

2018

Revisione n°4, dicembre
2018

[CARTA DEI SERVIZI FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO]



La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo la propria attività, le modalità di erogazione, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

La "Fondazione Toscana Gabriele Monasterio per la ricerca medica e di sanità pubblica" è un Ente di diritto pubblico del Servizio Sanitario Regionale della Toscana che opera quale Presidio di Alta Specialità in ambito cardiovascolare e pneumologico nelle sedi di Massa e di Pisa.

Presso la Fondazione, il cittadino/utente è al centro di un sistema multidisciplinare che offre i più moderni ed appropriati percorsi diagnostico-terapeutici, grazie all'alto profilo delle competenze disponibili, alla disponibilità delle tecnologie più avanzate per la diagnostica funzionale, d'immagine e di laboratorio e ad un livello avanzato di gestione informatica integrata di tutti i processi sanitari e amministrativi.

La Fondazione, inoltre, svolge attività di ricerca in ambito sanitario, biomedico e tecnologico, in collaborazione con Istituti del Consiglio Nazionale delle Ricerche - primo tra tutti l'Istituto di Fisiologia Clinica - le Università ed in particolare l'Università di Pisa e la Scuola Superiore "S. Anna" di Pisa.

La missione della Fondazione è quella di integrare l'assistenza sanitaria con la ricerca e l'innovazione medica, tecnologica ed organizzativa al fine di soddisfare con professionalità, appropriatezza, efficienza ed efficacia il bisogno di salute del cittadino/utente.

I pazienti stranieri sono garantiti presso la FTGM dal rispetto dei principi della [Carta dei diritti dei pazienti di altri paesi dell'Unione Europea](#) e della [Carta europea dei diritti del malato](#).

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Fondazione si organizza con quattro dipartimenti clinici, il dipartimento cardiotoracico, quello pediatrico, quello di imaging e l'area critica, a cui si affianca un dipartimento per le attività di ricerca, trasversale a tutto l'Ente ed un dipartimento per le tecnologie, particolarmente avanzato ed integrato nella pratica quotidiana delle attività sanitarie e di ricerca.

Ogni articolazione operativa, dipartimento od unità operativa, svolge al contempo attività sanitarie specialistiche ed attività di ricerca ad esse correlate, traendo dall'esperienza dell'attività clinica spunti per l'investigazione di ricerca e, dai risultati dalla ricerca e dell'innovazione suggerimenti per il miglioramento della pratica clinica.

Le attività di ambito pediatrico sono svolte nel rispetto della carta aziendale dei [Diritti del bambino](#).

Completano l'assetto organizzativo le unità operative ed uffici della Direzione Sanitaria e della Direzione Amministrativa, oltre allo staff della Direzione Generale.

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI ASSISTENZIALI

Due sono le sedi delle attività assistenziali e di ricerca svolte dalla Fondazione:

- Lo Stabilimento ospedaliero di Pisa, presso l'Area della Ricerca CNR di San Cataldo Via G. Moruzzi,1 - 56124 Pisa - Tel. 050 3152216 – fax 050 3152166
- Lo Stabilimento ospedaliero di Massa, Ospedale del Cuore (già Ospedale Pediatrico Apuano - OPA) via Aurelia Sud, 54100 Massa – Tel. 0585 493617 – fax 0585 493601

DIREZIONE GENERALE

VICE DIRETTORE GENERALE

STAFF DIREZIONE

- U.O.C. Servizi Amministrativi e Gest. - MS
- U.O.C. Gestione e Politiche del Personale
- U.O.S.V.D. Qualità Rischio Clinico e Accreditamento e Sicurezza del Paziente
- U.O.S.V.D. Controlli di Gestione e Flussi Sanitari – Ufficio Budgeting e gestione amministrativa attività ambulatoriali
- U.O.C. S.I.T.R.A.
- Servizio Prevenzione e Protezione
- Sviluppo di applicazioni di ricerca sperimentale in ambito clinico
- Veterinario Aziendale
- DIPARTIMENTO TECNOLOGIE E INNOVAZIONE
 - U.O.C. Bioingegneria
- AREA INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT)
 - U.O.C. Infotel
 - U.O.S. Sviluppi tecnologici e conservatoria digitale
 - U.O.C. Trasferimento Tecnologico e Qualità
 - U.O.S.V.D. Infotelematica Massa e Tecnologie Informatiche

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

DIREZIONE AMMINISTRATIVA

- U.O.C. Affari Generali e Legali
- U.O.C. Bilancio e Patrimonio
- U.O.C. Acquisti
- DIPARTIMENTO GESTIONE IMMOBILI E TECNOLOGIE
 - U.O.C. Manutenzione Immobili
 - U.O.C. Ingegneria Clinica

DIRETTORE SANITARIO

DIREZIONE SANITARIA

- U.O.C. Medicina di Laboratorio
- U.O.C. Diagnostica per Immagini
- U.O.C. Farmacia Ospedaliera

Stabilimento di Pisa “SAN CATALDO”

UNITÀ OPERATIVE

- U.O.C. Cardiologia e Medicina cardiovascolare – Resp. Prof. Michele Emdin
- U.O.S.V.D. Pneumologia - Resp. Dr. Renato Prediletto
- U.O.C. Endocrinologia cardiovascolare e metabolismo - vacante
- U.O.C. Cardiologia Diagnostica e Interventistica - Resp. Dr. Sergio Berti
- U.O.S.V.D. Elettrofisiologia interventistica - Resp. Dr. Marcello Piacenti
- U.O.S.V.D. Lipoaferesi – Resp. Dr.ssa Tiziana Sampietro
- U.O.C. Medicina nucleare – Resp. Dr. Paolo Marzullo
- U.O.S.V.D. Anestesia e rianimazione - Resp. Dr. Bruno Formichi
- U.O.C. Risonanza magnetica – vacante
- U.O.C. Diagnostica per Immagini – Resp. Dr. Dante Chiappino

AREE DI ATTIVITÀ SPECIALISTICA PISA

- cardiologia per adulti
- cardiocirurgica per adulti (solo visite ambulatoriali)
- emodinamica diagnostica ed interventistica per adulti
- elettrofisiologia pediatrica e per l'adulto
- pneumologia

- endocrinologia e malattie del metabolismo
- trattamento delle ipercolesterolemie (Centro di Riferimento Regionale)
- imaging diagnostico ad ultrasuoni
- imaging diagnostico avanzato: medicina nucleare, risonanza magnetica nucleare, PET, tomografia computerizzata
- medicina di laboratorio.

Ospedale del Cuore di Massa

UNITÀ OPERATIVE

- U.O.C. Cardiocirurgia per adulti - Resp. Dr. Marco Solinas
- U.O.C. Cardiologia Diagnostica e Interventistica - Resp. Dr. Sergio Berti
- U.O.C. Patologie mediche e chirurgiche del Cuore - Resp. Dr. Stefano Maffei
- U.O.C. Cardiocirurgia pediatrica e del congenito adulto - Resp. Dr. Bruno Murzi
- U.O.C. Cardiologia pediatrica e del congenito adulto - Resp. Dr. Giuseppe Santoro
- U.O.C. Anestesia e rianimazione - Resp. Dr. Paolo Del Sarto
- U.O.C. Neonatologia e pediatria ad indirizzo cardiovascolare – Resp. f.f. Dr. Paolo Del Sarto
- U.O.C. Diagnostica per Immagini – Resp. Dr. Dante Chiappino

AREE DI ATTIVITÀ SPECIALISTICA

- cardiologia neonatale e pediatrica
- neonatologia
- cardiocirurgia neonatale e pediatrica (Centro di Riferimento Regionale)
- emodinamica diagnostica ed interventistica neonatale e pediatrica (Centro di Riferimento Regionale)

- cardiologia per adulti
- cardiocirurgica per adulti
- emodinamica diagnostica ed interventistica per adulti
- elettrofisiologia pediatrica
- anestesia e terapia intensiva neonatale, pediatrica e per adulti
- imaging diagnostico ad ultrasuoni
- imaging diagnostico avanzato: radiodiagnostica, medicina nucleare, risonanza magnetica nucleare
- medicina di laboratorio
- area nascita integrata

AREA NASCITA INTEGRATA

Presso l’Ospedale del Cuore, in collaborazione con la ASL Toscana Nord Ovest, è stato realizzato un percorso specifico per le patologie cardiache diagnosticate in età prenatale e per le gravide affette da cardiopatia, che prevede un ambulatorio congiunto, dove operano il ginecologo, il cardiologo pediatra e per adulti, il cardiocirurgo ed altre eventuali figure professionali.

L'Ospedale del Cuore rappresenta, infatti, il luogo idoneo dove possono essere assistiti sia neonati con cardiopatie complesse, sia gravide cardiopatiche a rischio, provenienti dalla Toscana e da altre Regioni: in tale ambito, infatti, presso il centro si è realizzato un sistema integrato che va dalla diagnosi prenatale al trasporto in utero, al parto in condizioni protette, all'immediato trasferimento nella terapia intensiva neonatale di FTGM del neonato, dotata di tutte le facilities e professionalità mediche e sanitarie per il trattamento ottimale di neonati anche pretermine.

Il percorso diagnostico-assistenziale interaziendale tra FTGM e ASL Toscana Nord Ovest prevede come primo step che le gravidanze siano inquadrare e monitorate dall’ambulatorio integrato Ostetrico-Cardiologico e siano programmati successivamente tempi e modalità del parto (pretermine o a termine di gravidanza, naturale, indotto o cesareo) in modo condiviso tra i professionisti coinvolti, nel rispetto per quanto possibile delle condizioni fisiologiche.

In caso di necessità, la gestante presa in carico può contattare il ginecologo o l'ostetrica presenti H/24.

Viene effettuata anche la partoanalgesia, su indicazione clinica o su richiesta della partoriente, previa accurata valutazione da parte dell'anestesista.

ATTIVITA' AMBULATORIALE

DAY SERVICE

Con il termine di Day Service si intende un modello organizzativo di assistenza ambulatoriale, svolto in alternativa al ricovero ordinario e al day hospital, rivolto al trattamento di pazienti che presentano problemi sanitari complessi e che non necessitano di sorveglianza medico-infermieristica prolungata. Il Day Service prevede la presa in carico del paziente da parte di un medico referente che pianificherà e coordinerà il processo assistenziale, gestirà la documentazione clinica e redigerà la relazione clinica riassuntiva finale. Nel Day Service vengono erogati i Pacchetti Ambulatoriali Complessi (PAC). Il PAC è costituito da un insieme di prestazioni multidisciplinari ed integrate alla gestione dello stesso problema complesso diagnostico e/o terapeutico. Il PAC deve essere erogato in un arco temporale ristretto, pertanto, gli appuntamenti per le indagini diagnostiche saranno concentrati in modo da prevedere per il paziente il minor numero di accessi possibile e necessario all'erogazione delle prestazioni che compongono il PAC.

PERCORSI DIAGNOSTICO-TERAPEUTICI IN REGIME DI DAY-SERVICE

Attualmente sono attivati presso lo Stabilimento di Pisa i seguenti percorsi in regime di day-service

- Diabete
- Obesità
- Sindrome metabolica
- Ipertensione arteriosa
- Prevenzione cardiovascolare
- Scompenso cardiaco
- Cardiopatia ischemica
- Valvulopatia
- Pericardite

- Aritmie
- Cardiomiopatie
- Dislipidemia ereditaria
- Ipertensione Polmonare
- Cardiopatia amiloidosi
- Tosse cronica
- BPCO
- Asma
- Nodulo polmonare
- Insufficienza respiratoria
- Embolia Polmonare
- Dispnea
- Lipotimia
- Sincope
- Precordialgia
- Dolore toracico
- Cardiopalmo

Elenco completo delle prestazioni

Per la consultazione dell'elenco completo delle prestazioni erogate da FTGM si veda [l'allegato 1](#) intitolato "Elenco prestazioni FTGM".

Ufficio per le relazioni al pubblico (URP)

RECLAMI

I cittadini che ritengono di aver subito un disservizio o che sia stata loro negata o limitata la fruibilità delle prestazioni erogate dalla Fondazione, possono presentare reclamo all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP).

Il diritto alla tutela è riconosciuto anche per le prestazioni erogate in regime di libera professione.

Il diretto interessato può farsi assistere anche da un conoscente o da un organismo di tutela e di volontariato. In questo caso nella comunicazione scritta, oltre ai dati anagrafici dell'interessato, deve essere indicato anche nome e cognome, numero di telefono e indirizzo del rappresentante.

Le segnalazioni anonime sono utilizzate dall'URP per l'individuazione e l'analisi dei disservizi, che l'ufficio stesso dovrà contribuire a rimuovere nell'ambito dei suoi specifici compiti istituzionali.

IL PERCORSO DEL RECLAMO

Ricevuto il reclamo, l'URP, per conto del Direttore Generale, svolge un'indagine interna per accertare i fatti. Nella risposta, firmata dal Direttore Generale, saranno contenute le informazioni sugli accertamenti effettuati e gli eventuali provvedimenti adottati. La risposta, anche se il reclamo è stato inoltrato per e-mail, sarà comunque inviata per posta ordinaria all'indirizzo specificato dall'interessato.

DOVE PRESENTARE I RECLAMI O COME INVIARLI

STABILIMENTO DI PISA

Ufficio Relazioni con il Pubblico nello Stabilimento di Pisa (I Piano Stanza 100)

- Tel: 345 4766708
- Fax: 050 3152075
- Mail: urp@ftgm.it
- Orari ricevimento pubblico: 08:30-14:30 dal lunedì al venerdì direttamente all'URP

STABILIMENTO DI MASSA

Ufficio Relazioni con il Pubblico nello Stabilimento di Massa (I Piano Area Amministrazione)

- Tel: 0585 483662
- Fax: 0585 483601
- Mail: urphcuore@ftgm.it
- Orari ricevimento pubblico: 09:00 - 13:00 14:30- 15:30 dal lunedì al venerdì
- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
- riceve le osservazioni, i suggerimenti, le menzioni, i reclami in qualunque forma presentati da parte dell'interessato, dai suoi parenti o affini, dagli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la regione competente;

- provvede, su delega del Direttore Generale, a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione;
- predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio (relazioni o pareri) dai Responsabili delle Unità Operative e dagli uffici interessati e fornisce parere al Direttore Generale per la definizione di quei reclami che non si prestano all'immediata e rapida definizione;
- predispone la lettera di risposta all'utente, sottoscritta dal Direttore Generale, garantendo una risposta entro 30 giorni.

Front Office:

Stabilimento di Pisa: orario dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00; sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00. Telefono: 050/6213229.

Stabilimento di Massa: orario dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00; sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00. Telefono: 0585/483617.

CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE (CUP)

L'accesso ai servizi ambulatoriali è regolato tramite il Centro Unico Prenotazioni - CUP. Per prenotare è indispensabile avere già l'impegnativa al momento del contatto telefonico o dell'accesso allo sportello. Per tutte le prestazioni, è necessaria una prenotazione.

STABILIMENTO DI MASSA

Il CUP e gli ambulatori dell'Ospedale del Cuore si trovano al piano terra. Telefono CUP 0585 483658, telefono ambulatori 0585 483576

PRENOTAZIONE

Prestazioni istituzionali:

- Radiologia (ecografie, Rx, RM e TAC):
 - Sportello: dal Lunedì al Venerdì 9,00 -13.30 e 15.00 -18.30.
 - Telefono (0585-483564): dal Lunedì al Venerdì 9.00 -13.30 e 15.00 -18.30,
- Tutte le altre prestazioni:
 - Sportello: dal Lunedì al Venerdì 8.00-18.30/Sabato 8.00 – 12.30
 - Telefono (0585-483658): dal Lunedì al Venerdì 8.30 -13.00 e 14.00 – 15.30.

Per le mancate disdette:

"Si ricorda che è sempre necessario disdire la prenotazione entro le 48 ore dalla data stabilita. In caso di mancata disdetta entro i termini previsti si è tenuti al pagamento del ticket anche se esente."

Si ricorda che, nel caso di pazienti minorenni, è necessario il consenso di entrambi i genitori. Qualora, al momento dell'esame, uno dei genitori sia assente è necessario che il medesimo presenti una delega scritta corredata di una copia del documento del genitore assente oppure che il genitore presente compili e sottoscriva, sotto la sua responsabilità, il modulo di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, attestante la condizione di lontananza o

impedimento dell'altro genitore, che deve essere conservato insieme al modulo di consenso all'esame.

ACCETTAZIONE

Accettazione ambulatoriale: dal Lunedì al Venerdì 8.00 – 18.30 e Sabato 8:00 – 12.30 (0585-483576)

RITIRO REFERTI

Ritiro referti (presso la portineria)*: (per il ritiro degli holter previo avviso ai tecnici)

- Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:00
- Sabato dalle 9.00 alle 12.30

STABILIMENTO DI PISA

Sede:

Il CUP e gli ambulatori di Pisa si trovano nell'area della ricerca del CNR di Pisa al piano terreno dell'edificio "C", ingresso 5.

telefono 050 3153150 - Fax 050 3153151

Prenotazione:

- Prestazioni istituzionali
 - Cup telefonico 050-3153150 : dal LUN al VEN dalle ore 8.30 alle ore 16.00
 - Cup sportello: dal LUN al VEN dalle ore 8.30 alle ore 18.00

Si ricorda che nel caso di pazienti minorenni, è necessario il consenso di entrambi i genitori. Qualora, al momento dell'esame, uno dei genitori sia assente è necessario che il medesimo presenti una delega scritta corredata di una copia del documento del genitore assente oppure che il genitore presente compili e sottoscriva, sotto la sua responsabilità, il modulo di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, attestante la condizione di lontananza o impedimento dell'altro genitore, che deve essere conservato insieme al modulo di consenso all'esame.

Mancate disdette:

Si ricorda che è sempre necessario disdire la prenotazione entro le 48 ore dalla data stabilita. In caso di mancata disdetta entro i termini previsti si è tenuti al pagamento del ticket anche se esente.

Accettazione (solo su prenotazione):

- Sportello Accettazione ambulatoriale:
Lu - Ve 7:00 - 19:00 Sa 7:30 - 12:30

- Analisi di laboratorio:
Lu - Ve 7:00 - 9:00 (inizio prelievi 7:30)
- Elettrocardiogrammi:
Lu - Ve 12:00 - 13:00

Ritiro referti:

- Presso la portineria dello Stabilimento di Pisa (ingresso, pianoterra):
Lu - Ve 13:30 - 19:00

Mancato ritiro del referto:

Il mancato ritiro del referto entro 30 giorni dalla data di erogazione della prestazione comporta il pagamento per intero della prestazione anche da parte dei soggetti esenti ticket.

DOCUMENTI PER LA PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE

Al momento della prenotazione è indispensabile essere muniti di:

Impegnativa (ricetta del medico di famiglia, del pediatra o dello specialista);
Tessera Sanitaria;

Si ricorda che l'impegnativa deve essere completa di

- Dati anagrafici
- Codice fiscale
- Prestazione richiesta
- Quesito clinico
- Codice di priorità
- **Eventuale indicazione di esenzioni**

TICKET: INFORMAZIONI UTILI

Il ticket è la parte del costo della prestazione a carico del cittadino.

A partire dal 3 dicembre 2012, la Regione Toscana, oltre al "ticket ordinario", applica nuove tariffe per il ticket aggiuntivo su tutte le ricette relative alle prestazioni specialistiche, per far fronte alla legge 7 agosto 2012, n. 135 sulla revisione della spesa pubblica.

Tutti i cittadini, salvo gli esenti, devono pagare il ticket ordinario, quello aggiuntivo e il contributo di digitalizzazione (ove previsto).

Il ticket si paga:

- agli sportelli amministrativi "Accettazione" posti al Piano Terra di entrambi gli Stabilimenti
- in contanti, con assegni, con Bancomat, Carta di Credito (escluso American Express).

- tramite il servizio di pagamento on-line: sistema "IRIS"

Informazioni sul servizio di pagamento on-line

Bisogna essere in possesso di:

- Carta di credito (VISA, MasterCard, Maestro)
- il Codice Fiscale
- il codice di Pagamento
- un indirizzo di posta elettronica

Di seguito, in sintesi, la procedura da seguire:

1. Effettuare la prenotazione, di persona o per telefono, avendo cura di ricevere il codice di pagamento.
2. Andare sulla pagina web dedicata al [pagamento on-line](#).
3. Inserire il codice fiscale del paziente e il codice di pagamento (fig. 1).
4. Inserire l'indirizzo di posta elettronica (fig. 2).
5. Controllare il riepilogo prima di procedere con il pagamento.
6. Inserire i dati relativi alla carta di credito (fig 3).
7. Controllare il riepilogo, quindi confermare l'acquisto
8. Scaricare la ricevuta di pagamento.

Il pagamento deve essere effettuato prima della prestazione e la ricevuta deve essere presentata al momento della visita.

Il ticket aggiuntivo è proporzionato:

- a) al reddito familiare fiscale, come risultante nella dichiarazione dei redditi. Esso è costituito dal cumulo dei redditi del dichiarante, del coniuge e dei familiari a carico. Il reddito, autocertificato dal cittadino, sarà oggetto di accertamento in alternativa;
- b) all'indicatore ISEE se posseduto. L'attestazione dovrà essere esibita.

Attenzione: L'eventuale evasione del ticket su dichiarazione non vera o falsa attestazione comporta il recupero degli importi non pagati per le prestazioni erogate e la trasmissione degli atti all'autorità giudiziaria per l'applicazione delle sanzioni previste.

Oltre al contributo aggiuntivo sulle ricette è stato introdotto un contributo fisso per tutti pari a **10€ per la digitalizzazione delle procedure diagnostiche per immagini** (produzione, archiviazione, trasmissione dell'immagine). Tale contributo non sarà richiesto agli utenti che appartengono alle categorie individuate nella tabella sotto riportata, e per i titolari di assegno sociale e loro familiari a carico (E03) e i titolari di pensione minima (E04) .

RICHIESTA DI RIMBORSO TICKET

Utilizzando un apposito modulo, che può essere ritirato presso lo sportello ticket, il paziente può richiedere il rimborso parziale o totale del ticket già pagato. Questo è possibile nel caso in cui il paziente non abbia usufruito di una prestazione per motivi non ascrivibili al proprio comportamento, o abbia pagato un ticket maggiorato per un errore di conteggio.

ANNULLAMENTO DELLA PRENOTAZIONE

Nel caso in cui il paziente non possa presentarsi presso le strutture della Fondazione per ricevere la prestazione, è tenuto tassativamente entro le 48 ore precedenti la data prevista ad annullare telefonicamente la prenotazione della stessa chiamando il CUP. Il mancato annullamento della prenotazione comporta il pagamento del ticket anche per gli esenti.

Come fare per disdire una prenotazione:

STABILIMENTO DI MASSA

Allo sportello: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.30 - Sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.30

tel. 0585 483658

Mail: disdetteprenotazionimassa@ftgm.it

STABILIMENTO DI PISA

Allo sportello: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.30 alle ore 18.00

tel. 050 3153150

Mail: disdetteprenotazionipisa@ftgm.it

PRESTAZIONI A PAGAMENTO

Su esplicita richiesta dell'interessato è possibile scegliere il professionista prenotando visite e prestazioni diagnostiche con i medici che hanno optato per l'attività libero-professionale all'interno dell'Istituto (intra moenia) e che sono stati autorizzati dall'Azienda all'esercizio della suddetta attività.

Prestazioni in regime di ricovero ordinario: è possibile richiedere l'erogazione di prestazioni quali l'intervento chirurgico, l'angioplastica o la coronarografia in regime libero-professionale, scegliendo i professionisti che eseguiranno la procedura. Per informazioni è possibile contattare i recapiti sottostanti.

L'attività libero professionale intramoenia viene svolta al di fuori del normale orario di lavoro e, conseguentemente, è soggetta al pagamento di tariffe. Per effettuare prenotazioni di visite specialistiche ed esami diagnostici in libera professione da parte degli specialisti della Fondazione Monasterio rivolgersi a seguenti numeri:

STABILIMENTO DI PISA

Primo Piano Stanza 100 - Tel. 050 3153219, FAX- 050 3152185

- Per telefono: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00-12:00
- Allo sportello: dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00-13:00

STABILIMENTO DI MASSA

- Tel: 0585 483667
- Fax: 0585 483601

Sportello e telefono: dal lunedì al venerdì 09:00 - 13:00; 14:30- 15:30

ATTIVITA' DI RICOVERO

In entrambi gli stabilimenti è prevista una attività diagnostico-terapeutica in regime di ricovero ospedaliero.

TIPOLOGIA DEI RICOVERI

RICOVERO URGENTE

Gli Stabilimenti Ospedalieri della Fondazione non sono sede di Pronto Soccorso. Il paziente non può recarsi autonomamente presso gli Stabilimenti della Fondazione per un ricovero urgente.

Si accettano ricoveri in urgenza, per le discipline di competenza (cardiologia, cardiocirurgia, pneumologia), soltanto su indicazione di un medico o di un'altra struttura sanitaria:

- richiesta di ricovero dal 118: la Fondazione è punto di riferimento (hub) per l'angioplastica primaria nella rete sindromi coronariche acute dell'area di competenza territoriale;
- richiesta di ricovero da Pronto Soccorso di Dipartimento Emergenza Urgenza;
- richiesta di trasferimento da reparti di altri ospedali, da cui i pazienti giungono per cure urgenti e indifferibili;
- disposto dal medico di guardia su indicazione del medico di famiglia o dello specialista per cure urgenti e indifferibili.

RICOVERO PROGRAMMATO IN DEGENZA ORDINARIA

Viene proposto dal medico di medicina generale o dallo specialista. E' disposto dal medico Responsabile del reparto interessato, che ne accerta la reale necessità (appropriatezza del ricovero), definisce il livello assistenziale adeguato (ricovero ordinario, ricovero in day hospital), valuta la priorità clinica, e quindi provvede all'inserimento nella lista dei ricoveri programmati e al successivo ricovero in relazione ai posti disponibili.

Per assicurare un accesso alle cure tempestivo ed adeguato alla situazione clinica di ciascun paziente, l'inserimento in lista di attesa e l'ordine di convocazione a ricovero vengono effettuati sulla base di criteri di *priorità clinica*. In ossequio ai principi di trasparenza ed equità garantiti dal Servizio Sanitario Nazionale, il paziente ha diritto di conoscere il Suo livello di priorità clinica e la Sua posizione nella lista di attesa, facendone richiesta alla Segreteria dell'Unità Operativa interessata.

Il paziente viene convocato per il ricovero tramite contatto telefonico, nel corso del quale viene comunicato giorno ed orario di ingresso in reparto.

RICOVERO PROGRAMMATO IN DEGENZA DIURNA (dayhospital – daysurgery)

La prenotazione di prestazioni diurne è possibile solamente su richiesta di un medico interno alla struttura dopo visita specialistica o ricovero. I medici di Medicina Generale possono inviare i pazienti a visita preliminare ambulatoriale con indicazione di valutazione per eventuale Day Service, Day Hospital o Day Surgery. Il ricovero in Day Surgery viene utilizzato per l'effettuazione di interventi chirurgici, procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e semi-invasive che si erogano con il ricovero limitato alle sole ore del giorno.

ACCETTAZIONE DEL RICOVERO

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA DEL RICOVERO

L'Accettazione Amministrativa dei ricoveri viene effettuata al Punto Accettazione Ricoveri presente in ciascuno Stabilimento, nei seguenti orari di servizio:

- Pisa: Sportello Accettazione Ricoveri, nella sala di attesa grande al piano terra (chiedere indicazioni all'ingresso in portineria), dalle ore 8.00 alle 9.00 e dalle ore 14.00 alle 15.00 dal lunedì al venerdì.
- Massa:
 - *ricoveri pediatrici – all'accettazione piano terra dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.30. Sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.30.*
 - *ricoveri adulti – all'accettazione dell'ex Dipartimento Materno Infantile ASL al piano terra dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle 13.30 alle ore 15.00.*
 - salvo diversa indicazione ricevuta al momento della convocazione a ricovero.

Il paziente iscritto al SSN che si ricovera con modalità *programmata* (giunge in ospedale a seguito di una prenotazione di ricovero), prima di accedere in reparto deve presentarsi al Punto Accettazione Amministrativa munito di:

- Impegnativa di richiesta di ricovero
- Documento identificativo in corso di validità

- Tessera sanitaria (Carta Sanitaria Elettronica)

In caso di difficoltà da parte del paziente, l'accettazione amministrativa può essere svolta da un suo familiare.

In caso di chiusura del Punto Accettazione Ricoveri, la procedura di accettazione amministrativa deve essere effettuata entro il successivo giorno lavorativo.

Per i pazienti privi di supporto di familiari o accompagnatori, su segnalazione del reparto, viene attivato un servizio di accettazione amministrativa al letto del paziente.

ACCETTAZIONE IN REPARTO DEL PAZIENTE RICOVERATO

Il paziente al momento dell'accettazione in reparto è invitato a:

- presentare la documentazione clinica personale: lettere di dimissione ed eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri, referti di visite specialistiche strumentali e di laboratorio già eseguiti
- informare delle terapie in atto, possibilmente con una lista aggiornata compilata dal suo medico di medicina generale o pediatra di libera scelta
- indicare il nome del medico curante per un eventuale scambio di informazioni con i medici del reparto di ricovero.

ACCOGLIENZA IN REPARTO

Il paziente ricoverato viene ricevuto dal Coordinatore infermieristico o dall'infermiere referente, che accoglie il paziente assegnando l'unità letto (posto letto, comodino, armadio), è presente in ogni camera un apparecchio TV. Nel rispetto del modello assistenziale in uso, definito "nursing modulare", ogni paziente ha il suo infermiere di riferimento. All'ingresso in reparto il paziente riceve un Questionario di gradimento, finalizzato a rilevare la qualità percepita dei servizi, assistenziali ed alberghieri, per consentire di migliorare costantemente. Il questionario è anonimo e prevede la possibilità di lasciare commenti personali.

Stabilimento di Pisa: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:00 e dalle ore 13:00 alle ore 16:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

Stabilimento di Massa: dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 08:00 salvo indicazioni specifiche da parte del Caposala di reparto. Il reparto può fornire ai familiari un alloggio con monolocali o camere singole e locali ad uso comune ed anche un elenco di facilitazioni relative alla ricerca di alloggi extraospedalieri, servizi pubblici e di supporto di vario genere a disposizione in città e nell'immediato circondario, tale servizio è reso possibile dall'Associazione

“Un Cuore, Un Mondo”. Per ulteriori informazioni per i pazienti afferenti al Dipartimento Pediatrico consultare e/o scaricare [l'allegato 2](#).

LA STANZA DEL SOLE

Al fine di migliorare la qualità del percorso pre e post ricovero, presso l'Ospedale del Cuore di Massa, è stata creata la “Stanza del Sole” dove hanno luogo incontri programmati tra i pazienti, i familiari e l'equipe assistenziale, alla presenza di Infermiera e Psicologo, figure professionali che lavorano insieme al Cardiochirurgo. Gli obiettivi di tale iniziativa consistono nel rendere i pazienti soggetti attivi del percorso di cura anche confrontandosi con altri pazienti e i loro familiari, ridurre l'ansia dell'attesa e del post intervento, offrire una continuità assistenziale con suggerimenti psicoeducativi e fornire riferimenti utili per la convalescenza a casa.

Il paziente al momento dell'accettazione in reparto è invitato a:

- presentare la documentazione clinica personale: lettere di dimissione ed eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri, referti di visite specialistiche strumentali e di laboratorio già eseguiti
- informare delle terapie in atto, possibilmente con una lista aggiornata compilata dal suo medico di medicina generale o pediatra di libera scelta
- indicare il nome del medico curante per un eventuale scambio di informazioni con i medici del reparto di ricovero.

DURANTE LA DEGENZA

E' vietato fumare in qualsiasi punto dell'ospedale.

Consumare solo gli alimenti forniti dall'ospedale, salvo diversa autorizzazione medica.

Per facilitare la sanificazione del comodino è indispensabile lasciare libera la superficie, tenendo solo acqua e bicchiere.

Per i colloqui con i Medici curanti del Reparto sono previsti orari predefiniti e locali dedicati. Per qualsiasi colloquio fuori orario è possibile rivolgersi al Coordinatore infermieristico o all'infermiere presente che provvederà a contattare il medico di guardia.

E' consentito l'uso di apparecchi cellulari fatta eccezione nelle aree a rischio dove siano attivi dispositivi medici elettronici e in particolari situazioni, che verranno di volta in volta segnalate dagli operatori. Nel rispetto reciproco l'utilizzo del telefono cellulare va evitato nelle ore di riposo e durante le visite mediche e le terapie.

Il volume degli apparecchi radio, cellulare, etc., va tenuto basso per rispettare il riposo degli altri pazienti. Si suggerisce l'utilizzo di cuffie auricolari.

Prima di allontanarsi dal Reparto il degente deve sempre informare il personale in servizio. Per allontanarsi temporaneamente dall'Ospedale, per motivi eccezionali, va chiesta l'autorizzazione al Responsabile medico, il quale la potrà consentire se compatibile con le condizioni cliniche del paziente. Il paziente ha diritto a chiedere la dimissione contro parere sanitario, che comporta la conclusione del ricovero in corso: per essere successivamente ricoverato il paziente dovrà effettuare una nuova prenotazione, con reinserimento in lista di attesa.

RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE IN SERVIZIO

Il personale è riconoscibile dall'uniforme differenziata che presenta etichetta identificativa per ruolo e persona:

MASSA

Medico in reparto	Divisa e camice di colore bianco
Coordinatore infermieristico degenza adulti	Divisa di colore prugna
Infermieri degenza adulti	Divisa di colore prugna
Terapia intensiva	Divisa di colore blu
Degenza pediatrica	Divisa di colore blu
Sala Operatoria	Divisa di colore verde
Sala Emodinamica	Divisa di colore verde
OSS-Ausiliario	Divisa di colore verde chiaro
Coordinatore infermieristico ambulatori	Divisa di colore bianco con bordino blu
Infermieri ambulatori	Divisa di colore bianco con bordino azzurro
Fisioterapista	Divisa di colore bianco con bordino arancio

PISA

Medico in reparto	Divisa e camice di colore bianco
Coordinatore infermieristico	Divisa di colore bianco con banda blu
Infermieri	Divisa di colore bianco con banda azzurra
Sala emodinamica	Divisa di colore azzurro
Fisioterapisti	Divisa di colore bianco con bordino arancio

DIMISSIONE

Prima della dimissione avviene sempre un colloquio con il personale medico ed infermieristico per aver chiaro il decorso post-ricovero e/o gli esami di controllo da effettuare.

Al momento della dimissione il paziente riceve dal Medico la "lettera di dimissione" indirizzata al Medico di medicina generale o Pediatra di libera scelta, con la diagnosi, il tipo di eventuale intervento chirurgico, la terapia medica eseguita e quella consigliata dopo il ricovero, indicazioni sul periodo di convalescenza e la data dell'eventuale successivo controllo medico. Vengono consegnate le impegnative necessarie per le prestazioni di controllo a breve termine, opuscoli informativi e numeri di telefono utili.

Farmaci alla dimissione: la continuità terapeutica nella fase di dimissione è garantita ai pazienti residenti o con domicilio sanitario nella Regione Toscana con la consegna del primo ciclo di terapia. Per i pazienti non residenti in Regione Toscana la continuità terapeutica è garantita con la consegna di prescrizione su ricettario "rosso", per i pazienti pediatrici in trattamento con terapie personalizzate allestite con formula magistrale perché non reperibili in commercio è previsto un percorso apposito che prevede il contatto con il Servizio Farmaceutico dell'Ente di appartenenza e la consegna di quanto concordato tra le Strutture.

Riabilitazione: laddove necessario, dopo un ricovero per problemi cardiologici il medico del reparto attiva in continuità assistenziale il trasferimento del paziente presso strutture esterne accreditate per il percorso di riabilitazione cardiologica.

Dimissione protetta: al fine di evitare un prolungamento della degenza talvolta il paziente viene dimesso dal reparto con un appuntamento fissato per la prestazione da eseguire in regime ambulatoriale necessaria al completamento dell'iter diagnostico e terapeutico del ricovero. A tal fine si ricorda di portare l'impegnativa fornita alla dimissione recante la dicitura "prestazione in dimissione protetta-post ricovero" che dà diritto a non pagare il ticket.

RICHIESTA CERTIFICATI E COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

Certificazione per motivi di lavoro o assicurativi: su richiesta dell'interessato viene rilasciato il certificato di degenza, relativo al periodo di ricovero, nella forma prevista dalla normativa vigente. Il certificato viene rilasciato dal medico che effettua la dimissione.

Richiesta di copia della cartella clinica. Il paziente può richiedere copia conforme all'originale della sua cartella clinica facendone richiesta agli Uffici Amministrativi sottoriportati:

STABILIMENTO DI MASSA

Presso lo sportello CUP piano terra (ORARIO 8.00-18.30)

tramite mail: coluccio@ftgm.it

per telefono: 0585/483689 (ORARIO 9:00-13:00)

STABILIMENTO DI PISA

Telefono: 050/3158109 (il martedì e il giovedì dalle 10:00 alle 12:00)

Fax: 050/3152185.

Richiesta spedizione della copia della cartella clinica. Il paziente può richiedere la spedizione dei documenti: la spedizione della copia della cartella clinica costa 20 euro. La sola spedizione di un documento costa 10 euro.

Si può pagare anche con bonifico:

BANCA NAZIONALE DEL LAVORO-AGENZIA CNR PISA

C/C N. 1024

ABI 01005

CAB 14003

IBAN IT20R0100514003000000001024

SWIFT BIC: BNLIITRR se estero

ORARIO di VISITA AI DEGENTI

Gli orari di visita sono ampi e distribuiti nell'arco della giornata, in modo da agevolare le visite di familiari ed amici. Per esigenze assistenziali specifiche gli orari e le modalità di svolgimento delle visite potranno subire variazioni che saranno comunicate dal personale del Reparto.

E' fondamentale rispettare gli orari di visita sotto riportati per garantire il regolare svolgimento delle attività.

STABILIMENTO DI PISA

CORSIA DEGENZA SUB1 SUB2: tutti i giorni dalle ore 13:00 alle ore 19:00.

UTIC / UTIP: tutti i giorni dalle 13.00 alle 14.30 e dalle 17.30 alle 19.30.

STABILIMENTO DI MASSA

DEGENZA ADULTI: tutti i giorni dalle ore 12.30 alle ore 14.30 e dalle ore 18.30 alle ore 20.00.

TERAPIA INTENSIVA ADULTI: preferibilmente dalle 18.30 alle 20.00, un solo visitatore per volta, compatibilmente con le esigenze di reparto. Sabato dalle ore 16.00 alle ore 18, domenica dalle ore 12.30 alle ore 15.30.

DEGENZA PEDIATRICA: tutti i giorni dalle ore 07.00 alle ore 08.00, dalle 12.00 alle 15.00 e dalle ore 17.00 alle ore 20.00.

TERAPIA INTENSIVA PEDIATRICA: preferibilmente dalle 12.30 alle 13.30 e dalle 18.30 alle 19.30, un solo visitatore per volta, compatibilmente con le esigenze di reparto.

E' vietato l'accesso ai reparti ai minori di anni 12 e alle persone affette da malattie infettive diffuse (es: influenza).

NORME IGIENICO SANITARIE E DI COMPORTAMENTO DURANTE LE VISITE

Far visita ad un paziente ricoverato in ospedale richiede il rispetto di alcune semplici norme igieniche, nell'interesse e a tutela della salute del paziente e del visitatore:

- disinfettare le mani con il gel idro-alcoolico, posto all'ingresso di ogni stanza, prima e dopo la visita;
- non sedersi sui letti dei pazienti;
- restare a casa se non si è in perfetta salute;
- non affollare la stanza di degenza: l'ideale è un visitatore per paziente, e comunque mai più di due;
- prima di portare cibo è meglio controllare che ciò sia consentito. Sebbene il cibo cucinato a casa e i fiori siano fonti di buon umore per l'ammalato, portare cibo può rappresentare un rischio per i pazienti che seguono diete particolari;
- rispettare il divieto di utilizzo di telefoni cellulari, laddove indicato.

TRATTAMENTO DATI E PRIVACY

Al momento del ricovero al paziente viene presentata l'Informativa sulla riservatezza dei propri dati personali in cui, ai sensi della vigente normativa, sono illustrate in sintesi le modalità e finalità del trattamento dati operato dalla Fondazione Toscana Gabriele Monasterio.

Quindi al paziente viene chiesto di compilare e firmare il modulo per il consenso al trattamento dei dati.

Con tale modulo, tra l'altro, vengono rilevati il nominativo ed i recapiti dei soggetti cui il paziente consente che vengano comunicate informazioni sul suo stato di salute. Il paziente potrà anche decidere, comunicandolo di volta in volta al Medico di reparto, quali informazioni comunicare o non comunicare, nonché modificare la lista di persone autorizzate a ricevere informazioni.

SERVIZI PER PAZIENTI E OSPITI

INTERNET GRATUITO

La Fondazione Toscana Gabriele Monasterio (FTGM) offre ai propri pazienti e ospiti, la possibilità di accedere, gratuitamente, a Internet ad alta velocità attraverso un proprio servizio di hotspot **wifi**.

Come fare

Ogni stabilimento della Fondazione mette a disposizione una rete wifi per gli ospiti.

Per poter accedere al servizio basta possedere un dispositivo mobile con connessione wifi (tablet, notebook, smartphone) e, una volta connessi alla rete, registrarsi con il proprio numero di cellulare al servizio hot-spot della Fondazione. La registrazione permetterà di accedere ad Internet per un giorno intero.

Il documento che descrive dettagliatamente la procedura da seguire per ottenere la connessione è disponibile presso le portinerie dei due stabilimenti.

BIBLIOTECA

Il servizio di biblioteca, presente nei due stabilimenti di Pisa e Massa della Fondazione "Gabriele Monasterio", offre ai suoi pazienti un'occasione ricreativa. Nella biblioteca sono presenti sia romanzi, che racconti, si possono trovare anche saggi storici, naturalistici ed artistici. Per ampliare la raccolta è possibile aderire all'iniziativa "*Dona un libro alla biblioteca*".

SCUOLA IN OSPEDALE

Nel 1993 fu istituita presso l'Ospedale Pediatrico Apuano una Scuola primaria e successivamente dal 1995 anche una Scuola dell'infanzia. Attualmente presso l'Ospedale del Cuore di Massa della Fondazione G. Monasterio è attiva una scuola predisposta all'accoglienza dei bambini/ragazzi da 0 a 18 anni. Nella sede scolastica, particolare importanza riveste l'allestimento di accurati angoli a "tema" dove gli alunni possono esprimersi liberamente nel gioco simbolico e di ruolo. Il servizio scolastico è dotato di computer e di apparecchiature per videoconferenza.

Utilità presso lo stabilimento di Massa

BAR

Situato al Piano Terra dell'Ospedale, accetta solo contanti.

Orario di Apertura:

Lunedì / Venerdì 6.30 – 18.30

Sabato 7.00 - 13.00

Domenica 8.00 - 12.00

Il bar è anche provvisto di alcuni articoli di prima necessità (fazzoletti di carta, dentifricio, saponette, ecc.).

Sempre al piano terra dell'Ospedale è presente anche un servizio di distribuzione automatica di bevande calde e fredde e di snack dolci e salati.

MENSA

I parenti dei ricoverati possono usufruire della mensa situata al primo piano dell'Ospedale e segnalata da apposite indicazioni.

Il servizio è a pagamento, solo in contanti, presso la cassa della mensa. Il pasto completo costa circa 8,50 Euro.

Orario di Apertura:

Lunedì / Venerdì 12.30 - 14.30

Sabato 12.30 - 14.30

Domenica chiuso

BANCA

Presso l'atrio dell'Ospedale è disponibile uno sportello BANCOMAT.

SERVIZIO POSTA

Nel caso il paziente sia impossibilitato a deambulare, può rivolgersi alla Caposala, al personale della segreteria, o ai volontari che provvederanno alla spedizione.

EDICOLA

L'edicola è situata all'ingresso dell'Ospedale sulla Via Aurelia ed effettua il seguente orario: dalle ore 7.00 alle ore 13.00.

SERVIZI PUBBLICI URBANI

L'Ospedale è servito da una linea urbana che lo collega con la stazione ferroviaria e con il centro di Massa. Gli orari si possono richiedere in portineria (Piano Terra). I biglietti sono in vendita presso l'edicola situata all'ingresso dell'Ospedale, sulla Via Aurelia.

Gli orari sulla linea 68 sono i seguenti: partenza da FS Massa 6.20-7.20-8.20-8.10-10.35-12.00 – ritorno da Crocello di Montignoso: 15.16-18.21-19.41 le corse impiegano circa 20 minuti per arrivare alla fermata OPA. Ulteriori informazioni al numero 0585/282802.

TAXI MASSA

call center 0585/1985

Utilità preso lo stabilimento di Pisa

Parcheggio

E' possibile parcheggiare negli appositi spazi contrassegnati senza alcun pagamento e per tutto il tempo necessario. L'accesso degli autoveicoli dei pazienti e dei visitatori nell'area destinata al parcheggio avviene attraverso la corsia di ingresso di sinistra di via Moruzzi n. 1, Area della Ricerca CNR, ed è esclusivamente riservata agli utenti dei servizi dell'Ospedale per il solo tempo strettamente necessario. Si prega di parcheggiare negli appositi spazi, in caso contrario l'autoveicolo potrà essere rimosso coattivamente a spese del proprietario. L'area non è custodita, pertanto la sosta ed il parcheggio degli autoveicoli non comporta l'assunzione in custodia degli stessi da parte della amministrazione dell'Ospedale che non risponderà di eventuali furti o danneggiamenti. Per i portatori di handicap in vicinanza dell'ingresso sono predisposti appositi parcheggi delimitati da strisce gialle e con l'apposito simbolo.

BAR

Presso l'Area di Ricerca di San Cataldo sono presenti 2 bar, accettano pagamento solo in contanti:

- uno all'interno dell'edificio ospedaliero, al piano terra davanti all'ingresso principale. Orario di Apertura: Lunedì / Venerdì dalle 7.00 alle 19.00. Sabato dalle 7.00 alle 13.00.
- l'altro si trova nell'edificio posto di fronte all'ingresso dell'edificio ospedaliero, comunicante con la mensa. Orario di Apertura: Lunedì / Venerdì dalle 8.30 alle 16.30. Sabato chiuso.

MENSA

I parenti dei ricoverati possono usufruire della mensa previa esibizione alla cassa della stessa di un modulo che verrà rilasciato a richiesta dalla Coordinatrice o dal personale infermieristico del reparto.

La mensa funziona dal Lunedì al venerdì dalle 12.00 alle 14.30.

TELEFONI

I degenti possono ricevere ed effettuare telefonate. In ogni corsia esiste infatti una linea telefonica dedicata (vd. numeri di seguito); rivolgendosi al personale infermieristico si può

richiedere l'uso del telefono cordless. Per non interferire con le attività assistenziali e con il riposo si prega di limitare il ricevimento delle telefonate alle ore pomeridiane, e comunque entro e non oltre le ore 22.00.

Corsia (sub) 1: telefono 050 3152060

Corsia (sub) 2: telefono 050 3152059

terapia intensiva: telefono 050 3153421

BANCA

Presso l'Area di San Cataldo è presente a fianco dell'ingresso principale all'Area l'Agenzia n. 3876 della Banca Nazionale del Lavoro, orario di apertura:

da lunedì a venerdì mattina 8.25 - 13.20

pomeriggio 14.30 - 16.00

Inoltre sono in funzione 3 sportelli BANCOMAT:

Banca Nazionale del Lavoro, all'entrata dell'Agenzia

Banca Nazionale del Lavoro, a fianco dell'ingresso all'Azienda

Cassa di Risparmio di Pisa, di fronte all'ingresso dell'Azienda.

SERVIZIO POSTA

Nel caso sia impossibilitato a deambulare, il paziente può rivolgersi alla Caposala, od al personale della segreteria che provvederanno alla spedizione.

GIORNALI

All'ingresso dell'Edificio Ospedaliero è presente un'edicola.

SERVIZI PUBBLICI URBANI

L'ospedale è servito da una linea urbana che lo collega con la stazione ferroviaria (Pisa centro) e con il centro di Pisa: LAM Verde.

Gli orari sono disponibili alla fermata Volpi - CNR, o sul sito (www.pisa.cttnord.it) della Compagnia Toscana Trasporti di Pisa, dove sono anche elencate le rivendite dei biglietti.

TAXI

Radiotaxi 050 541600

COMITATO ETICO LOCALE

Con delibera della G.R.T. n.551 del 8/7/2013 è stato istituito il nuovo modello toscano che prevede un unico comitato etico regionale per la sperimentazione clinica, articolato in 4 sezioni, che assumono in via permanente autonoma ed esclusiva competenza nel proprio ambito.

La Fondazione Toscana Gabriele Monasterio fa parte della sezione "Comitato Etico Area Vasta Nord -Ovest", per le sperimentazioni non in ambito pediatrico e della sezione "Comitato Etico Pediatrico" per le sole sperimentazioni in ambito pediatrico.

IL SISTEMA DI PARTECIPAZIONE E DI TUTELA DEI CITTADINI

La Fondazione Monasterio pone al centro della propria attività la persona umana e, conseguentemente, riconosce e promuove la partecipazione dei cittadini alla migliore gestione del servizio sanitario.

Alla luce della legge regionale 75/2017 "**Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell'utenza nell'ambito del servizio sanitario regionale. Modifiche alla l.r. 40/2005**", che prevede il riordino degli organismi di partecipazione dei cittadini, l'Ente ha insediato il **Comitato Aziendale di Partecipazione**, composto, in questa prima fase, da:

- CITTADINANZA ATTIVA
- AICCA (Associazione Italiana Cardiopatici Congeniti Adulti)
- CONALBE
- UN CUORE UN MONDO
- AIDE (Associazione Italiana Dislipidemie Ereditarie)

Con la legge regionale 75/2017 si vuole affermare una cultura diffusa che consenta un'autentica collaborazione dei cittadini ai processi di disegno e sviluppo dei servizi socio sanitari, mediante il loro contributo al processo decisionale e di monitoraggio, in coerenza ai principi di equità, umanizzazione e appropriatezza.

Il comitato aziendale di partecipazione ha funzioni di consultazione e proposta, a supporto della direzione aziendale, in merito alla qualità dei servizi erogati dall'azienda, con particolare riferimento all'equità nell'accesso e nella fruizione dei servizi. In particolare:

- a) contribuisce alla predisposizione di documenti di programmazione aziendale, riguardo al rispetto del diritto alla salute dei cittadini nonché alla qualità dei servizi;
- b) svolge attività di monitoraggio in merito al rispetto delle garanzie e degli impegni indicati dalla carta dei servizi, tenendo conto degli strumenti di ascolto e di valutazione partecipata e degli indicatori di qualità, sulla base di elementi misurabili, attività di analisi e monitoraggio degli scostamenti tra i singoli obiettivi;

- c) partecipa ai processi informativi e comunicativi tra azienda e cittadini, al fine di assicurare la chiarezza delle informazioni e l'efficacia della comunicazione, nonché di promuovere un uso appropriato e consapevole dei servizi;
- d) propone incontri con i cittadini, volti a facilitare l'accesso ai servizi, il mantenimento dello stato di salute, l'informazione sulle cure e l'adeguato ricorso ai servizi.

A livello regionale è stato istituito il Consiglio dei Cittadini per la Salute al quale è stato designato un componente del Comitato Aziendale.

<http://www.regione.toscana.it/-/nuovo-sistema-di-partecipazione-nel-servizio-sanitario>

ASSISTENZA RELIGIOSA

PISA - Stabilimento Ospedaliero c/o l'Area della Ricerca del CNR

In Ospedale è presente una Cappella, situata al primo piano, dove viene celebrata la SS Messa il sabato alle ore 17.00.

I pazienti che lo desiderano possono chiedere il Sacramento dell'unzione degli infermi, tramite il personale di reparto.

I pazienti possono chiedere l'assistenza spirituale di Ministri di altri Culti rivolgendo la richiesta al Caposala o all'URP.

MASSA – Ospedale del cuore

Presso lo Stabilimento di Massa è presente una Cappella gestita dai Padri Cappuccini, che si possono incontrare ai piani di degenza o al piano terra dell'ospedale.

I pazienti che lo desiderano possono chiedere il Sacramento dell'unzione degli infermi, tramite il personale di reparto.

Le SS Messe sono celebrate in Cappella il sabato e i giorni festivi alle ore 17.30.

I pazienti possono chiedere l'assistenza spirituale di Ministri di altri Culti rivolgendo la richiesta al Caposala o all'URP.