

# Carta dei Servizi Fondazione PAS

## PRESENTAZIONE

Il 27.1.1994 è stata emanata la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici” che ha introdotto lo strumento “Carta dei Servizi”.

Secondo la normativa sono tenuti ad adottare le carte dei servizi le pubbliche amministrazioni e i soggetti privati, in regime di concessione o mediante convenzione, che erogano servizi pubblici.

La Dirigenza della **Fondazione Pubbliche Assistenze**, per il proprio servizio ambulatoriale autorizzato ex L. R. 51/2009, ha redatto la presente “Carta dei Servizi” non solo per assolvere a degli obblighi normativi ma anche per stabilire con il cittadino/utente un rapporto chiaro e un impegno sugli standard di qualità.

L’obiettivo principale di tutta la nostra attività, che si svolge in sintonia con le disposizioni regionali e con quelle delle amministrazioni locali interessate (Comune, ASL), è quello di offrire un servizio sanitario adeguato in termini di:

- Qualità
- Costi
- Tempi
- Comfort.

Questo servizio è stato istituito, prima in forma non strutturata ed oggi secondo il dettato della Legge Regionale 51/2009 e del Regolamento Regionale 79/R del 17.11.2016 e succ. mod. e int., al fine di permettere alla cittadinanza di poter usufruire di servizi specialistici e diagnostici di qualità sul territorio.

L’elenco completo delle sedi di Fondazione PAS è disponibile presso la segreteria dell’Istituto e delle sedi locali, dove sono ospitati gli ambulatori per la specialistica e la diagnostica.

La Direzione della **Fondazione Pubbliche Assistenze – Impresa Sociale** – coerentemente con i valori fondanti dello storico Sodalizio – esprime la volontà di fornire prestazioni sanitarie tecnicamente e socialmente adeguate, con l’uso efficiente e appropriato delle risorse disponibili.

## LA MISSIONE AZIENDALE

La nostra missione è fornire servizi sanitari, assistenziali e di fine vita, di alta qualità, accessibili a tutti, promuovendo il benessere e la dignità della persona in ogni fase della vita. Ci dedichiamo a migliorare la salute e la qualità della vita delle nostre comunità attraverso pratiche innovative, collaborazione con gli enti

territoriali e un impegno costante verso l'eccellenza, l'appropriatezza, la congruità e la solidarietà, al fine di rafforzare ulteriormente la natura no profit del nostro ente.

Ci impegniamo quotidianamente per la promozione dei valori dell'associazionismo e basiamo la nostra attività sui principi della mutualità e della sussidiarietà, sull'attenzione alle fasce fragili e deboli della popolazione e sull'intercettazione dei bisogni inespressi grazie ad un radicamento territoriale molto profondo.

## **LA VISIONE AZIENDALE**

Diventare un ente erogatore di servizi di qualità punto di riferimento del territorio regionale, in grado di accogliere e soddisfare i crescenti bisogni della comunità con professionalità e alto senso di umanità. Un ente capace di offrire servizi integrati e innovativi attraverso una rete di strutture efficienti, digitalizzate e orientate al cliente, mantenendo sempre al centro la cura e il benessere delle persone e con una particolare attenzione al processo di miglioramento continuo.

Per questi motivi ci proponiamo di implementare progetti, azioni e strategie di pubblica utilità nel settore dei servizi sociali, dell'attività assistenziale, sanitaria e socio-sanitaria, del soccorso, della prevenzione, della diagnosi, della cura e della riabilitazione e in tutte le attività correlate al sostegno alla persona fino al momento della morte.

Così come ci proponiamo di adoperarci costantemente e in sinergia con le associazioni partner per la costruzione di una comunità solidale e coesa, per l'individuazione di risposte concrete ai bisogni crescenti del territorio, per la promozione di politiche di cambiamento sociale e per la promozione e la creazione di reti di solidarietà e cose di comunità.

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI E I VALORI DELLA CARTA DEI SERVIZI SANITARI**

Siamo un ente no-profit che trae origine dal vasto Movimento delle Pubbliche Assistenze, di cui condividiamo i principi ispiratori improntati al Mutuo Soccorso e alla solidarietà tra i cittadini.

Intendiamo trasferire nei vari territori questo sistema di valori pubblicamente condivisi, con l'aspirazione di rispondere ai crescenti bisogni della popolazione rilevati nel corso delle quotidiane attività di assistenza in cui le associazioni che fanno parte della nostra rete sono impegnate. Per tali motivi, l'erogazione dei nostri servizi avviene nel rispetto dei seguenti valori e principi fondamentali stabiliti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27.01.1994 e di seguito elencati:

- **Solidarietà ed eguaglianza:** garantiamo servizi per supportare e assistere ogni individuo, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e di opinioni politiche;
- **Innovazione Sociale e Digitale:** sviluppiamo servizi socio-sanitari e tecnologici per migliorare la qualità della vita;

- **Coesione Sociale:** rafforziamo il tessuto sociale e la cooperazione, garantendo un accesso equo ai servizi per tutti;
- **Sostegno Integrato:** assicuriamo assistenza continua e personalizzata, rispettando la dignità e le esigenze di tutti, in ogni fase della vita;
- **Inclusività:** ci battiamo affinché nessuno deve essere escluso dai benefici della sanità e dei servizi sociali per motivi economici o sociali;
- **Trasparenza e Collaborazione:** promuoviamo la trasparenza e la collaborazione tra il nostro staff e i nostri pazienti.
- **Imparzialità:** garantiamo comportamenti imparziali ed equi nei confronti dei cittadini che usufruiscono dei nostri servizi;
- **Continuità:** assicuriamo l'erogazione dei servizi in modo continuo e regolare, secondo la normativa nazionale e regionale. Qualora dovessero verificarsi eventuali interruzioni daremo tempestiva informazione agli utenti;
- **Partecipazione e diritto ad esprimere reclami e suggerimenti:** l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo modalità disciplinate dalla Legge n. 241 del 7 agosto 1990;
- **Diritto di scelta:** garantiamo il diritto di scegliere il professionista erogatore del servizio;
- **Efficacia e efficienza:** ci impegniamo a far sì che le prestazioni fornite ai cittadini rispondano a criteri di efficacia ed efficienza;

## INFORMAZIONI E PROCEDURE DI PRENOTAZIONE

### Prenotazione telefonica e on line

Fondazione Pas dispone di un sistema integrato di prenotazioni (call center centralizzato, sportello prenotazione e prenotazione on line).

La prenotazione telefonica può avvenire dal lunedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 18:30 per un totale di 60 ore settimanali. **Il numero per l'accesso telefonico ai servizi è 055 71.11.11.** La prenotazione on line può avvenire tramite la piattaforma [portale.retepas.com](http://portale.retepas.com).

### Prenotazione allo sportello

In ogni presidio e sede della Fondazione l'utente ha la possibilità di prenotare una prestazione clinica, diagnostica o terapeutica nell'orario di apertura dello sportello di accettazione per tutte le sedi operative della Fondazione. Gli orari di apertura degli sportelli di accettazione delle singole sedi operative ed i numeri di telefono di riferimento sono riportati nell'allegato alla presente Carta dei Servizi.

Per l'accesso alle prestazioni da effettuare in regime libero-professionale i Signori Utenti devono essere muniti della richiesta in bianco, effettuata da un medico, e del codice fiscale. Per le prestazioni da effettuare in regime di esenzione o di partecipazione alla spesa sanitaria gli Utenti devono essere in possesso della prescrizione sul ricettario regionale redatta dal medico di medicina generale, pediatra di libera scelta o altro medico pubblico.

Al momento della prenotazione viene consegnato al richiedente un foglio contenente l'informazione sul giorno e l'ora di esecuzione dell'esame, e le notizie riguardanti l'eventuale preparazione e i tempi di consegna del referto; dalla data indicata, il referto può essere ritirato ogni giorno feriale negli orari di apertura del Centro diagnostico specialistico.

In caso di prenotazione telefonica le informazioni saranno le medesime. Le potenzialità organizzative (dotazione di sedi, personale e attrezzature, orari di apertura) consentono lo svolgimento di esami o visite nell'arco di 2-3 giorni dalla richiesta, in casi di urgenza – qualora vi sia la disponibilità del medico in struttura – è garantita l'esecuzione dell'indagine il giorno stesso.

## **I NOSTRI SERVIZI**

L'elenco delle prestazioni diagnostiche e specialistiche erogate da **Fondazione PAS** è a disposizione presso il banco accettazione, e può essere richiesto per la consultazione; l'elenco delle discipline è disponibile anche negli espositori presenti in prossimità delle sale di attesa all'interno di ogni sede operativa.

Presso ogni sede operativa è disponibile anche l'orario di accesso all'esecuzione delle prestazioni proprio della sede, in funzione dell'organizzazione locale delle attività sanitarie; la raccolta dei suddetti documenti di pianificazione è disponibile in allegato alla Carta dei Servizi depositata presso la Direzione Aziendale.

L'orario di accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche nella sede operativa di Via Bessi, 2 a Scandicci è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00; sabato dalle 9.00 alle 12.00; in questa sede – durante tutto il periodo di accesso alle prestazioni – è attivo il front-office telefonico centralizzato a disposizione dell'utenza per la prenotazione degli esami su tutte le sedi operative e la richiesta di informazioni al numero telefonico unico **055 71.11.11**.

Nell'orario di chiusura del front-office telefonico centralizzato, il contatto telefonico è garantito, con un sistema automatico, dalle postazioni di accettazione.

## RESPONSABILITÀ

L'elenco delle principali figure operanti all'interno di **Fondazione PAS** è il seguente:

**Rappresentante Legale:** Dott. Mario Pacinotti

**Direzione Sanitaria:** Dott. Carlo Cappelletti / Dott. Franco Nassi / Dott. Attilio Carini / dott. Massimiliano Gabellini / Dott. Guido Gori / Dott. Emilio Santoro / Dott. Maurizio Severino / Dott. Mauro Vannucci /Dott. Mario Migliolo/ Dott.ssa Viviana Pasquini

**Direzione Generale:** Dott. Riccardo Corsi

**Responsabile area amministrativa:** Dott. Andrea Gabbrielli

**Direzione tecnico-organizzativa:** ing. David Cecchini

**Titolare del trattamento dei dati ai sensi del D. Lgs. 196/03 e s.m.i.:** Dott. Mario Pacinotti

**Responsabile Protezione dei Dati:** Avv. Victoria Parise

**Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione:** Dott. Giulio Lupi

**Responsabile Information Technology:** Sig. Gianluca Chiarelli

**Responsabile Risorse strutturali, impianti, apparecchiature:** Geom. Manuel Bandinelli

**Responsabile Gestione Rischio Clinico:** Dott. Giuseppe Trimarchi

**Esperto Qualificato:** dott. Carmine Zigari

**Esperto Responsabile RM:** dott. Giorgio Calenda

**Esperto in Fisica Medica:** dott. Edoardo Calenda

**Responsabile Formazione:** Dott. Michele Pieroni

**Referente Qualità:** Dott. Michele Pieroni

**Responsabile rapporti con il pubblico:** Sig.ra Elena Pesce

**Responsabile pianificazione attività cliniche:** Sig.ra Margherita Betti

L'**Organigramma** – con l'indicazione di tutto il personale sanitario e non sanitario operante – è depositato presso la segreteria e può essere visionato a richiesta dall'utente in ogni momento.

## TUTELA DELLA PRIVACY

**Fondazione PAS** garantisce ai propri utenti la tutela della privacy attraverso il rispetto rigoroso del Regolamento Europeo 2016/679; ai sensi dei predetti dettati normativi, tra le altre cose, le notizie sullo stato di salute (e/o i referti) potranno essere date, oltre che all'interessato, esclusivamente alle persone da lui delegate in forma scritta.

## **IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'**

Sono tante le definizioni date alla Qualità:

“La sistematica applicazione del buon senso”; una di quelle date alla qualità assistenziale è: “la qualità dell’assistenza consiste nella sua capacità di migliorare lo stato di salute e di soddisfazione di una popolazione nei limiti concessi dalle tecnologie, dalle risorse disponibili e dalle caratteristiche dell’utenza”.

Semplificando, con la parola “standard” oggi si intende per lo più “modello di qualità” o “risultato atteso” con la parola “indicatore” si intende la misura delle prestazioni effettivamente fornite.

### **Attesa in prenotazione**

Il tempo di attesa per la prenotazione è di pochi minuti.

### **Tempistica**

Le principali discipline specialistiche e diagnostiche hanno tempi di prenotazione variabili da poche ore a cinque giorni lavorativi; raramente vengono superati i 15 giorni.

### **Accettazione**

Il tempo di accettazione varia in funzione delle sedute aperte nella struttura e comunque è attorno a 10 minuti.

### **Refertazione**

Per le indagini diagnostiche a refertazione differita, i tempi di consegna dei referti sono comunicati al paziente dall’operatore tecnico sanitario (Tecnico sanitario di radiologia medica, Tecnico di neuro fisiopatologia, Infermiere, Optometrista), che indica la data sul modulo di delega al ritiro che consegna al paziente. I tempi di refertazione sono generalmente inferiori a sette giorni lavorativi.

Per quanto riguarda i prelievi ematici, la data del ritiro del referto viene indicata automaticamente sulla ricevuta di esecuzione del prelievo, a cura del laboratorio di analisi di riferimento, pubblico o privato.

### **Consenso informato**

Per accedere a determinate prestazioni, in considerazione del livello di rischio delle stesse, viene somministrato al paziente il consenso informato.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si elencano alcune prestazioni per le quali è richiesto il consenso: biopsia osteomidollare, iniezioni sclerosanti, rx (stato di gravidanza), colloquio psicologico, colloquio psichiatrico, diatermocoagulazione, ecg sotto sforzo, biopsia mammaria, biopsia ginecologica, agoaspirato tiroideo, isteroscopia, leep, elettromiografia, colposcopia, risonanza magnetica, infiltrazioni ortopediche.

## **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

La direzione della struttura, in accordo con gli operatori ed a seguito di un riesame degli elementi in ingresso (questionari di gradimento, suggerimenti, reclami, segnalazioni positive, nuove tecnologie, eccetera), definisce al suo interno alcuni programmi di miglioramento, stabilendo ogni anno gli obiettivi da conseguire a breve e a medio termine.

L'obiettivo generale è quello dell'applicazione dei principi di verifica e revisione della qualità e del miglioramento continuo della qualità al funzionamento dell'Istituto e della rispondenza della struttura ai requisiti espressi dalla Regione Toscana; gli obiettivi specifici sono volti al miglioramento di singoli aspetti della qualità del servizio, sia di quella percepita dagli utenti che di quella giudicata dagli amministratori e dagli operatori essendo necessario il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati al buon funzionamento del servizio sanitario per garantire la bontà delle prestazioni erogate.

Gli obiettivi assunti dalla struttura sono approvati dalla Direzione Aziendale e verificati nel corso del periodo di validità per valutarne il conseguimento e gestirne gli eventuali scostamenti.

Nel tempo l'Istituto ha stabilito alcuni standard di qualità consolidati, che si impegna a mantenere nel tempo e che dichiara ai propri utenti attraverso la seguente rappresentazione:

## **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

L'Istituto si impegna verificare costantemente l'adeguatezza delle prestazioni fornite ai cittadini e a cercare di migliorare continuamente, anche con l'aiuto degli utenti, gli standard di qualità del proprio lavoro.

L'Istituto garantisce inoltre la tutela degli utenti che fruiscono dei servizi, anche attraverso la possibilità di sporgere reclami in rapporto a atti o comportamenti che abbiano limitato la possibilità di fruire le prestazioni.

Situazioni per cui è prevista la tutela:

1. disservizi che riducono la possibilità dei cittadini di fruire delle prestazioni;
2. violazioni di leggi o regolamenti che disciplinano la fruibilità dei servizi sanitari.

La tutela degli utenti è garantita dalla Direzione Sanitaria, dal coinvolgimento dell' U.O. Relazioni esterne della A.S.L. di competenza e dalla Commissione Mista Conciliativa.

## **SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI, RECLAMI**

Suggerimenti e segnalazioni da parte degli utenti possono essere presentati attraverso colloquio diretto o, in forma scritta, al Legale Rappresentante, oppure al Direttore Sanitario che si impegnano a rispondere nel più breve tempo possibile alle osservazioni ricevute.

Gli utenti insoddisfatti possono eventualmente anche presentare reclamo, verbalmente oppure in forma scritta, alla U.O. Relazioni esterne Azienda USL Toscana Centro, a Fondazione Pubbliche Assistenze Via G. Bessi, 2 – SCANDICCI (FI) o presso le sedi operative di **Fondazione PAS**. La Direzione Sanitaria attiverà

un'indagine e risponderà in forma scritta, a tutti i reclami non anonimi, il più sollecitamente possibile e comunque non oltre i 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Qualora l'utente continui a dichiararsi insoddisfatto e motivi la sua insoddisfazione per le risposte ricevute, può rivolgersi alla Commissione Mista Conciliativa, che comunica all'utente, tramite l'Ufficio Relazioni col Pubblico, le decisioni prese dalla Commissione stessa.

## **RIDUZIONE DELLE DIFFERENZE ALL'ACCESSO DEI CITTADINI FRAGILI E TUTELA DELLE PERSONE APPARTENENTI ALLE CATEGORIE A RISCHIO**

**Fondazione PAS** adotta tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio; a titolo non esaustivo si elencano:

- assistenza a non vedenti ed ipovedenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;
- accesso consentito per i cani guida;
- assistenza a non udenti ed ipoudenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;
- istituzione di postazioni per informazioni ad altezza idonea alla fruibilità delle persone in carrozzina;
- possibilità di accesso di accompagnatore (se privo di controindicazioni cliniche) in caso di esami diagnostici a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico;
- attuazione di un servizio accessorio di trasporto da e per le sedi per persone non deambulanti o comunque non in grado di raggiungere autonomamente l'Istituto destinato ai residenti nel comune della sede operativa o nei territori limitrofi, grazie alla sinergia con le proprie articolazioni dedite alle attività sociali.
- precedenza in fase di accettazione alle donne in evidente stato di gravidanza e ai bambini di età inferiore a 3 anni;

la precedenza alle categorie di cui sopra è applicata dagli addetti all'accoglienza; in alcune sedi, particolarmente soggette ad affollamento in determinati momenti della giornata, è segnalata una postazione dedicata attraverso un apposito cartello ben visibile posto in sala d'attesa e in prossimità del banco accettazione, di cui si allega di seguito il fac simile:

## **Sportello preferenziale per l'accesso al servizio accettazione**

Gentili Utenti, ai sensi del Regolamento Regionale 79/R del 17.11.2016 a questo sportello hanno la precedenza le **donne in evidente stato di gravidanza**, sia pazienti sia accompagnatrici, i **bambini sotto i tre anni**, le **persone portatrici di disabilità**

Presso il servizio di attesa/accoglienza/accettazione di ogni sede operativa è disponibile un apparecchio telefonico a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta.

Nella sede di Scandicci, via Bessi, le persone appartenenti alle categorie testé richiamate sono assistite al piano dai **Volontari dell'accoglienza**; i Volontari dell'accoglienza sono volontari esperti della P. A. Humanitas che si mettono a disposizione per orientare i pazienti nella struttura sanitaria ed assisterli nel processo di prenotazione e accettazione della prestazione sanitaria; il forte radicamento dell'associazione consente di garantire piena continuità al servizio, ancorché questo sia interamente condotto con personale volontario – e quindi non subordinato a vincoli e garanzie della presenza e costituisce un importante valore aggiunto per la Fondazione stessa, che peraltro è espressione delle associazioni che la costituiscono.

Nella altre sedi il servizio di facilitazione è garantito dal personale dipendente.

### **CONSEGNA REFERTI**

Per tutte le attività che prevedono una consegna differita del referto diagnostico, accompagnato dalla relativa documentazione iconografica, viene data informazione al paziente sui tempi e sulle modalità di consegna sia in fase di prenotazione che in fase di accettazione. I tempi di consegna non sono comunque superiori ai 5 giorni, fatti salvo gli esami di laboratorio ematochimici e istologici forniti da un service per i quali i tempi di attesa non sono comunque superiori ai 10 giorni. Dal momento del deposito del referto è comunque garantito il ritiro tutti i giorni feriali da parte del diretto interessato o suo delegato munito di copia del documento di riconoscimento del delegante e suo personale.

È possibile inoltre consultare i referti on-line. Il servizio, gratuito e sicuro, permette di consultare online i risultati degli esami eseguiti presso la nostra struttura attraverso un qualsiasi dispositivo connesso alla rete internet (Pc, Tablet, Smartphone).

A tal fine è necessario registrarsi una prima volta sul portale online inserendo cellulare/email e una password. Se si è già registrati, basterà accedere con le proprie credenziali e accedere alla propria area personale;

Per accedere alla refertazione online degli esami, è necessario attivare il servizio inserendo, negli appositi campi, il proprio CODICE FISCALE e il CODICE DI ATTIVAZIONE FASCICOLO che è stato consegnato in fase di accettazione dell'esame.

## SUPERAMENTO DELLE BARRIERE LINGUISTICHE E CULTURALI

L'Istituto ha in seno al proprio organico alcuni dipendenti madre lingua o con competenze avanzate in lingua inglese, portoghese, spagnola, albanese, rumena, oltre ad un laureato in Lingue Orientali (Federico Fusina).

I dipendenti possono essere raggiunti telefonicamente da tutte le sedi operative dell'Istituto e rispondono alle domande dell'utente o forniscono la traduzione adeguata delle informazioni che deve fornire l'operatore di sportello. Nelle strutture è inoltre presente materiale informativo in lingua inglese.

**Who we are**  
A network of quality specialized clinics, both for individual citizens and for companies, with a special view to an accurate and participating assistance, but above all accessible to anyone who may need.

**Which are the advantages for those who choose Rete Pas?**

- Medical Services provided in **11 clinics**
- More than **200 healthcare professionals** (Specialized Doctors, Nurses, physiotherapists...)
- Service and medical consulting for **every clinic discipline, diagnostics and rehabilitation**
- One and only booking number for all the Rete Pas clinics: **0039 055711111**
- On-line booking service through our website **www.retepas.com**
- Services provided in **agreement with National Italian Health Service (SSN)**, with visit waiting time guaranteed by Cup Metropolitan system.
- By payment with social special rates below the current ones
- **Special facility rates** for those who made a membership card with Rete Pas circuit associations

**What you can find in our medical clinics**

- **Specialized medical visits**
- **Blood Exams**
- **Diagnostic exams such as Ultrasound scan, radiology, Regular and Tomosintesi**
- **Sports qualifying visits**
- **Mammography, CAT scan, Tooth Radiology and Toothscan**
- **Renewal driving license**
- **Physiotherapy and rehabilitation**
- **Test Sars Covid 19**
- **Nursing services**
- **Specialized medical home visits**

**How you can reach us and access to our medical services:**

In order to make a visit with us you need to book through:

- Our phone unique number **0039 055 71 11 11**
- Our website **www.retepas.com**
- Download our Mobile App **"MY PAS"** on your phone
- Directly in one of our clinics

**Where you can find us**

Choose you Rete Pas Medical clinic nearest you!

- **FLORENCE**:  
Ponte alle Mosse: Via del Ponte alle Mosse 179F  
Campo di Marte: Via Arrigo da Settimello 5/c  
Isolotto: Via san Bartolomeo a Cintoia 20 H/3  
Le Piagge: Via Lazio 10
- **SCANDICCI**  
Scandicci: Via Bessi n°2  
Centro Fisioterapico Scandicci: Via Aleardi 2/4/6
- **CAMPI BISENZIO- SIGNA**  
via delle Molina 56/b San Donnino
- **PONTASSIEVE**  
via di Rosano 17
- **GREVE IN CHIANTI**  
via della Pace 8
- **MONTESPERTOLI**  
viale Risorgimento 46
- **MONTELUPO FIORENTINO**  
via Caverni 20

**Rete Pas**  
The first Medical Clinic network without profit in Tuscany!!

Calling the call center number:  
**0039 055.71.11.11**  
Booking on our website:  
**www.retepas.com** (Italian website)

Sul piano culturale, i più frequenti ostacoli alla fruizione proficua delle prestazioni sanitarie da parte dell'utente sono legati ai vincoli di genere ancora persistenti in alcune culture o determinati dal proprio credo religioso; nel rispetto delle scelte individuali, l'Istituto propone in tutte le principali discipline professionisti di ambo i sessi. Qualora il problema emerga in sede di visita, il professionista cerca di capire se è possibile una mediazione tra le esigenze del paziente e la necessità di acquisire tutti gli elementi anamnestici e legati all'esame obiettivo; nel caso in cui il professionista rilevi che non ci sono le condizioni per svolgere correttamente il proprio incarico clinico, viene preso un nuovo appuntamento con altro professionista che non rappresenti per l'utente un ostacolo culturale.

## **PERCEPIBILITÀ DELLA PRESENZA, PERSONALIZZAZIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE, COMFORT AMBIENTALE**

L'Istituto ha nelle proprie sedi un sistema di controllo della temperatura invernale ed estiva che consente di avere in microclimatici confortevoli sia nei locali ad uso diagnostico sia nelle sale di attesa.

In ogni locale, salvo diverse necessità tecniche, è garantito secondo norma il ricambio dell'aria per via naturale, il che consente di ottenere – con gli opportuni accorgimenti (arieggiare nelle prime ore della mattina, usare protezioni specifiche per i vetri esposti al sole, ecc.) – un microclima accettabile sul piano della qualità dell'aria anche quando gli impianti di condizionamento e di riscaldamento sono spenti in ragione delle più miti condizioni climatiche esterne.

Nella sede di Scandicci, via Bessi, ad ogni piano la persona è accolta dal Volontario dell'accoglienza presente in turno, che lo assiste nel disbrigo degli adempimenti amministrativi e lo accompagna in sala di attesa e alla sala per l'esecuzione delle prestazioni.

All'utente è garantita:

- la conoscenza della presente carta dei servizi e dell'opuscolo informativo allegato
- 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.

## **COLLABORAZIONI E SINERGIE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Nell'ottica di rete che caratterizza l'attività di **Fondazione Pubbliche Assistenze**, con l'intento di dare servizi il più possibile completi alla cittadinanza, la Fondazione attiva collaborazioni e sinergie con altre strutture sanitarie che favoriscano per gli utenti la possibilità di ricevere servizi sul proprio territorio.

### **COLLABORAZIONE CON L'AZIENDA SANITARIA PER IL SERVIZIO DI PRELIEVO EMATICO**

Fondazione Pubbliche Assistenze collabora attivamente con l'Azienda Sanitaria per garantire alla cittadinanza la prossimità del servizio pubblico.

In particolare – oltre a garantire le prestazioni diagnostiche e terapeutiche in regime di convenzione con l’Azienda Sanitaria nei limiti dei contratti in essere con l’Azienda stessa – Fondazione Pubbliche Assistenze fornisce il servizio di prelievo ematico nelle proprie sedi di:

- **Pontassieve**, Via di Rosano n. 17;
- **Scandicci**, Via Bessi n.2;
- **Firenze Isolotto**, Via San Bartolo a Cintoia 20H;
- **Firenze Le Piagge**, via Lazio 10;
- **Firenze Ponte alle Mosse**, Ponte alle Mosse 179/F;

#### **COLLABORAZIONE CON AZIENDE PRIVATE PER IL SERVIZIO DI PRELIEVO EMATICO**

- Fondazione Pubbliche Assistenze ha stretto accordi con il laboratorio di analisi privato BIANALISI SRL, con sede operativa in Villafranca in Lunigiana, per dare continuità assistenziale nell’ambito del servizio e per ampliare l’offerta di servizi per il cittadino. Il servizio è reso in regime totalmente privatistico nelle sedi di:

- **Firenze**, Le Piagge, via Lazio 10
- **Firenze**, Via del Ponte alle Mosse
- **Firenze**, Via di San Bartolo a Cintoia n. 20
- **Firenze**, Via Ponte alle Mosse 179/F;
- **Firenze**, Campo di Marte via Arrigo da Settimello 5C
- **Fiesole**, località Caldine, Piazza dei Mezzadri 7
- **Greve in Chianti**, Via della Pace n. 8
- **Campi Bisenzio**, località San Donnino, via delle Molina 56;
- **Scandicci**, Via G. Bessi n. 2;
- **Pontassieve**, Via di Rosano n. 17;

#### **SEDI AUTORIZZATE ED ACCREDITATE DI FONDAZIONE PUBBLICHE ASSISTENZE**

Attualmente le sedi di erogazione delle prestazioni sanitarie di Fondazione Pubbliche Assistenze sono:

- Ambulatori PAS **Scandicci**, Via G. Bessi n. 2, Scandicci (FI)
- Fisioterapia PAS **Scandicci**, Via A. Aleardi 2/4/6, Scandicci (FI)
- Ambulatori PAS **Isolotto**, Via San Bartolo a Cintoia 20 H, Firenze
- Ambulatori PAS **Ponte alle Mosse**, Via Ponte alle Mosse 179 F, Firenze
- Fisioterapia Pas **Le Piagge**, via Lazio 10, Firenze
- Ambulatori PAS **Pontassieve**, via di Rosano 17, Pontassieve;
- Ambulatori PAS **Campi-Signa**, Via delle Molina 56/B, Campi Bisenzio;
- Ambulatori e Fisioterapia PAS **Greve in Chianti**, via della Pace 8, Greve in Chianti;
- Ambulatori PAS **Torregalli**, via di Scandicci 107, Scandicci;
- Ambulatori PAS **Fiesole-Caldine**, piazza dei Mezzadri 7, Fiesole.

Nell'aprile del 2023, al fine di favorire una maggiore omogeneità sul territorio empolesse, Fondazione PAS conferisce a Pas Empolese S.r.l. l'ambulatorio di Montespertoli, ubicato in viale Risorgimento 46.

Nell'ottobre del 2023, è stato aperto un nuovo presidio ambulatoriale denominato Ambulatori Rete Pas Torregalli, sul territorio comunale di Scandicci, in via di Scandicci 107. Questo nuovo presidio non verrà interessato dalla procedura di accreditamento prevista dal regolamento 79/R del 17 novembre 2016.

In ogni sede è disponibile – ed allegata alla presente Carta dei Servizi – l'elenco delle discipline ed attività autorizzate. I nominativi ed orari dei medici e delle altre figure sanitarie operanti sono a disposizione sul portale Rete PAS. Gli operatori PAS sono a disposizione per le informazioni di dettaglio sulle competenze specifiche dei professionisti, sulle prestazioni erogate e sui costi.

### **Accreditamento delle prestazioni di assistenza domiciliare**

Fondazione Pubbliche Assistenze, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, garantisce una serie di servizi di assistenza al domicilio dei pazienti; in particolare Fondazione PAS eroga prestazioni di assistenza infermieristica e fisioterapica al domicilio di pazienti presi in carico dai servizi territoriali nell'ambito di progetti di continuità assistenziale e di contenimento delle demenze lievi e moderate.

Questi servizi di assistenza alla persona sono soggetti ad uno specifico processo di accreditamento afferente alla L. R. 41/2005, alla L. R. 82/2009 e al Regolamento Regionale 2/R/2018 e s.m.i., conseguito dalla Fondazione con atto della Società della Salute Zona Fiorentina Nord-Ovest n. 217 del 12.12.2016.

Le attività domiciliari, sia per esami diagnostici sia per visite specialistiche e per le attività tecnico-sanitarie alla persona, sono prenotabili telefonando al **numero dedicato 3356439691**, cui risponde direttamente un operatore sanitario, precisando che si richiede una prestazione domiciliare; l'operatore è in grado di valutare il tipo di servizio richiesto e di prenotarlo, inviando un promemoria alla mail del paziente. Le prestazioni domiciliari possono comunque essere prenotate anche al consueto numero 055 71.11.11: in questo caso, l'operatore dell'accoglienza informa l'utente della possibilità di eseguire la prestazione richiesta presso il domicilio del paziente, mettendo direttamente in contatto con la funzione tecnico-sanitaria preposta ad eseguire la prestazione o a coordinare l'intervento assistenziale domiciliare.