso agli archivi è consentito al medico titolare della prestazione, agli operatori autorizzati e al Direttore Sanitario per quanto di competenza.

CONSERVAZIONE SCHEDE PERSONALI E REFERTI

La documentazione (informatica o cartacea) relativa alla certificazione di idoneità agonistica e non agonistica dovrà essere conservata almeno per cinque anni a norma di legge. Trascorso tale termine, potrà esserne disposto lo smaltimento, previa autorizzazione del Direttore e nel rispetto delle norme sulla privacy.

ATTESTAZIONE DI EFFETTUAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'utente può richiedere la dichiarazione di avvenuta effettuazione delle prestazioni per il proprio datore di lavoro presso la Reception.

CONTINUITA' DIAGNOSTICA E ASSISTENZIALE

La continuità diagnostica, durante il previsto orario di apertura in cui viene svolta attività sanitaria, è garantita attraverso la ridondanza della strumentazione, uso di metodiche alternative, flessibilità del personale medico specialistico, tecnico e ausiliario.
Ciò non rende ovviamente l'organizzazione immune da tutti gli eventi imprevisti, nel qual caso sono possibili forme di risarcimento, laddove le cause siano imputabili all'Istituto.

PERCEPIBILITA' DELLA PRESENZA E PERSONALIZZAZIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE

All'utente deve essere garantita:

- la conoscenza della presente Carta dei Servizi e dell'Allegato Regolamento Igienico Sanitario
- un servizio di informazione e di ausilio
- la parità relazionale
- la possibilità di riconoscimento e identificazione del personale medico e non medico tramite cartellini di riconoscimento

Gli operatori sanitari e non sono tenuti:

- ad osservare la massima puntualità nell'inizio della loro attività
- a dedicare per ogni prestazione un tempo compatibile con le necessità del paziente
- al rispetto dei protocolli e disposizioni di legge per il rilascio dei certificati di idoneità all'attività sportiva
- al rispetto delle norme deontologiche
- all'educazione, cortesia, rispetto e disponibilità verso gli utenti e il personale
- al decoro nel comportamento e nel vestiario
- a mantenere il segreto professionale e a non diffondere notizie riguardanti gli utenti

DOVERI DEGLI UTENTI

L'utente, quando accede ai servizi della struttura:

- è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, con la volontà di collaborare con il personale sanitario e non
- deve conformarsi alle disposizioni interne vigenti
- è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi e ad evitare qualsiasi comportamento che possa recare disturbo agli altri utenti

- deve informare tempestivamente della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, ad evitare sprechi di risorse e per consentire di usufruirne ad altri utenti

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Nella sala di attesa è posto un apposito contenitore nel quale l'utente può inserire, in modo anche anonimo, le proprie considerazioni e valutazioni sulle prestazioni ricevute. Questa indagine consente alla Direzione Aziendale di reperire elementi utili per effettuare una relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti e che saranno utilizzati in sede di conferenza generale per migliorare la qualità dei servizi erogati.

Per ogni ulteriore informazione è possibile:

- ***rivolgersi al personale in servizio alla RECEPTION***
- ***telefonare allo 055/332379 in orario 9.00-19.00 di tutti i giorni feriali***
- ***consultare il nostro sito www.medicinadellosport.fi.it***

SEZIONE TERZA

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

L'ISTITUTO di MEDICINA dello SPORT di FIRENZE riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità. A questi fini si avvale anche della collaborazione degli utenti dei suoi servizi.

RECLAMI

L'ISTITUTO di MEDICINA dello SPORT di FIRENZE garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

La tutela è prevista:

a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione;

b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:
   - della carta dei servizi
   - dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19 maggio 1995 (Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari) e segg. e nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94 e segg., contenenti i principi sull'erogazione dei servizi pubblici
   - del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e l'accreditamento
   - dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti
   - dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.

La tutela degli utenti viene garantita tramite lo:

Ufficio Relazioni con il Pubblico – U.R.P.
Responsabile: Sig.ra Francesca Condino
Tel. 055/332379 e-mail: urp@medicinadellosport.fi.it

MODALITA' DI RICHIESTA E ATTIVAZIONE DELLA TUTELA

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi dell'Istituto. La tutela può essere richiesta anche tramite parenti o affini dell'utente o da associazioni di volontariato e di tutela. In quest'ultimo caso la procedura è archiviata qualora il diretto interessato abbia fatto opposizione, ma l'Ufficio di tutela continua la trattazione del caso come segnalazione di disservizio, senza alcun riferimento all'utente.

L'utente attiva le procedure di tutela tramite:

- la presentazione per iscritto di un reclamo, consegnato personalmente all'ufficio o trasmesso via posta (anche elettronica) ;
- un colloquio telefonico con gli operatori dell'ufficio, la cui trascrizione deve essere controfirmata dall'interessato;
- un colloquio diretto con gli operatori dell'ufficio e sottoscrizione del reclamo.

TERMINI DI RICHIESTA DELLA TUTELA

Il reclamo è inoltrato di norma entro quindici giorni dal momento in cui l'utente ha subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono prese in esame anche reclami presentati oltre tale termine, ma comunque non oltre sei mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 13. In assenza della Responsabile sarà possibile inoltrare i reclami scritti alla Reception in orario di apertura dell'Istituto e/o fissare un appuntamento con la Responsabile dell'Ufficio.

L'ufficio Relazioni con il Pubblico dipende direttamente dalla direzione aziendale e svolge le seguenti funzioni:

- riceve i reclami;
- predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture organizzative interessate;
- predispone la lettera con cui il Direttore Sanitario trasmette all'Azienda Sanitaria di Firenze il reclamo e l'attività istruttoria sopraccitata per le determinazioni di competenza.

La risposta scritta deve essere evasa entro 30 giorni dalla sua ricezione.

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Analogamente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e/o delle Associazioni di tutela e volontariato e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla direzione aziendale per effettuare la relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti e saranno esposti in sede di conferenza generale per migliorare la qualità dei servizi.

IL DIRETTORE
Dott. Sergio Califano

REGOLAMENTO IGIENICO SANITARIO

PER L'ORDINAMENTO ED IL FUNZIONAMENTO DELL'ISTITUTO ***(Allegato alla Carta dei Servizi)***

Codice	Denominazione	Data emissione	Data ultima revisione	Luogo Archiviazione	Responsabile	Livello diffusione
REGIS	Regolamento Igienico Sanitario	16 novembre 1993	29 maggio 2024	Direzione	Direzione Sanitaria	Tutti gli operatori

TITOLO 1 - Organico Sanitario

IL DIRETTORE SANITARIO

L'assunzione del Direttore Sanitario viene fatta dalla Direzione Aziendale

Nella Regione Toscana la materia è disciplinata dalla Legge regionale n. 51 del 05/08/2009 e s.m.i.

Compiti

Il Direttore Sanitario cura l'organizzazione tecnico-sanitaria della struttura sotto il profilo igienico-sanitario e organizzativo.

Il Direttore Sanitario favorisce l'integrazione operativa a garanzia della qualità e sicurezza delle cure mediante:

- il coordinamento ed il monitoraggio delle attività e delle funzioni trasversali di supporto, compresa la corretta conservazione della documentazione e consegna all'utente in caso di richiesta
- il supporto al monitoraggio dei flussi informativi nonché al controllo e monitoraggio della correttezza dei dati, del rispetto dei tempi di trasmissione e della loro completezza
- la verifica e l'analisi orientata al miglioramento della documentazione clinica
- la completezza delle informazioni di carattere sanitario fornite all'utenza
- la redazione e l'applicazione del regolamento interno sul funzionamento della struttura e vigila sulla conduzione igienico-sanitaria
- disposizioni per la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza e il controllo dell'applicazione delle procedure redatte per le attività di sterilizzazione e disinfezione e lo smaltimento dei rifiuti sanitari
- garanzia del rilascio agli aventi diritto delle attestazioni o certificazioni sanitarie previste, riguardanti le prestazioni eseguite dalla struttura.

Responsabilità in materia di Pubblicità sanitaria

Il Direttore Sanitario assume tutte le responsabilità che gli provengono dall'appartenenza all'ordinamento professionale e su tutto ciò che abbia rilevanza deontologica e riflessi sul decoro e la dignità professionale, compresa la pubblicità sanitaria.

In tale ambito, ferme restando le norme di liberalizzazione introdotte dall'art. 2 del Decreto Legge n. 223 del 04/07/2006 (cosiddetto "Decreto Bersani") convertito in Legge n. 248 del 04/08/2006 e dal DPR n. 137 del 07/08/2012, è comunque necessario che la pubblicità informativa sia funzionale all'oggetto, veritiera e corretta, senza violare l'obbligo del segreto professionale e senza essere equivoca, ingannevole o denigratoria.

In proposito, l'art. 69 del Codice di Deontologia Medica attribuisce al Direttore Sanitario la responsabilità sulla correttezza del materiale informativo della struttura, che deve riportare il suo nominativo, come ribadito dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 3467/2018.

Inoltre la Legge n. 145 del 30/12/2018 all'art. 1 comma 525 rafforza i vincoli informativi, prevedendo che le comunicazioni pubblicitarie debbano contenere esclusivamente gli elementi funzionali a garantire la sicurezza dei

trattamenti sanitari, escludendo qualsiasi elemento di carattere promozionale o suggestivo. In caso di violazione la legge prevede sanzioni disciplinari da parte degli Ordini (nei confronti del Direttore Sanitario) e da parte dell'AGCOM (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni) nei confronti della struttura.

Impegno orario del Direttore Sanitario

La presenza del direttore sanitario è conforme al disposto delle norme regionali in merito e garantita in base al volume dell'attività svolta e comunque per almeno il 30% delle ore di attività assicurate complessivamente dalla struttura.

La funzione del direttore sanitario è comunque assicurata per tutto l'arco della settimana, anche attraverso la contattabilità, al fine di garantire il tempestivo intervento decisionale in caso di necessità.

Durante l'orario riservato all'attività di direzione sanitaria, il direttore sanitario non può svolgere altra attività professionale all'interno della struttura.

Incompatibilità

L'art. 9 del Regolamento attuativo stabilisce che la funzione di direttore è incompatibile con la qualifica di proprietario, comproprietario, socio o azionista della società che gestisce la struttura sanitaria. Tuttavia tale incompatibilità non opera per le strutture ambulatoriali monospecialistiche, per le quali è quindi consentito al proprietario della struttura di assumere anche la direzione sanitaria, se in possesso dei requisiti.

Rapporti con l'Ordine professionale

L'articolo 69 del Codice di Deontologia medica prescrive al Direttore Sanitario l'onere di comunicare "tempestivamente all'Ordine di appartenenza il proprio incarico nonché l'eventuale rinuncia".

Inoltre, a norma del comma 536 dell'art. 1 della Legge 145/2018 il Direttore Sanitario è iscritto all'Ordine della provincia di Firenze in cui ha la sede operativa l'Istituto.

Per lo svolgimento di dette funzioni il Direttore Sanitario può avvalersi dell'opera di consulenti e/o collaboratori ai quali delegare formalmente l'applicazione delle sue direttive.

GLI SPECIALISTI IN MEDICINA DELLO SPORT:

L'assunzione dei medici specialisti in medicina dello sport viene fatta dalla Direzione Aziendale previa valutazione dei titoli e delle capacità, sentito il parere del Direttore Sanitario.

- sono responsabili del rilascio agli aventi diritto del risultato degli esami effettuati e dei certificati di idoneità all'attività sportiva emessi a norma della L.R. n. 35/2003 e segg.;
- vigilano sull'attività del personale sanitario e tecnico sanitario ausiliario eventualmente addetto all'attività certificativa;
- hanno la responsabilità degli utenti trattati;
- definiscono i criteri diagnostici e terapeutici che devono essere seguiti nell'attività certificativa dai medici consulenti e dal personale esercente l'arte ausiliaria della professione sanitaria;
- praticano direttamente gli atti medici loro espressamente ed esclusivamente attribuiti dalle norme e gli interventi diagnostici e terapeutici che ritengano comunque di non affidare a terzi;
- formulano la diagnosi definitiva;
- sono responsabili della regolare compilazione delle schede cliniche e della loro acquisizione al sistema informatico unitamente agli esami strumentali svolti fino alla refertazione elettronica degli stessi e della regolare compilazione dei certificati di idoneità fino alla consegna all'archivio centrale dell'Istituto;
- devono comunicare il loro assenso per iscritto al trattamento dei loro dati personali custoditi presso l'Istituto, a norma della Legge n. 675/96.

I MEDICI SPECIALISTI CONSULENTI

L'assunzione dei medici specialisti consulenti viene fatta dalla Direzione Aziendale previa valutazione dei titoli e delle capacità, sentito il parere del Direttore Sanitario.

- concordano i giorni e l'orario di ambulatorio con il Direttore Sanitario e sono tenuti al rispetto del presente Regolamento
- devono comunicare il loro assenso per iscritto al trattamento dei loro dati personali custoditi presso l'Istituto, a norma della Legge n. 675/96 e segg.;
- devono collaborare con gli specialisti in medicina dello sport per quanto di pertinenza nell'attività certificativa.

PERSONALE AUSILIARIO ESERCENTE PROFESSIONI SANITARIE NON MEDICI

L'assunzione del personale ausiliario sanitario viene fatta dalla Direzione Aziendale previa valutazione dei titoli e delle capacità, sentito il parere del Direttore Sanitario.

Il personale ausiliario:

- esegue le prestazioni previste dai propri specifici mansionari con le modalità e i limiti ivi previsti e dovrà osservare tutte le norme igieniche e seguire le istruzioni che verranno impartite, di volta in volta, dal Direttore Sanitario e dai Responsabili della attività certificatoria, per quanto di loro competenza.
- si attiene strettamente alle prescrizioni dettate dai medici e segnalerà al Direttore Sanitario eventuali inadempienze da parte degli utenti che alterano la normale esecuzione delle prestazioni compromettendo il buon risultato delle stesse.
- deve comunicare per iscritto l'assenso al trattamento dei propri dati personali custoditi presso l'Istituto, a norma della Legge n. 675/96 e segg.
- è tenuto alla stretta osservanza del segreto professionale
- userà tutte quelle norme di educazione e cortesia nei confronti dei pazienti, che si ritengono indispensabili per la buona immagine dell'ISTITUTO.

TITOLO 2 - Personale non sanitario di accoglienza, amministrativo e di coordinamento attività

L'assunzione del personale non sanitario viene fatta dalla Direzione Aziendale previa valutazione dei titoli e delle capacità, sentito il parere del Direttore Sanitario.

Il personale non sanitario:

- esegue le prestazioni contemplate dai propri specifici mansionari con le modalità e i limiti ivi previsti e dovrà osservare tutte le norme igieniche e seguire le istruzioni che verranno impartite, di volta in volta, dal Direttore Sanitario e dai Responsabili della attività, per quanto di loro competenza.
- si atterrà strettamente alle prescrizioni e segnalerà al Direttore Sanitario eventuali inadempienze da parte degli utenti che alterano la normale esecuzione delle prestazioni compromettendo il buon risultato delle stesse.
- deve comunicare per iscritto l'assenso al trattamento dei propri dati personali custoditi presso l'Istituto, a norma della Legge n. 675/96 e segg.
- è tenuto alla stretta osservanza del segreto professionale
- userà inoltre tutte quelle norme di educazione e cortesia nei confronti dei pazienti, che si ritengono indispensabili per la buona immagine dell'ISTITUTO.

TITOLO 3 - Organizzazione e modalità del Servizio

- L'ISTITUTO è aperto al pubblico dal 1 settembre al 31 maggio dal LUNEDÌ al VENERDI dalle 9.00 alle 19.00 e – se necessario - il SABATO dalle 9.00 alle 18.00; dal 1 giugno al 31 agosto dal LUNEDI al VENERDI dalle 9.00 alle 19.00. L'orario è pubblicizzato sul sito web e tramite centralino telefonico; eventuali variazioni, nonché la chiusura per ferie o festività, sono di volta in volta comunicate agli utenti con congruo preavviso sempre tramite web
- I Servizi funzionano durante tutto l'orario di apertura dell'Istituto su prenotazione con orari flessibili in relazione alle richieste degli utenti
- Gli appuntamenti per le visite sono cadenzati compatibilmente all'organizzazione del servizio e possono essere prenotati nell'orario di apertura direttamente all'accoglienza o telefonicamente, h24 sul portale prenotazione web dell'Istituto (prenotas@medicinadellosport.fi.it)
- È fatto divieto ai collaboratori sanitari di soffermarsi nei locali della reception, se non per il tempo strettamente necessario per l'espletamento delle loro attività.Informazioni sulle prestazioni eseguite e loro risultati potranno essere rese solo ai diretti interessati
- Copie degli esami effettuati ai fini del rilascio della certificazione di idoneità sportiva saranno rilasciate solo previa richiesta scritta su apposito modulo disponibile in accettazione redatta dall'interessato che potrà eventualmente delegare altra persona al ritiro e previo pagamento dei diritti di segreteria a norma della Legge 241/1990 e dell'art. 4 lettera g) del Regolamento 61/2010 della Regione Toscana .
- Gli informatori farmaceutici sono autorizzati ad incontrare i Sanitari previo appuntamento in orari diversi, ma non durante il servizio. I campioni dei farmaci non potranno essere lasciati nell'ISTITUTO se non previa autorizzazione del Direttore Sanitario.

TITOLO 4 - Prestazioni e tariffe praticate

Le informazioni sulle prestazioni eseguite e le relative tariffe sono disponibili sul sito web dell'Istituto, accedendo al portale di prenotazione.
Analogamente sono fornite dagli Addetti presso l'Accoglienza o a richiesta anche per telefono.
Esse si attengono alla Legge tariffaria n. 244 del 21.2.1963, al D.P.R. del 17.2.1992 (G.U. n.128 del 2/6/1992) ed alle successive disposizioni e delibere della Regione Toscana, dell'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri di Firenze.

TITOLO 5 - Diritti dell'Utente

L'UTENTE ha diritto di:

- conoscere preventivamente l'importo delle tariffe delle prestazioni
- ricevere un trattamento che, per metodi di accoglienza e livello delle prestazioni sia rispettoso della libertà e della dignità della persona, adeguatamente alle esigenze sanitarie del caso e dia garanzia di tutela della riservatezza
- ottenere chiare e complete informazioni sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e sulle terapie nel rispetto della deontologia medica e delle norme vigenti in materia
- individuare il personale medico e non medico. A tale scopo questo deve essere munito di cartellini di identificazione chiaramente leggibili, con nome, cognome, titoli professionali e qualifica
- rivolgere al medico responsabile eventuali doglianze o reclami e di ottenere puntuale risposta
- ottenere tutte le informazioni, con apposita informativa esposta sul sito web e disponibile alla visione in formato cartaceo all'accoglienza, necessarie ad esercitare i diritti previsti dall'Art.13 della Legge n.675/96 e segg.
- poter accedere in qualsiasi momento alla visione della Carta dei Servizi e del presente Regolamento.

TITOLO 6 – Doveri dell'Utente

L'UTENTE, quando accede ai servizi della struttura:

- è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, con la volontà di collaborare con il personale sanitario e non
- deve conformarsi alle disposizioni interne vigenti
- è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi e ad evitare qualsiasi comportamento che possa recare disturbo agli altri utenti
- deve informare tempestivamente della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, ad evitare sprechi di risorse e per consentire di usufruirne ad altri utenti

TITOLO 7 - Norme igieniche

I collaboratori Sanitari dovranno avere il camice o la divisa da lavoro sempre in ordine e pulito, con la targhetta di identificazione ben evidente.
I collaboratori non sanitari addetti all'accoglienza dovranno indossare la divisa predisposta dalla Direzione avere la targhetta di identificazione ben evidente, tutti gli altri dovranno esporre la sola targhetta di evidenziazione.
È vietato fumare nei locali dell'ISTITUTO.
Nei bagni, nei servizi igienici e negli ambulatori devono essere impiegati asciugamani monouso e sapone liquido con erogatore.
Lo strumentario deve essere possibilmente monouso; in carenza si deve provvedere alla sua sterilizzazione.
Nei locali devono essere garantite temperatura e umidità costanti in relazione al loro utilizzo.
I locali devono essere puliti quotidianamente ed ogni qualvolta ve ne sia necessità.
I gruppi igienici devono essere detersi e disinfettati quotidianamente.
I pavimenti devono essere puliti e disinfettati quotidianamente.
I materiali usati per la detersione, disinfezione e pulizia dei locali, nonchè per la sterilizzazione degli strumenti saranno annotati in apposito registro conservato dal Direttore Sanitario.
I rifiuti appartenenti alla classe dei RSO e/o Tossici o nocivi, se prodotti, devono essere smaltiti secondo le norme di legge sotto la responsabilità del Direttore Sanitario.
I rifiuti comuni devono essere smaltiti quotidianamente.
I locali devono essere aereati ogni mattina all'apertura, ogni pomeriggio alla chiusura e ogni qualvolta sia necessario.
È vietato l'ingresso agli animali.
È vietato gettare sul pavimento qualsiasi rifiuto. Ogni rifiuto deve essere prontamente rimosso.

IL DIRETTORE SANITARIO
Dr. Sergio Califano