



ISPRO

Istituto per lo studio, la prevenzione
e la rete oncologica



Codice:
iAD01

Ed. 3
Rev. 0

CARTA DEI SERVIZI

Direzione Aziendale

Pag. 1 di 40

CARTA DEI SERVIZI ISPRO

**Istituto per lo studio, la prevenzione e la
rete oncologica**

Insieme in Toscana per capire, evitare e curare il cancro

www.ispro.toscana.it

Gentile Signora, Egregio Signore,

nel darLe il benvenuto, Le suggeriamo di dedicare qualche minuto alla lettura di questa pubblicazione nella quale abbiamo cercato di riassumere tutte le informazioni a Lei utili.

L'ISPRO si propone di fornire le migliori prestazioni di prevenzione, diagnosi, riabilitazione nel settore oncologico, anche attraverso lo sviluppo della ricerca clinico scientifica, ed ha tra le sue priorità la presa in carico del paziente e dei suoi bisogni.

La Carta dei Servizi è lo strumento dove potrà trovare le informazioni necessarie per fruire al meglio dei servizi offerti dal nostro Istituto. Inoltre, rappresenta anche una dichiarazione di impegno a tradurre in azioni i principi ed i valori che ispirano il nostro agire quotidiano.

Il personale dell'Istituto sarà sempre disponibile a fornirLe ulteriori informazioni così come l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) sarà lieto di ricevere le Sue osservazioni ed ogni suggerimento utile ad intraprendere azioni di miglioramento.

La Carta dei Servizi è consultabile nelle sale di attesa di ISPRO e anche nel ns. sito www.ispro.toscana.it.

A cura di:

Antonella Cipriani, Responsabile URP, P.O. Coordinamento di Area Infermieristica, ISPRO

Simona Benedetti, Coordinatore Infermieristico ed Ostetrico, Coordinamento di Area Infermieristica, ISPRO

Marina Starnotti, Addetto URP, Coordinamento di Area Infermieristica, ISPRO

Barbara Mengoni, Dirigente Amministrativo, Dipartimento Amministrativo, ISPRO

III edizione:

21 dicembre 2018

La Carta dei Servizi è stata condivisa con il Comitato di Partecipazione dell'Istituto.

INDICE

1. Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica	p. 5
1.1 La missione	p. 5
1.2 I valori di riferimento	p. 5
1.3 Gli impegni per la qualità dei servizi	p. 6
2. Come fare per ...	p. 7
2.1 Consultare la Carta dei Servizi ed il sito ISPRO	p. 7
2.2 Accedere ai Servizi, consultare l'elenco delle prestazioni e tempi di attesa	p. 7
2.2.1 Screening oncologici	p. 7
2.2.2 Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica	p. 11
2.2.3 Centro di Riabilitazione oncologica Ce.Ri.On.	p. 14
2.2.4 Gastroenterologia	p. 15
2.2.5 Dermatologia (prevenzione melanoma)	p. 15
2.2.6 Senologia Clinica	p. 17
2.3 Accedere alla Libera Professione	p. 18
2.4 Richiedere l'accesso per utenti fragili	p. 19
2.5 Richiedere il servizio di mediazione culturale	p. 19
2.6 Utilizzare la Biblioteca itinerante	p. 19
2.7 Riconoscere le persone che lavorano a ISPRO	p. 20
2.8 Pagare le prestazioni (non di screening)	p. 20
2.9 Contattarci	p. 21
2.10 Raggiungerci	p. 21
3. Ufficio Relazioni con il Pubblico	p. 22
4. Associazioni di Volontariato	p. 23
5. Comitato di Partecipazione	p. 24

6. Ulteriori informazioni	p. 24
6.1 Richiesta copia della documentazione sanitaria	p. 24
6.2 Richiesta di accesso documentale agli atti amministrativi	p. 26
6.3 Richiesta di accesso civico e generalizzato	p. 27
6.4 Mancato ritiro referto	p. 28
Allegati	p. 29
Allegato 1 - Modulo per rinuncia allo screening	p. 30
Allegato 2 - Modulo per reclamo/suggerimenti/ringraziamenti	p. 31
Allegato 3 - Modulo richiesta di copia di documentazione sanitaria	p. 32
Allegato 4 - Modulo delega al ritiro della documentazione	p. 34
Allegato 5 - Modulo richiesta di accesso ai documenti amministrativi	p. 35
Allegato 6 - Modulo richiesta accesso civico	p. 36
Allegato 7 - Modulo richiesta accesso generalizzato	p. 37
Allegato 8 – Modulo richiesta di riesame	p. 39

1. Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica

Dal 1° gennaio 2018, con Legge Regionale Toscana 14 dicembre 2017, n. 74, l'Istituto per lo studio e la prevenzione oncologica (ISPO) assorbendo le funzioni dell'Istituto Toscano Tumori (ITT) cambia denominazione in **Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica (ISPRO)**.

La sede legale, il codice fiscale e la partita iva dell'Istituto sono rimasti invariati.

1.1 La missione

La missione dell'Istituto, che da oltre 40 anni opera nell'ambito della prevenzione oncologica, è *“insieme per capire, evitare e curare il cancro.”*

La finalità dell'ISPRO consiste nel promuovere, misurare e studiare azioni di prevenzione primaria, secondaria e terziaria dei tumori e di organizzare e coordinare, in sinergia con le aziende e gli enti del servizio sanitario regionale, i percorsi di diagnosi, cura e riabilitazione, nonché i programmi di ricerca in ambito oncologico.

Obiettivi fondamentali della prevenzione sono:

- prevenire la comparsa, adottando uno stile di vita sano attraverso la corretta alimentazione, la pratica di attività fisica, l'astensione dall'uso del tabacco, il ricorso ai vaccini, quali il vaccino per HPV (prevenzione primaria);
- diagnosticare la malattia il più precocemente possibile, prima che si manifesti a livello clinico attraverso i programmi di screening oncologico (prevenzione secondaria).

Non di minor importanza sono la riabilitazione e la prevenzione per evitare la ripresa della malattia (prevenzione terziaria).

L'Istituto ha tra le sue attività istituzionali anche la ricerca scientifica e la valutazione epidemiologica.

1.2 I valori di riferimento

I valori che ispirano gli operatori dell'Istituto sono i seguenti.

Qualità delle cure

Garantire prestazioni sicure da un punto di vista clinico ed organizzativo, una assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata.

Dignità umana

Fornire assistenza nel rispetto della dignità umana e della sfera personale.

Riservatezza

Garantire la massima riservatezza nel trattamento dei dati personali.

Continuità

Fornire le prestazioni sanitarie in maniera continuativa. Nei casi di sospensione e irregolarità nell'erogazione dei servizi l'Istituto si impegna a diminuire, per quanto possibile, il disagio agli utenti.

Equità

Garantire eguaglianza di diritti e doveri e uguali opportunità di utilizzo e di accesso ai servizi, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

Tutti gli operatori dell'Istituto sono obbligati a comportarsi, nei confronti degli utenti, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

1.3 Gli impegni per la qualità dei servizi

L'Istituto in linea a quanto stabilito dalla Regione Toscana con DGRT n. 335 del 28.04.2014 (Repertorio degli impegni della Carta dei Servizi), compatibilmente alle sue caratteristiche ed alla sua missione, si propone di rispettare i seguenti impegni.

Aspetti Relazionali

L'Istituto garantisce il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto con essi attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.

Favorisce il miglioramento dei rapporti anche attraverso il cartellino di riconoscimento ed altri strumenti informativi.

Umanizzazione

L'Istituto garantisce il rispetto delle specificità etniche e culturali attraverso la mediazione linguistico culturale. Inoltre sensibilizza gli operatori sanitari al tema del dolore e all'applicazione di procedure per la gestione del dolore stesso.

Informazione e comunicazione

L'Istituto garantisce la piena funzionalità e visibilità dell'URP. Promuove iniziative di educazione/informazione rivolte a cittadini/utenti e categorie di malati con il coinvolgimento delle Associazioni di Volontariato.

Tempi ed accessibilità

L'Istituto si impegna al rispetto dei tempi di attesa stabiliti dalla Regione. I tempi di attesa vengono comunicati al cittadino/utente al momento della prenotazione e sono verificabili nella Carta dei Servizi, pubblicata nel sito aziendale e disponibili anche presso l'URP. Nella Carta dei Servizi e nel sito aziendale sono presenti le informazioni per accedere alla propria documentazione sanitaria.

Aspetti alberghieri e comfort

L'Istituto si impegna a mantenere gli ambienti in cui vengono erogate le prestazioni sanitarie in uno stato decoroso, igienicamente adeguato e sicuro. E' possibile inoltre fruire di punti di ristoro attraverso distributori automatici di alimenti.

Struttura e logistica

L'Istituto garantisce l'accesso fisico alla struttura per i cittadini/utenti diversamente abili e fornisce un codice di accesso prioritario ai servizi ambulatoriali per i cittadini/utenti fragili.

Aspetti burocratico amministrativi

L'Istituto garantisce la facilitazione delle procedure amministrative/sanitarie attraverso le informazioni pubblicate nel sito aziendale.

Tutela, ascolto e verifica

I reclami presentati dai cittadini/utenti sono gestiti dall'URP, che si adopera affinché siano rispettati i tempi di risposta (30 giorni) dichiarati nella Carta dei Servizi e per attivare le necessarie azioni di miglioramento.

L'Istituto inoltre garantisce il coinvolgimento del Comitato di Partecipazione.

ISPRO senza FUMO

All'ISPRO è vietato fumare sia all'interno degli edifici sia all'esterno.

2. Come fare per ...

2.1 Consultare la Carta dei Servizi ed il sito ISPRO

La Carta dei Servizi è consultabile nelle sale di attesa del Presidio di Villa delle Rose e della Struttura di Senologia Clinica presso il Polo Materno Infantile dell'AOU Careggi nel sito www.ispro.toscana.it.

Nel sito dell'Istituto sono disponibili tutte le informazioni relative ad ISPRO, comprese quelle riportate nel presente documento ed è inoltre possibile prenotare visite ed esami, visualizzare i curriculum dei dirigenti e scaricare la modulistica in allegato.

Inoltre, è presente nel sito una area più tecnico-scientifica in cui si possono trovare le informazioni sulle attività di ricerca scientifica, di valutazione epidemiologica e sull'attività di registro tumori e di mortalità della Regione Toscana. Tale attività sono svolte principalmente presso il Presidio di Ponte Nuovo.

2.2 Accedere ai Servizi, consultare l'elenco delle prestazioni e i tempi di attesa

Presidio di Villa delle Rose

2.2.1 Screening oncologici

Lo screening oncologico è un intervento sanitario di prevenzione, rivolto ad un'ampia fascia di popolazione con l'obiettivo di individuare il tumore prima che abbia dato segno di sé con i sintomi. In alcuni casi è anche possibile individuare delle alterazioni che addirittura possono precedere la comparsa del tumore. Trovare tumori in fase iniziale permette di curarli più efficacemente e inoltre riduce l'uso di trattamenti troppo invasivi.

Per questo motivo lo screening è offerto a persone sane, che non presentano disturbi, in fasce di età considerate potenzialmente a rischio (la maggior parte dei tumori aumenta infatti con l'invecchiamento).

ISPRO gestisce con l'Azienda USL Toscana Centro i programmi di screening per il tumore della mammella, del collo dell'utero e dell'intestino (colon-retto) invitando la popolazione residente nel territorio della ex ASL 10 Firenze. Ai cittadini residenti viene inviata una lettera in cui vengono offerti, a seconda dell'età, esami come la mammografia, il Pap test o il test HPV e la ricerca del sangue occulto nelle feci. Nel caso dello screening per il tumore della mammella e del collo dell'utero nella lettera sono sempre indicati il giorno, il luogo e l'ora dell'appuntamento "prefissato". Sull'invito sono inoltre sempre riportati i numeri di telefono e la casella di posta elettronica per spostare o modificare il luogo o la data dell'appuntamento o per chiedere informazioni sul servizio.

L'adesione allo screening è volontaria e gratuita. Se dopo aver ricevuto l'invito, l'utente decide di non aderire può farlo inviando a ISPRO il modulo di rinuncia (allegato 7.1).

I cittadini in fascia di età per lo screening non residenti, ma con domicilio sanitario nel territorio della ex ASL 10 Firenze non ricevono l'invito con lettera, ma possono rivolgersi ad ISPRO. Sarà quindi dato loro un appuntamento per il test di screening senza la richiesta di pagamento del ticket.

Nel caso in cui il test screening risulti negativo, la risposta sarà inviata al domicilio. Può accadere invece che dopo l'esecuzione del test di screening sia necessario fare degli esami di approfondimento che servono per chiarire il quadro clinico: questo non significa che sia presente una malattia, anzi, nella maggior parte dei casi, il percorso ambulatoriale si conclude con un esito di normalità.

In questi casi la modalità di contatto può essere telefonica (serve una autorizzazione dell'utente al momento in cui fa il test di screening) e/o per lettera.

Lo screening per il tumore della mammella prevede l'esecuzione di una mammografia e coinvolge, ogni due anni, donne di età compresa tra i 50-69 anni residenti nel territorio della ex USL 10 di Firenze.
Da gennaio 2017 l'invito è esteso alle donne che compiono 45 anni nell'anno in corso e che rimarranno all'interno del programma di screening, con controlli annuali, fino all'età di 50 anni.

Le donne in fascia di età 45-49 anni, residenti nell'area della ex USL 10 di Firenze, che non hanno ricevuto lettera di invito per la mammografia di screening, potranno accedere spontaneamente al Call Center Screening di ISPRO (840 000 622) che provvederà a fornire loro una prenotazione nell'ambito dei programmi di screening. Successivamente, riceveranno un invito a fare la mammografia ogni anno, fino a 50 anni.

L'invito attivo al programma di screening è proposto anche a tutte le donne in fascia 69-74 anni, che hanno partecipato ad almeno uno dei due inviti precedenti. Queste utenti riceveranno l'invito ogni due anni.

Il programma di screening mammografico non invita le donne che, già operate di tumore al seno, risultano essere seguite dai servizi di follow-up e quelle che risultano aver fatto una mammografia da meno di un anno.

Le donne operate di tumore che hanno seguito il percorso di follow-up presso ISPRO, dopo 10 anni, se ancora aventi diritto per età, vengono reinserite nel programma di screening.

Raramente può accadere che nell'intervallo di tempo tra una mammografia e l'altra si manifesti una forma tumorale che non era visibile alla mammografia precedente. Per tale motivo è importante controllare il proprio seno con l'autopalpazione e, in presenza di alterazioni come noduli, indurimenti, arrossamenti e secrezione dal capezzolo, è consigliato di rivolgersi il prima possibile al proprio medico di fiducia.

La mammografia:

- può essere eseguita durante le mestruazioni;
- non può essere eseguita in caso di dubbio o accertato stato di gravidanza.

Dopo l'esecuzione della mammografia, qualora il medico lo ritenga necessario, i possibili approfondimenti possono essere:

- richiesta di valutazione di esami precedenti eseguiti presso altre strutture;
- ulteriori esami di tipo radiologico (ripetizione dell'esame per motivi tecnici, ingrandimenti o particolari mammografici, tomosintesi)
- visita senologica;
- ecografia;
- prelievo per esame citologico (in corso di ecografia);
- prelievo per esame istologico (in corso di ecografia o in stereotassi);
- duttogalattografia;
- agocentesi (svuotamento) di cisti

Il medico può richiedere per il completamento della diagnosi una risonanza magnetica, esame, al momento, non eseguibile presso ISPRO.

Questo esame può essere effettuato presso l'AOU Careggi e l'USL Toscana Centro e prevede, salvo specifiche esenzioni, la partecipazione alla spesa attraverso il pagamento del ticket.

PRESTAZIONE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA RISPOSTA

Mammografia	Esame mammografico di screening	Su invito	Lo standard GISMa (Gruppo Italiano Screening Mammografico): il 90% delle donne deve ricevere la risposta negativa (cioè nessun sospetto di tumore) al proprio domicilio entro 21 giorni dalla mammografia di screening
Esami radiologici	Ripetizione dell'esame per motivi tecnici, particolari ed ingrandimenti (esami radiologici di dettaglio)	Su richiamo Lo standard GISMa (Gruppo Italiano Screening Mammografico) prevede che il 90% delle donne che necessitano di uno o più esami di approfondimento riceva l'appuntamento entro 28 giorni dalla mammografia di screening	I tempi sono variabili in funzione degli esami. Possono essere immediati nel caso in cui si esegua una ecografia. Nel caso della biopsia possono richiedere anche 15-30 giorni
Ecografia mammaria	Esame ecografico di approfondimenti		
Visita senologica			
Duttogalattografia	Esame mammografico con mezzo di contrasto quando è presente secrezione mammaria		
Ago-aspirato eco-guidato per esame citologico	Esame citologico di lesioni mammarie su guida ecografica		
Agobiopsia eco-guidata per esame istologico; Agobiopsia in radio stereotassi per esame istologico	Esame microbiotico (istologico) di lesioni mammarie su guida ecografica/stereotassica		

Screening per il tumore del collo dell'utero

Lo screening per il tumore del collo dell'utero prevede l'esecuzione di un Pap test (o striscio vaginale oncologico) per donne di età compresa tra i 25-33 anni ogni tre anni e un test HPV nella fascia d'età 34-64 anni ogni cinque anni.

ISPRO invita tutte le donne residenti nel territorio della ex USL 10 di Firenze.

Il Pap test e il test HPV possono essere fatti oltre che presso ISPRO anche presso i consultori di zona o presso il proprio ginecologo di fiducia se ha aderito al programma di screening.

Il Pap test e il test HPV devono essere eseguiti a distanza di almeno:

- 3 giorni dalla fine delle mestruazioni e in assenza di perdite di sangue;
- 3 giorni dall'uso di ovuli, creme o lavande vaginali;
- 2 giorni dai rapporti sessuali, ecografie transvaginali o visite ginecologiche.

In alcuni casi, dopo aver fatto il test di screening, la donna può essere invitata a fare alcuni esami di approfondimento quali:

- la colposcopia;
- un prelievo della cervice per esame istologico.

A seconda della risposta della colposcopia e dell'esame istologico la donna può essere inviata:

- a fare un trattamento, che sarà fatto gratuitamente presso il centro di riferimento per la terapia (presso l'USL Toscana Centro). Dopo il trattamento, ISPRO si occuperà di invitare la donna per i regolari esami di controllo. Questi esami sono totalmente gratuiti;
- ad un percorso di sorveglianza che prevede di fare alcuni esami a cadenza regolare (ogni 6-12-18 mesi) presso ISPRO. Anche in questo caso gli esami sono totalmente gratuiti.

PRESTAZIONE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA RISPOSTA
-------------	-------------------------	--------------------------	-----------------------

Pap test	Esame di screening	Su invito	L'80% delle donne deve ricevere la risposta negativa entro 30 giorni dal prelievo
Test HPV	Esame di screening	Su invito	L'80% delle donne deve ricevere la risposta negativa entro 30 giorni dal prelievo
Colposcopia	Esame di approfondimento eseguito per test di screening con esito anormale	Su richiamo Il 90% delle donne deve ricevere l'appuntamento entro 60 giorni dal prelievo	Immediata se non viene fatta la biopsia; dopo 15-30 giorni se viene effettuata la biopsia
Pap test di follow-up	Follow-up dopo trattamento o in caso di attivazione di percorso di sorveglianza	Su richiamo in base alla diagnosi iniziale	L'80% delle donne deve ricevere la risposta negativa entro 30 giorni dal prelievo
Test HPV di follow-up	Follow-up dopo trattamento o in caso di attivazione di percorso di sorveglianza	Su richiamo in base alla diagnosi iniziale	L'80% delle donne deve ricevere la risposta negativa entro 30 giorni dal prelievo
Colposcopia di follow-up	Esame di approfondimento eseguito dopo Test HPV o Pap test anormali effettuati per il follow-up dopo trattamento o dopo precedente colposcopia negativa	Su richiamo	Immediata se non viene fatta la biopsia; dopo 15-30 giorni se viene effettuata la biopsia

Screening per il tumore del colon-retto

Lo screening per il tumore del colon-retto prevede l'esecuzione di un test per la ricerca del sangue occulto nelle feci ogni due anni. ISPRO invita uomini e donne di età compresa tra i 50-70 anni residenti nell'area della ex USL 10 Firenze, e che non abbiano fatto una colonscopia nei precedenti 5 anni.

All'utente viene inviato per posta un invito a ritirare la provetta per eseguire tale esame presso un presidio specificato o presso una delle farmacie, più vicine al suo domicilio, che aderiscono al programma di screening.

Il test, per le donne, deve essere eseguito a distanza di almeno:

- 3 giorni dalla fine delle mestruazioni e in assenza di perdite di sangue.

In alcuni casi, dopo il test di screening, possono essere necessari alcuni esami di approfondimento:

- colonscopia tradizionale;
- colonscopia virtuale (per utenti che sono affetti da particolari patologie che controindicano la colonscopia). Questo esame non è disponibile in ISPRO, ma può essere effettuato presso l'AOU Careggi e l'USL Toscana Centro;
- prelievo per esame istologico.

2.2.2 Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica

Il Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica di ISPRO, Laboratorio di riferimento in Regione Toscana per i Test HPV e Pap test effettuati per la prevenzione del carcinoma della cervice uterina fornisce al cittadino/utente, tramite accesso diretto, la possibilità di analizzare campioni per:

- Ricerca del sangue occulto nelle feci
- Test HPV-DNA / Test HPV oncogeni
- Ricerca e Tipizzazione virus HPV
- Citologia cervico-vaginale (Pap test)
- Citologia mammaria
- Citologia polmonare
- Citologia cavità sierose
- Citologia urinaria
- Citologia anale
- Citologia degli organi profondi
- Citologia testa-collo
- Recettori ormonali e fattori prognostici di risposta a terapia su campioni citologici
- Consulenza vetrini allestiti in altra sede

Per ogni prestazione sopra elencata è necessaria la richiesta medica con la specifica indicazione dell'esame. Il ticket deve essere pagato quando viene consegnato l'esame.

Tutte le prestazioni sono ad accesso diretto senza prenotazione.

La Consegna dei contenitori idonei per la raccolta, la consegna degli esami ed il ritiro dei referti possono essere fatti il lunedì/martedì/mercoledì/venerdì dalle ore 8:00 alle ore 14:00 e il giovedì dalle ore 8:00 alle 18:00 presso l'accettazione ISPRO Villa delle Rose Via Cosimo il Vecchio 2 .

Per gli esami di citologia urinaria è attiva anche un'Accettazione ISPRO presso l'USL Toscana Centro di via Gabriele D'Annunzio dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 12.30 .

Il Laboratorio accetta materiali prelevati esternamente a ISPRO purchè raccolti nei contenitori idonei.

Gli esami che richiedono contenitori specifici sono indicati in tabella.

Per ulteriori informazioni contattare il numero  055 32697871 oppure 3269771 oppure 055 32697951.

PRESTAZIONE <i>accesso diretto senza prenotazione</i>	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	MODALITÀ DI PRELIEVO O RACCOLTA MATERIALE	TEMPI ATTESA RISPOSTA

Ricerca del sangue occulto fecale	Test immunologico su un campione fecale senza dieta alimentare, con lo scopo di identificare tracce di sangue nelle feci	La raccolta delle feci viene effettuata direttamente dal paziente per una o tre giorni consecutivi I contenitori e le modalità dettagliate possono essere ritirati ad ISPRO	7 giorni
Test HPV-DNA/Test HPV HR oncogeni	Individuazione presenza HPV ad alto rischio oncogeno	L'esame viene eseguito su prelievo cervico-vaginale effettuato presso un ginecologo, ostetrica o altre strutture esterne ad ISPRO I contenitori per il prelievo devono essere ritirati presso ISPRO	7 giorni
Genotipizzazione HPV	Ricerca presenza Papilloma virus umano ed individuazione tipo specifica del genotipo presente.	L'esame viene eseguito su campioni auto prelevati di urine, sperma o saliva e su prelievi cervico-vaginali, uretrali, anali, balano-prepuziali, buccali oro-faringei, biopsie ed altro materiale biologico da altri distretti Il prelievo viene eseguito su prelievo effettuato presso un medico o specialista o strutture esterne ad ISPRO I contenitori per le modalità dettagliate di raccolta possono essere ritirati ad ISPRO	10 giorni
Citologia cervico-vaginale (Pap test)	Esame morfologico di cellule dell'epitelio cervico vaginale	L'esame viene eseguito su prelievo cervico-vaginale effettuato presso un ginecologo, ostetrica o altre strutture esterne ad ISPRO	10 giorni
Citologia mammaria	Esame morfologico di materiale cellulare ottenuto per agoaspirazione secrezione, apposizione	L'esame viene eseguito su prelievo effettuato presso un medico o specialista o strutture esterne ad ISPRO	10 giorni
Citologia polmonare	Esame di materiale cellulare ottenuto da escreato (con la tosse), bronco aspirato e agoaspirato	La raccolta dell'escreato viene effettuata direttamente dal paziente per tre mattine consecutive I contenitori e le modalità dettagliate di raccolta possono essere ritirati ad ISPRO	10 giorni

PRESTAZIONE <i>accesso diretto senza prenotazione</i>	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	MODALITÀ DI PRELIEVO O RACCOLTA MATERIALE	TEMPI ATTESA RISPOSTA
Citologia delle cavità sierose	Esame di materiale cellulare ottenuto per agoaspirazione del versamento delle cavità sierose	L'esame viene eseguito su prelievo effettuato presso un medico o specialista o strutture esterne ad ISPRO	10 giorni
Citologia urinaria	Esame di materiale cellulare ottenuto da sedimento urinario	La raccolta dell'urina viene effettuata direttamente dal paziente per tre mattine consecutive. I contenitori e le modalità dettagliate possono essere ritirati ad ISPRO	10 giorni
Citologia anale	Esame morfologico di cellule dell'epitelio anale	L'esame viene eseguito su prelievo effettuato presso un medico o specialista o strutture esterne ad ISPRO	10 giorni
Citologia organi profondi	Esame di materiale cellulare ottenuto da agoaspirazione di organi profondi	L'esame viene eseguito su prelievo effettuato presso un medico o specialista o strutture esterne ad ISPRO	10 giorni
Citologia testa-collo	Esame di materiale cellulare ottenuto per agoaspirazione	L'esame viene eseguito su prelievo effettuato presso un medico o specialista o strutture esterne ad ISPRO	10 giorni
Recettori ormonali e fattori prognostici di risposta a terapia su campioni citologici	determinazione di alcuni fattori prognostici e predittivi, ovvero parametri che permettono di scegliere una terapia personalizzata: recettori ormonali, indice di proliferazione e valutazione della sovraespressione di c-erb-B2	L'esame viene eseguito su vetrini già presenti in ISPRO e per il quale occorre autorizzazione scritta del paziente o su prelievo effettuato presso un medico o specialista o strutture esterne ad ISPRO	7 giorni

2.2.3 Centro di Riabilitazione oncologica Ce.Ri.On.

Il Ce.Ri.On. è un centro di riabilitazione globale “bio-psico-sociale ”, istituito nel 2005 da ISPRO e LILT Sezione di Firenze, con lo scopo di accompagnare il paziente oncologico in un percorso riabilitativo integrato e personalizzato. Il percorso può iniziare o con una visita medica o con un colloquio psicologico durante i quali vengono definiti i trattamenti fisioterapici o i trattamenti psico-relazionali individuali o di gruppo.

Per accedere al percorso Ce.Ri.On. è necessaria una richiesta medica su ricettario regionale.

L'utente può contattare direttamente il numero  055 3269771 dal lunedì al giovedì dalle ore 14:00 alle ore 19:00.

Il Ce.Ri.On. offre:

- visita per progetto riabilitativo, visita per prescrizione ausili e protesi, visita di controllo per progetto riabilitativo, visita angiologica, visita otorinolaringoiatrica e visita fisiatrica;
- colloquio psicologico clinico, colloquio psichiatrico e psicoterapia di gruppo;
- counseling nutrizionale individuale;
- linfodrenaggio manuale, presso terapia pneumatica, bendaggio funzionale, massaggio connettivale, scollamento cicatriziale, logopedia e terapia motoria di gruppo;
- gruppi di: rilassamento, incontro, yoga, mindfulness, arteterapia, danza egiziana, feldenkrais, attività motoria adattata, musicoterapia, laboratorio teatrale, scrittura creativa;
- I martedì del Ce.Ri.On.: incontri mensili per parlare di salute, benessere e stili di vita con professionisti, esperti, volontari e pazienti;
- attività esterne: Florence Dragon Lady, acquagym.

PRESTAZIONE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA RISPOSTA
Prima visita per progetto riabilitativo	Visita per soggetti affetti da patologia oncologica	20 giorni	Immediata
Visita di controllo per progetto riabilitativo	Visita per soggetti affetti da patologia oncologica	Alla scadenza prevista con richiamo attivo tramite invito postale	Immediata
Visita per prescrizione ausili e protesi	Visita per soggetti affetti da patologia oncologica	20 giorni	Immediata
Visita urgente riabilitazione per progetto riabilitativo	Visita per soggetti affetti da patologia oncologica	5 giorni	Immediata
Visita angiologia ed ecocolor doppler arti superiori, arti inferiori	Visita per soggetti affetti da patologia oncologica con problematiche linfovenose	15 giorni	Immediata
Colloquio psicologico clinico	Colloquio per soggetti affetti da patologia oncologica	20 giorni	
Colloquio psichiatrico	Colloquio per soggetti affetti da patologia oncologica	30 giorni	

PRESTAZIONE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA RISPOSTA
Counseling nutrizionale individuale	Consulenza per soggetti affetti da patologia oncologica con disturbi alimentari	45 giorni	Immediata
Visita fisiatrica	Visita per soggetti affetti da patologia oncologica con problematiche osteo-articolari	15 giorni	Immediata
Visita otorinolaringoiatrica	Visita per soggetti operati e/o a rischio di tumori del distretto testa-collo	30 giorni	Immediata

2.2.4 Gastroenterologia

Per la visita di gastroenterologia contattare:

- CUP numero a pagamento  840 003 003 da rete fissa da lunedì a venerdì dalle ore 7:45 alle ore 18:30 e sabato dalle ore 7:45 alle ore 12:30.
- CUP numero a pagamento blu  199 175 955 da cellulare da lunedì a venerdì dalle ore 7:45 alle ore 18.30 e sabato dalle ore 7:45 alle ore 12:30.
- direttamente presso le Farmacie con Punto CUP oppure attraverso il sito web dell'Istituto nella sezione "Servizi al cittadino" sottosezione "CUP prenotazioni on line".

Per la prenotazione è necessaria la richiesta su ricettario regionale.

Eventuali approfondimenti quali la gastroscopia saranno valutati e prenotati durante la visita di gastroenterologia.

PRESTAZIONE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA RISPOSTA
Visita gastroenterologica	Visita per soggetti sintomatici	Tempi di attesa del CUP USL Toscana Centro per visita specialistica gastroenterologica	Immediata

2.2.5 Dermatologia (prevenzione melanoma)

Per la prima visita di dermatologia contattare:

- CUP numero a pagamento  840 003 003 da rete fissa da lunedì a venerdì dalle ore 7:45 alle ore 18.30 e sabato dalle ore 7:45 alle ore 12:30.
- CUP numero a pagamento blu  199 175 955 da cellulare da lunedì a venerdì dalle ore 7:45 alle ore 18.30 e sabato dalle ore 7:45 alle ore 12:30.
- direttamente presso le Farmacie con Punto CUP oppure attraverso il sito web dell'Istituto nella sezione "Servizi al cittadino" sottosezione "CUP prenotazioni on line".

Per la prenotazione è necessaria la richiesta su ricettario regionale con riportato “visita dermatologica per prevenzione melanoma”.

Per i successivi controlli/follow-up contattare il numero  055 32697935 dal lunedì al giovedì dalle ore 16:00 alle ore 19:00 oppure direttamente presso ISPRO Villa delle Rose dalle ore 8:00 alle ore 19:00.

In caso di necessità di esami di approfondimento aggiuntivi per completare la diagnosi clinica, il medico del servizio di Dermatologia può effettuare i seguenti esami:

- asportazione chirurgica di lesione della cute
- asportazione o demolizione locale di lesioni cutanee mediante elettrocoagulazione
- esame istologico.

PRESTAZIONE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA RISPOSTA
Visita dermatologica di prevenzione (prima visita o pazienti con controllo successivo superiore ai 12 mesi – prenotazioni CUP)	Visita per soggetti sintomatici e asintomatici con impegnativa del medico curante	In base alle liste CUP della USL Toscana Centro	Immediato
Visita Dermatologica di prevenzione successiva	Per pazienti con controllo entro i 12 mesi	Entro 4 – 6 -12 mesi in base alla priorità clinica	Immediato
Visita dermatologica follow-up	Visita per soggetti operati per melanoma	4 – 6 mesi in base a quanto previsto dal protocollo	Immediato
Intervento chirurgico	Programmato dal servizio con prenotazione interna	Entro 30 – 90 giorni in base alla priorità clinica	30 giorni per risposta esame istologico (da parte della Struttura di Anatomia Patologica dell’AOU Careggi)
Visita dermatologica “urgente”	Da prenotare direttamente presso l’Istituto, anche telefonicamente, con richiesta urgente del medico curante	Entro 48 – 72 ore	Immediato
Visita dermatologica per pazienti afferenti al Ce.Ri.On.	Prenotazione interna da parte del Ce.Ri.On. o del Servizio di Dermatologia con richiesta interna	Entro 30 – 40 giorni	Immediato

2.2.6 Senologia Clinica

La prestazione prenotabile nell'ambito della Senologia Clinica è la seguente:

- valutazione senologica per le fascia di età dai 40 ai 44 e dai 74 in poi.

Per questa prestazione è necessaria la richiesta su ricettario regionale. Per prenotare contattare:

- CUP numero a pagamento  840 003 003 da rete fissa da lunedì a venerdì dalle ore 7:45 alle ore 18:30 e sabato dalle ore 7:45 alle ore 12:30.
- CUP numero a pagamento blu  199 175 955 da cellulare da lunedì a venerdì dalle ore 7:45 alle ore 18:30 e sabato dalle ore 7:45 alle ore 12:30.
- direttamente presso le Farmacie con Punto CUP oppure attraverso il sito web dell'Istituto nella sezione "Servizi al cittadino" sottosezione "CUP prenotazioni on line".

In caso di urgenze senologiche la prenotazione tramite CUP viene effettuata da parte del Medico di famiglia.

Dopo l'esecuzione degli esami prenotati, qualora il medico del servizio di Senologia Clinica lo reputi necessario, i possibili approfondimenti possono essere:

- proiezioni mammografiche aggiuntive;
- tomosintesi
- ecografia;
- ago-aspirato per esame citologico;
- ago-biopsia per esame istologico;
- duttogalattografia;
- agocentesi (svuotamento) di cisti mammarie.

Inoltre, il medico del servizio di Senologia Clinica può richiedere per il completamento della diagnosi l'effettuazione di una risonanza magnetica, esame non eseguibile presso ISPRO.

Questo esame, effettuabile presso Strutture pubbliche, prevede, salvo specifiche esenzioni, la partecipazione alla spesa attraverso il pagamento del ticket.

Follow-up donne operate al seno

Le donne operate che fanno richiesta di aderire al servizio di follow-up, vengono invitate tramite lettera ad eseguire un controllo clinico e/o mammografico periodico, con chiamata automatica a scadenze prefissate. Quando necessario, possono essere effettuati approfondimenti diagnostici.

Per la richiesta di adesione è disponibile un numero telefonico dedicato  055 7972591 attivo il martedì e il venerdì con orario 9:00-13:00.

PRENOTAZIONE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA RISPOSTA
Valutazione senologica	Valutazione in assenza di sintomi	Tempi del CUP	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Visita senologica urgente	Visita in presenza di sintomi di recente comparsa valutati dal medico curante	Prenotazione CUP da parte del medico curante con richiesta urgente (1-5 giorni)	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Mammografia urgente	Esame mammografico in presenza di sintomi, valutati dal curante, che necessitano di indagine diagnostica	Prenotazione CUP da parte del medico curante con richiesta urgente (1-5 giorni)	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Ecografia mammaria urgente	Esame ecografico in presenza di sintomi, valutati dal curante, che necessitano di indagine diagnostica	Prenotazione CUP da parte del medico curante con richiesta urgente (1-5 giorni)	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Duttogalattografia	Esame mammografico con mezzo di contrasto quando presente una secrezione indicativa di vegetazione intra-duttale	In tempo reale (sempre preceduta da valutazione senologica del radiologo ISPRO che ne valuta l'indicazione)	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Ago-aspirato eco-guidato per esame citologico	Esame citologico su ago-aspirato di lesioni mammarie su guida ecografica	In tempo reale (sempre preceduta da esame clinico-strumentale del radiologo ISPRO che ne valuta l'indicazione)	10 giorni lavorativi
Agobiopsia eco-guidata per esame istologico	Esame istologico su microbiopsia di lesioni mammarie su guida ecografica	In tempo reale (sempre preceduta da esame clinico-strumentale del radiologo ISPRO che ne valuta l'indicazione)	20 giorni lavorativi
Agobiopsia stereo-guidata per esame istologico	Esame istologico su microbiopsia di lesioni mammarie su guida stereotassica (radiologica)	7-15 giorni (sempre preceduta da esame clinico-strumentale del radiologo ISPRO che ne valuta l'indicazione)	20 giorni lavorativi

2.3 Accedere alla Libera Professione

Per prenotare visite in libera professione occorre contattare il CUP metropolitano dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle 18.30 ed il sabato dalle ore 7.45 alle ore 12.30, da rete fissa al numero  848 800 048 oppure al numero  199 197 977 da rete mobile.

Le prestazioni sanitarie prenotabili tramite CUP sono:

- visita senologica
- ecografia mammaria
- mammografia
- visita ginecologica
- visita dermatologica

2.4 Richiedere l'accesso per utenti fragili

L'Istituto pone particolare attenzione agli utenti con bisogni speciali (categorie socialmente svantaggiate o con caratteristiche di fragilità), fornendo un percorso protetto e privilegiato per la fruizione dei servizi.

2.5. Richiedere il servizio di mediazione culturale

Le attività di sensibilizzazione presso la popolazione straniera si sviluppano anche grazie alla presenza dei mediatori culturali, che in ISPRO possono essere attivati dall'operatore durante le fasi del percorso sanitario.

2.6 Utilizzare la Biblioteca itinerante

Presso le sale di attesa sede di Villa delle Rose è possibile scegliere un libro dall'apposito carrello espositivo, trattenerlo per leggerlo e poi lasciarlo presso altri luoghi per raggiungere altri lettori.

2.7 Riconoscere le persone che lavorano a ISPRO



2.8 Pagare le prestazioni (non di screening)

Presso il Punto Giallo situato nei Presidi di:

- ISPRO sede di Villa delle Rose
Via Cosimo il Vecchio n. 2, Firenze
- ISPRO presso Polo Materno Infantile dell'AOU Careggi
Padiglione 7
Struttura di Senologia Clinica
Via della Maternità, Firenze

2.9 Contattarci

Accoglienza Presidio Villa delle Rose



055 3269771

Giorni feriali 8.00-19.00

Accoglienza Presidio Senologia Clinica presso Polo Materno Infantile dell'AOU Careggi



055 7972572-3-4

Giorni feriali 8.00-19.00

Ufficio Relazioni con il Pubblico (sede presso Presidio Villa delle Rose)



055 32697821

Lunedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00; Martedì, Giovedì e Venerdì dalle ore 12.30 alle ore 14.30

@ urp@ispro.toscana.it

2.10 Raggiungerci

Presidio ISPRO Villa delle Rose

Via Cosimo il Vecchio, 2

Firenze



Auto

Dall'**Autostrada A1**: uscita **Firenze Nord**, proseguire in direzione Firenze fino al termine del tratto autostradale (Peretola) e quindi seguire le indicazioni per Ospedale Careggi, Viale Pieraccini e poi Via Cosimo il Vecchio n. 2.

Dall'**Autostrada A11**: percorrerla tutta fino al termine del tratto autostradale (Peretola) e quindi seguire le indicazioni per Ospedale Careggi, Viale Pieraccini e poi Via Cosimo il Vecchio n. 2.

Dal **Raccordo Autostradale Firenze-Siena**: percorrerlo tutto fino alla rotonda del casello Firenze Impruneta e imboccare a sinistra l'Autostrada A1 in direzione Bologna, quindi uscire al casello Firenze Nord, e quindi seguire le indicazioni per Ospedale Careggi, Viale Pieraccini e poi Via Cosimo il Vecchio n. 2.

Dalla **S.G.C. FI-PI-LI** (Strada di Grande Comunicazione Firenze Pisa Livorno): dopo l'uscita **Scandicci**, superare l'imbocco dell'A1, uscire in direzione **Viadotto dell'Indiano** e percorrere la rotonda verso il **Viadotto dell'Indiano** e attraversarlo tutto. Al termine, al semaforo, andare a dritto e seguire le indicazioni Ospedale Careggi, Viale Pieraccini e poi Via Cosimo il Vecchio n. 2.

Il parcheggio all'interno di Villa delle Rose è gratuito ed aperto dalle ore 7.45 alle ore 19.00. Per le persone diversamente abili è presente un accesso dedicato.



Tramvia T1 Leonardo e



Bus urbano

Dalla Stazione F.S. Santa Maria Novella Tramvia T1 fermata Alamanni Stazione, poi scendere alla fermata Careggi-Ospedale. Proseguire dalla fermata C.T.O. T1 Careggi con bus ATAF 33A, 33AB, 40A, 43, 43B e 43C direzione Piazza Meyer scendere alla fermata Monna Tessa e svoltare alla prima strada a destra in Via Cosimo il Vecchio.

Dalla Stazione F.S. Rifredi proseguire con i bus ATAF 33A, 33AB, 40A, 43, 43B e 43C direzione Piazza Meyer fermata Monna Tessa e svoltare alla prima strada a destra in Via Cosimo il Vecchio.

Si può contattare ATAF dal numero fisso 800-424500 oppure dal cellulare 199-104245 (costi secondo il piano tariffario del gestore telefonico). Tutte le informazioni sono contenute sul sito ATAF www.ataf.net.



Taxi



Telefoni: 055 4390 - 055 4242 - 055 4798



Per sms al n. 334.66.22.550: scrivi nel messaggio la via e il numero civico in cui ti trovi (o un riferimento conosciuto); riceverai conferma con un sms.



Treno

Dalla **stazione ferroviaria Firenze S.M.N.** (Santa Maria Novella): vedi indicazioni Tramvia T1 Leonardo e Bus Urbano.

Dalla **stazione ferroviaria Firenze Rifredi**: prendere il bus 33 (A e B), scendere alla fermata Monna Tessa e proseguire per via Cosimo il Vecchio n. 2.

Per informazioni sugli orari dei treni consultare il sito di Trenitalia www.trenitalia.com



Aereo

Dall'aeroporto di Firenze Peretola (Amerigo Vespucci):

L'aeroporto cittadino, che dista circa 6 Km dall'ospedale, è servito da taxi, bus e autonoleggi.

Dall'aeroporto di Pisa (Galileo Galilei):

L'aeroporto pisano, che dista circa 90 Km dall'ISPRO, è collegato a Firenze per mezzo di treni e bus; è inoltre possibile l'autonoleggio, e in tal caso è consigliato l'itinerario via SGC FI-PI-LI.

Presidio ISPRO c/o Polo Materno Infantile

S.C. Senologia Clinica

Padiglione 7 all'interno dell'AOU Careggi

Viale della Maternità

Firenze

Per raggiungere la S.C. Senologia Clinica seguire le indicazioni come sopra riportate, tenendo presente quanto segue:



Auto

I cittadini/utenti che devono raggiungere S.C. Senologia Clinica presso il Polo Materno Infantile dell'Ospedale Careggi, possono parcheggiare gratuitamente (se lo desiderano) presso il parcheggio di ISPRO Villa delle Rose (apertura ore 7.45-19.00) e poi proseguire a piedi all'interno dell'Ospedale Careggi, accesso pedonale di fronte a "Villa Monna Tessa".



I cittadini/utenti che devono raggiungere S.C. Senologia Clinica presso il Polo Materno Infantile dell'Ospedale Careggi possono scendere alla fermata Careggi-Ospedale della tramvia T1 e proseguire a piedi all'interno dell'Ospedale Careggi direzione Polo Materno Infantile.

3. Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico URP comunica con i cittadini/utenti fornendo informazioni, accogliendo reclami, suggerimenti e ringraziamenti tramite il modulo (allegato 7.2).

I reclami costituiscono un importante strumento di lavoro per l'introduzione di interventi correttivi, necessari per garantire il miglioramento della qualità del servizio erogato.

Si può contattare l'URP dell'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica ISPRO:

-  telefonicamente al numero **055 32697821**
Lunedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00
Martedì, Giovedì e Venerdì dalle ore 12.30 alle ore 14.30
-  per e-mail all'indirizzo urp@ispro.toscana.it
-  per posta scrivendo al seguente indirizzo:
URP
Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica ISPRO
Villa delle Rose
via Cosimo il Vecchio 2
50139 Firenze
- di persona presso la sede legale di ISPRO a Villa delle Rose, via Cosimo il Vecchio 2, Firenze:
Lunedì dalle ore 16.00 alle ore 19.00
dal Martedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Nell'ambito della propria attività l'URP colloca la comunicazione con l'utenza come uno dei principali obiettivi, riconoscendo il diritto dei cittadini ad essere informati, ascoltati, a ricevere una risposta chiara ed esauriente. In questa ottica l'URP, come luogo di ascolto, fornisce informazioni sulle attività sanitarie, sui servizi, sui percorsi, raccoglie reclami suggerimenti e ringraziamenti.

Al fine di porre attenzione alle esigenze del cittadino/utente sottopone periodicamente un questionario sulla valutazione del gradimento dei servizi offerti.

L'operatore dedicato svolge attività a tempo pieno per dare puntuale riscontro alle comunicazioni ricevute tramite e-mail o postali.

L'URP ed il personale addetto alle attività di Comunicazione di ISPRO collaborano in sinergia per facilitare i percorsi di comunicazione interna ed esterna e gestire il materiale divulgativo.

L'URP gestisce inoltre i rapporti con il Comitato di Partecipazione e promuove la Conferenza dei Servizi.

Nel sito ISPRO www.ispro.toscana.it è presente la Sezione SCRIVICI da utilizzare qualora le FAQ presenti non siano ritenute esaurienti.

4. Associazioni di volontariato

In collaborazione con la Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori – LILT Sezione di Firenze è presente, all'interno dell'Istituto, il “Centro di Riabilitazione Oncologica” (Ce.Ri.On.), attraverso il quale si è concretizzata una importante sinergia tra servizio pubblico e le associazioni di volontariato.

Il Ce.Ri.On. offre, ai cittadini/utenti, nell'ambito del loro percorso oncologico, trattamenti fisici, psicologici e sociali con l'obiettivo di prendersi cura della persona nella sua interezza (corpo e mente).

Presso la sede di ISPRO di Villa delle Rose, oltre ai volontari della LILT con il Servizio “Donna Come Prima”, sono presenti le seguenti associazioni di volontariato:

- Toscana Donna
- Associazione Stomizzati Toscani (ASTOs)
- Associazione Italiana Prostatectomizzati (AIP)
- Associazione ONLUS La Finestra.

5. Comitato di Partecipazione

L'Istituto, in base a quanto previsto dalla normativa vigente e dall'attuale Piano Sanitario e Sociale Integrato Regionale, ha istituito e regolamentato il Comitato di Partecipazione, la cui sede è presso il presidio ISPRO di Villa delle Rose, in via Cosimo il Vecchio 2 a Firenze.

Il Comitato tramite le associazioni di volontariato e di tutela rappresentate ed operanti attualmente presso l'Istituto, in accordo con l'URP Ufficio Relazioni con il Pubblico di ISPRO, affronta e discute temi quali:

- accoglienza dell'utenza;
- informazione ed educazione alla salute;
- umanizzazione delle cure;
- indagini di soddisfazione;
- miglioramento della qualità dei servizi;
- pubblica tutela.

Le Associazioni che hanno aderito al Comitato di Partecipazione sono:

- LILT sezione Firenze
- Toscana Donna
- La Finestra
- Cittadinanzattiva Toscana Onlus
- Federconsumatori
- Piccino Picciò
- Amici dell'ANT

Il Comitato di Partecipazione ha eletto per il Consiglio dei Cittadini per la Salute un membro titolare ed un sostituto in rappresentanza di ISPRO.

6. Ulteriori informazioni

6.1 Richiesta copia della documentazione sanitaria

Indicazioni per la richiesta ed il rilascio di documentazione sanitaria

I soggetti legittimati all'acquisizione di documentazione sanitaria sono identificati nei seguenti:

- Titolare della documentazione sanitaria (se maggiore età) o suo delegato
- Erede o coerede, previa autocertificazione del relativo status
- Persona esercente la patria potestà genitoriale, previa autocertificazione del relativo status
- Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno dell'interessato
- Autorità giudiziaria
- Difensore Civico
- Il consulente tecnico o il perito su esibizione di atto di nomina
- Il legale dell'avente diritto che dichiara di agire in nome e per conto dell'interessato
- L'INAIL e le Commissioni mediche di riconoscimento di invalidità

Copia della documentazione sanitaria può essere richiesta:

- presso il Front Office dei Presidi ISPRO, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 compilando l'apposito modulo (allegato 7.3)
- per fax: al numero 055 – 32697805 (ISPRO Villa delle Rose) o al numero 055 – 7972538 (AOU Careggi)*

- per posta all'attenzione del "Servizio di Accettazione" sede legale: Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica ISPRO - Via Cosimo il Vecchio n. 2, 50139 Firenze *
- per mail: servizivilladelleroise@ispro.toscana.it o servizicareggi@ispro.toscana.it *.

**Accompagnato da copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della documentazione richiesta e dell'eventuale utente legittimato e/o delegato*

Il **modulo** per la richiesta di copia della documentazione sanitaria, che può essere reperito presso il Front Office dei Presidi ISPRO, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 o scaricato dal sito ISPRO all'indirizzo http://www.ispro.toscana.it/documentazione_sanitaria, deve contenere:

- dati anagrafici del richiedente legittimato completi di recapito telefonico e/o e-mail
- dati anagrafici dell'utente intestatario della documentazione sanitaria
- tipologia della documentazione sanitaria richiesta
- data della prestazione/i ricevuta.

Al richiedente verrà rilasciata ricevuta con timbro e firma del ricevente.

Modalità di ritiro:

- Di persona (con documento d'identità valido) presso il Front Office, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00.
- Tramite delegato o soggetto legittimato (con documento d'identità valido sia del delegato o soggetto legittimato che del delegante) presentando apposito modulo compilato, presso il Front-Office, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 specificando il presidio.

Al momento del ritiro verrà comunicato all'utente il costo della documentazione sanitaria prodotta, che potrà essere acquisita solo in seguito al pagamento del relativo importo, tramite riscuotitore automatico, presente nei presidi ISPRO. Il personale dell'Accettazione, prima di consegnare il fascicolo, dovrà verificare che l'utente che ritira sia soggetto legittimato; infine dovrà far sottoscrivere, nell'apposito registro l'avvenuta consegna.

- Per posta (R/R) su richiesta dell'interessato e previa autorizzazione sottoscritta dello stesso, al proprio domicilio o indicando l'indirizzo di invio, con spese a carico del richiedente previa ricevuta dell'importo dovuto (non è prevista la spedizione postale per i vetrini).

Costi:

Il costo varia in base alla tipologia di documentazione, del numero di pagine da fotocopiare (in caso di documentazione cartacea), dei costi di ricerca, della tipologia di ritiro scelta e si articola:

- costo di ricerca e visura: da € 1,50 a € 5,00 (in relazione alla data di formazione dell'atto in archivio presso l'Istituto o in archivio presso la ditta di archiviazione)
- costo di riproduzione cartacea: € 0,20 a pagina
- costo di riproduzione pellicola radiografica: € 9,00 per ciascuna pellicola
- costo di riproduzione CD: € 8,00 per ciascun CD, in caso contenga le immagini di un solo controllo (ulteriori € 2 per ciascun controllo aggiuntivo)
- costo copia autenticata: € 5,00
- costo riproduzione ecografica: € 2,00 a immagine.

Il pagamento può essere effettuato:

- tramite versamento su CC postale n.° 91289835 intestato a Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica di Firenze, causale "richiesta documentazione sanitaria";

- tramite bonifico bancario CRF, filiale Enti e Tesoreria, Via del Castellaccio n. 36-38, 50121 Firenze, cod. IBAN IT53L0616002832000000008C01 causale “richiesta documentazione sanitaria”;
- presso apparecchi per la riscossione automatica nei Presidi ISPRO, digitando “cartelle cliniche/duplicati”.

Le copie dei documenti richiesti o di altra documentazione sanitaria, che non vengano ritirati entro 60 giorni dalla richiesta, saranno spediti al domicilio indicato, con addebito delle spese a carico del destinatario.

6.2 Richiesta di accesso documentale agli atti amministrativi

Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione così come di seguito indicato:

Formato	Costo per ogni foglio
Formato A4 per documenti che non necessitano copertura di dati di altri soggetti	€ 0,25
Formato A4 per documenti che necessitano copertura di dati di altri soggetti	€ 0,50
Formato A3 per documenti che non necessitano copertura di dati di altri soggetti	€ 0,50
Formato A3 per documenti che necessitano copertura di dati di altri soggetti	€ 1,00

Per copie conformi all'originale e autentiche in carta semplice:

Tipo	Costo
Per l'istanza	n. 1 marca da bollo € 16,00
Per copie conformi all'originale per documento composto fino a 4 fogli/facciate	€ 16,70 (di cui € 16,00 per marca bollo, € 0,52 per diritti segreteria e € 0,18 per rimborso stampati)
Per copie conformi all'originale per documento composto da più di 4 fogli/facciate	€ 16,00 per marca da bollo ogni 4 fogli/facciate + un solo diritto di segreteria di € 0,52 per documento e 0,18 € per rimborso stampati)
Autentiche in carta semplice, esclusivamente per gli usi per i quali la legge prevede specifica esenzione dall'imposta di bollo e che viene evidenziata sul documento	€ 0,50 € (di cui € 0,26 per diritti di segreteria e € 0,24 per rimborso stampati)

La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata e presentata dal soggetto interessato direttamente all'Istituto, alternativamente:

- di persona all'Ufficio Protocollo (dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00);
- per posta A/R;
- per PEC (ispro@postacert.toscana.it).

Il diritto di accesso è escluso:

- a) per i documenti coperti da segreto di Stato e nei casi di segreto o di divieto di divulgazione espressamente previsti a livello nazionale o della Pubblica Amministrazione;
- b) nei procedimenti tributari, per i quali restano ferme le particolari norme che li regolano;
- c) nei confronti dell'attività della Pubblica Amministrazione diretta all'emanazione di atti normativi,

amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione, per i quali restano ferme le particolari norme che ne regolano la formazione;

d) nei procedimenti selettivi, nei confronti dei documenti amministrativi contenenti informazioni di carattere psico-attitudinale relativi a terzi.

Non sono ammissibili istanze di accesso preordinate ad un controllo generalizzato dell'operato dell'Amministrazione.

Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta.

In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, il richiedente può presentare ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale.

6.3 Richiesta di accesso civico e generalizzato

Accesso civico concernente dati, documenti e informazioni soggetti a pubblicazione obbligatoria

L'accesso civico previsto dal D.Lgs. n. 33/2013 è circoscritto ai soli atti, documenti e informazioni oggetto di obblighi di pubblicazione nella sezione Amministrazione Trasparente del sito ISPRO www.ispro.toscana.it.

L'accesso civico può essere richiesto indipendentemente dalla titolarità di situazioni giuridicamente rilevanti e non necessita di alcuna motivazione.

La richiesta di accesso può essere trasmessa, anche in via telematica, a:
Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza RPCT
Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica (ISPRO)
Villa delle Rose - Via Cosimo il Vecchio, 2
50139 Firenze
trasparenza.anticorruzione@ispro.toscana.it

Il procedimento di accesso deve concludersi con provvedimento espresso e motivato nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza.

Accesso generalizzato concernente dati e documenti ulteriori

Tale tipologia di accesso si traduce invece in un diritto di accesso non condizionato dalla titolarità di situazioni giuridicamente rilevanti ed avente ad oggetto tutti i dati e i documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli per i quali è stabilito un obbligo di pubblicazione nella Sezione Amministrazione Trasparente.

La richiesta di accesso può essere consegnata o trasmessa a:

- Ufficio Atti
ISPRO, Villa delle Rose, via Cosimo il Vecchio 2, 50139 Firenze
orario: dal lunedì al venerdì 9.00-13.00
e-mail: ufficioatti@ispro.toscana.it

oppure

- Ufficio Relazioni con il Pubblico
ISPRO, Villa delle Rose, via Cosimo il Vecchio 2, 50139 Firenze
orario: lunedì dalle ore 16.00 alle ore 19.00; martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00
e-mail: urp@ispro.toscana.it

Il procedimento di accesso deve concludersi con provvedimento espresso e motivato nel termine di 30 giorni dalla presentazione dell'istanza con la comunicazione al richiedente e agli eventuali controinteressati. Il termine dei 30 giorni è sospeso in presenza di controinteressati ai quali deve essere comunicata la richiesta di

accesso e che possono presentare opposizione. La sospensione del termine va dal momento della comunicazione dell'istanza al controinteressato fino alla sua opposizione che comunque deve avvenire entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione.

Nei casi di diniego totale o parziale dell'accesso o di mancata risposta entro il termine, il richiedente può presentare richiesta di riesame al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, che decide con provvedimento motivato, entro il termine di 20 giorni.

Le decisioni dell'amministrazione competente o del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, possono essere impugnate dal richiedente attraverso ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale.

6.4 Mancato ritiro referto

In caso di mancato ritiro del referto, il cittadino/utente riceve una comunicazione per lettera in cui viene richiesto il pagamento dell'intera prestazione.

Allegati

Allegato 1 - Modulo per rinuncia allo screening

Allegato 2 - Modulo per reclamo/suggerimenti/ringraziamenti

Allegato 3 - Modulo richiesta di copia di documentazione sanitaria

Allegato 4 - Modulo delega al ritiro della documentazione

Allegato 5 - Modulo richiesta di accesso ai documenti amministrativi

Allegato 6 - Modulo richiesta accesso civico

Allegato 7 - Modulo richiesta accesso generalizzato

Allegato 8 – Modulo richiesta di riesame

Modulo per rinuncia allo screening

Spett.le
Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica
(ISPRO)
Via Cosimo il Vecchio 2
50139 Firenze
e-mail: segreteriascreening@ispro.toscana.it

Oggetto: Richiesta di esclusione dai programmi di screening

Il/La sottoscritto/a
Nato/a a il
residente a in Via
Codice Fiscale.....
Documento di identitàn.

Chiede

Di essere escluso/a definitivamente dal programma di screening:

- per la prevenzione del tumore del collo dell'utero
- per la diagnosi precoce del tumore della mammella
- per la prevenzione del tumore del colon-retto

A tal fine allego copia di documento di identità.

Qualora cambiassi opinione, la presente non mi esclude la possibilità di essere reintegrata/o, nel qual caso comunicherò la mia volontà con le stesse modalità.

Informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta (ai sensi dell'art. 14 del Regolamento UE 2016/679)

- Il Titolare del Trattamento è ISPRO, Istituto per la prevenzione, lo studio e la rete oncologica, con sede legale in Via Cosimo Il Vecchio n. 2, 50139 Firenze, e-mail direzione.generale@ispro.toscana.it, PEC ispro@postacert.toscana.it, tel. 055 32697830. Il *Data Protection Officer* è l'Avv. Alessandro Mosti, con studio in Lucca, Viale Cadorna n. 50, Tel. 0583 955903, fax 0583 952875, e-mail alessandro.mosti@gmail.com.

- **Dati Oggetto del trattamento:** i dati oggetto del trattamento sono dati personali e di contatto. Qualora vengano comunicati dati sanitari, ISPRO si impegna a fornire immediatamente all'interessato, adeguata informativa e relativo modulo di manifestazione del consenso, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 14 comma 3°, del Reg. UE 2016/679.

- **Finalità del trattamento:** i dati personali verranno trattati da ISPRO per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali in relazione al procedimento avviato.

- **Natura del conferimento:** il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento di accesso e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

- **Modalità del trattamento:** in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno diffusi, potranno essere eventualmente utilizzati in maniera anonima per la creazione di profili degli utenti del servizio.

- **Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati:** potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

I dati oggetto di trattamento verranno conservati per un periodo di un anno.

- **Diritti dell'interessato:** all'interessato sono riconosciuti i diritti i cui agli artt. 12 - 23 del Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, ISPRO ha adottato idonei moduli che l'Interessato può trovare nella Carta dei Servizi.

- **Informativa completa:** una informativa completa del trattamento dei dati è consultabile sul sito di ISPRO nella sezione dedicata alla Privacy.

Data ____/____/____

Firma (leggibile) _____

Modulo per reclamo/suggerimenti/ringraziamenti

Ufficio Relazioni con il Pubblico URP
ISPRO – Villa delle Rose
Via Cosimo il Vecchio, 2
50139 Firenze
Tel. 055 32697821
urp@ispro.toscana.it

Segnalazione:

Suggerimenti:

Si richiede:

- una risposta per posta
- una risposta per e-mail
- un colloquio telefonico
- un colloquio su appuntamento

Nome _____ Cognome _____

nat_ il ___/___/_____ a _____ (prov.____)

C.F. _____

residente in _____ (prov.____)

Via _____ n. ___ CAP _____

Telefono _____ e-mail _____

Informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta (ai sensi dell'art. 14 del Regolamento UE 2016/679)

- Il Titolare del Trattamento è ISPRO, Istituto per la prevenzione, lo studio e la rete oncologica, con sede legale in Via Cosimo Il Vecchio n. 2, 50139 Firenze, e-mail direzione.generale@ispro.toscana.it, PEC ispro@postacert.toscana.it, tel. 055 32697830. Il *Data Protection Officer* è l'Avv. Alessandro Mosti, con studio in Lucca, Viale Cadorna n. 50, Tel. 0583 955903, fax 0583 952875, e-mail alessandro.mosti@gmail.com.

- **Dati Oggetto del trattamento:** i dati oggetto del trattamento sono dati personali e di contatto. Qualora vengano comunicati dati sanitari, ISPRO si impegna a fornire immediatamente all'interessato, adeguata informativa e relativo modulo di manifestazione del consenso, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 14 comma 3°, del Reg. UE 2016/679.

- **Finalità del trattamento:** i dati personali verranno trattati da ISPRO per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali in relazione al procedimento avviato.

- **Natura del conferimento:** il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento di accesso e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

- **Modalità del trattamento:** in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno diffusi, potranno essere eventualmente utilizzati in maniera anonima per la creazione di profili degli utenti del servizio.

- **Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati:** potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

I dati oggetto di trattamento verranno conservati per un periodo di un anno.

- **Diritti dell'interessato:** all'interessato sono riconosciuti i diritti i cui agli artt. 12 - 23 del Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, ISPRO ha adottato idonei moduli che l'Interessato può trovare nella Carta dei Servizi.

- **Informativa completa:** una informativa completa del trattamento dei dati è consultabile sul sito di ISPRO nella sezione dedicata alla Privacy.

Data ___/___/_____

Firma (leggibile) _____

Modulo richiesta di copia di documentazione sanitaria

Il/La sottoscritto/a _____

Nato/a _____ (Prov. _____)

Il _____ C.F. _____

Residente a _____ (Prov. _____) CAP _____

Via _____ n° _____ recapito telefonico _____

e-mail _____

Consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, richiamate dall'art. 76 del DPR n. 445/2000, in qualità di (barrare la voce di interesse)

- diretto interessato, se maggiorenne
- esercente la responsabilità genitoriale sul minore di seguito identificato (*)
- tutore o curatore o amministratore di sostegno di persona non in possesso della capacità di agire di seguito identificata (*)
- erede legittimo o testamentario del soggetto di seguito identificato (*)
- coniuge o figlio o, per mancanza di questi, parente in linea retta o collaterale fino al terzo grado del soggetto di seguito identificato (*) il quale risulta temporaneamente impedito alla sottoscrizione della presente istanza per le seguenti ragioni connesse allo stato di salute(ex art. 4, comma 2 D.P.R. 445/2000):

legale rappresentante, munito di idoneo mandato o procura, del soggetto di seguito identificato (*)

altro soggetto legittimato (specificare) _____

(*) Cognome e nome dell'utente titolare della documentazione sanitaria, se diverso dal richiedente

Cognome _____ Nome _____

Nato/a a _____ (Prov. _____) CAP _____

Il _____ C.F. _____ . _____ . _____ . _____

Residente a _____ (Prov. _____)

Via _____ n° _____ recapito telefonico _____

e-mail _____

Allegare fotocopia di documento valido sia del richiedente sia del titolare della documentazione richiesta.

Chiede il rilascio

- di copia di SINGOLO referto ambulatoriale, relativo alla seguente prestazione:
_____ eseguita in data _____
- di copia di Scheda ambulatoriale, relativo alla seguente prestazione :
_____ eseguita in data _____
- di copia delle pellicole radiografiche/CD dell'esame effettuato in data _____
- di copia delle pellicole radiografiche/CD dell'esame **DI APPROFONDIMENTO** effettuato in data _____
- di copia delle immagini ecografiche dell'esame effettuato in data _____

di vetrino/i (originale) di materiale istologico e/o citologico effettuato in data _____

* con il ritiro del vetrino/i richiesto/i e il rilascio della liberatoria la Struttura è sollevata da qualsiasi responsabilità inerente eventuali manipolazioni/deterioramenti del materiale

altro (specificare) _____

Dichiarando

di ritirare personalmente (con documento d'identità valido)

tramite persona delegata (con documento d'identità valido del delegato e del delegante)

Presidio di ritiro: Villa delle Rose

Senologia Careggi

la propria volontà all'invio della documentazione, con spedizione postale R/R, a proprie spese, senza che questo comporti alcuna responsabilità della Struttura in caso di smarrimento dello stesso

(non è prevista la spedizione postale per il vetrino/i)

Nel caso di vetrino/i (originale) di materiale istologico e/o citologico il/la sottoscritto/a si impegna a restituire il preparato integro nel più breve tempo possibile e comunque solleva questa struttura da ogni responsabilità su eventuali manipolazioni o deterioramenti del vetrino nel periodo che è in suo possesso.

Il sottoscritto è altresì consapevole che il materiale citologico consegnato non sarà nel frattempo più disponibile nell'archivio di ISPRO per eventuali revisioni diagnostiche.

- Indirizzo di spedizione se diverso dalla residenza dichiarata:

Signore/Signora _____

Via _____ n° _____ Città _____ (Prov.) _____ CAP _____

Informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta (ai sensi dell'art. 14 del Regolamento UE 2016/679)

- Il Titolare del Trattamento è ISPRO, Istituto per la prevenzione, lo studio e la rete oncologica, con sede legale in Via Cosimo Il Vecchio n. 2, 50139 Firenze, e-mail direzione.generale@ispro.toscana.it, PEC ispro@postacert.toscana.it, tel. 055 32697830. Il *Data Protection Officer* è l'Avv. Alessandro Mosti, con studio in Lucca, Viale Cadorna n. 50, Tel. 0583 955903, fax 0583 952875, e-mail alessandro.mosti@gmail.com.

- **Dati Oggetto del trattamento:** i dati oggetto del trattamento sono dati personali e di contatto. Qualora vengano comunicati dati sanitari, ISPRO si impegna a fornire immediatamente all'interessato, adeguata informativa e relativo modulo di manifestazione del consenso, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 14 comma 3°, del Reg. UE 2016/679.

- **Finalità del trattamento:** i dati personali verranno trattati da ISPRO per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali in relazione al procedimento avviato.

- **Natura del conferimento:** il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento di accesso e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

- **Modalità del trattamento:** in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno diffusi, potranno essere eventualmente utilizzati in maniera anonima per la creazione di profili degli utenti del servizio.

- **Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati:** potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

I dati oggetto di trattamento verranno conservati per un periodo di un anno.

- **Diritti dell'interessato:** all'interessato sono riconosciuti i diritti i cui agli artt. 12 - 23 del Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, ISPRO ha adottato idonei moduli che l'Interessato può trovare nella Carta dei Servizi.

- **Informativa completa:** una informativa completa del trattamento dei dati è consultabile sul sito di ISPRO nella sezione dedicata alla Privacy.

Data _____ Firma del dichiarante _____

Firma del ricevente _____

Modulo delega al ritiro della documentazione

Cognome _____ Nome _____
nato/a a _____ (_____) il _____
residente a _____ (_____) CAP _____
in via/piazza _____ n. _____
tel. _____ e-mail _____

DELEGA

il sig./la sig.ra _____

documento identificativo _____

AL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

- Firma del delegante _____
 Firma del delegato _____

Allegare documento d'identità valido sia del delegato sia del delegante.

AUTOCERTIFICAZIONE PER IL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE (D.P.R. 445/2000)

Io sottoscritto _____

Consapevole delle responsabilità civili e penali così come stabilito dagli artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000, in caso di dichiarazioni mendaci o di esibizione di atti falsi o contenenti dati non rispondenti a verità, sotto la mia responsabilità dichiaro di essere:

- il tutore/curatore
 il coniuge
 il genitore
 altro (specificare) _____

del sig./della sig.ra _____

Pertanto chiedo a codesta amministrazione di poter ritirare la documentazione sopra specificata.

Allegare documento d'identità valido del titolare della documentazione e del legittimato.

Informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta (ai sensi dell'art. 14 del Regolamento UE 2016/679)

- Il Titolare del Trattamento è ISPRO, Istituto per la prevenzione, lo studio e la rete oncologica, con sede legale in Via Cosimo Il Vecchio n. 2, 50139 Firenze, e-mail direzione.generale@ispro.toscana.it, PEC ispro@postacert.toscana.it, tel. 055 32697830. Il *Data Protection Officer* è l'Avv. Alessandro Mosti, con studio in Lucca, Viale Cadorna n. 50, Tel. 0583 955903, fax 0583 952875, e-mail alessandro.mosti@gmail.com.

- **Dati Oggetto del trattamento:** i dati oggetto del trattamento sono dati personali e di contatto. Qualora vengano comunicati dati sanitari, ISPRO si impegna a fornire immediatamente all'interessato, adeguata informativa e relativo modulo di manifestazione del consenso, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 14 comma 3°, del Reg. UE 2016/679.

- **Finalità del trattamento:** i dati personali verranno trattati da ISPRO per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali in relazione al procedimento avviato.

- **Natura del conferimento:** il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento di accesso e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

- **Modalità del trattamento:** in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno diffusi, potranno essere eventualmente utilizzati in maniera anonima per la creazione di profili degli utenti del servizio.

- **Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati:** potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

I dati oggetto di trattamento verranno conservati per un periodo di un anno.

- **Diritti dell'interessato:** all'interessato sono riconosciuti i diritti i cui agli artt. 12 - 23 del Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, ISPRO ha adottato idonei moduli che l'interessato può trovare nella Carta dei Servizi.

- **Informativa completa:** una informativa completa del trattamento dei dati è consultabile sul sito di ISPRO nella sezione dedicata alla Privacy.

Data ____/____/____

Firma (leggibile) _____

Modulo richiesta di accesso ai documenti amministrativi

(ai sensi della L. 241/1990 e s.m.i.)

Il/La sottoscritto/a _____
nato/a _____ il _____
residente in _____ Via _____ Tel _____
documento di identità n. _____ rilasciato da _____
in qualità di

- diretto interessato
- legale rappresentante (specificare i poteri rappresentativi ed allegare la documentazione che prova la rappresentanza anche mediante autocertificazione, ai sensi del D.P.R. 445/2000)

CHIEDE

- di prendere visione
- di prendere in esame, con rilascio di copia cartacea/ in forma digitale
- di prendere in esame, con rilascio di copia conforme

i sotto indicati documenti amministrativi:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

Per i seguenti motivi:

(la motivazione, utile per individuare l'interesse giuridicamente qualificato connesso all'oggetto della richiesta, è facoltativa)

Informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta (ai sensi dell'art. 14 del Regolamento UE 2016/679)

- Il Titolare del Trattamento è ISPRO, Istituto per la prevenzione, lo studio e la rete oncologica, con sede legale in Via Cosimo Il Vecchio n. 2, 50139 Firenze, e-mail direzione.generale@ispro.toscana.it, PEC ispro@postacert.toscana.it, tel. 055 32697830. Il *Data Protection Officer* è l'Avv. Alessandro Mosti, con studio in Lucca, Viale Cadorna n. 50, Tel. 0583 955903, fax 0583 952875, e-mail alessandro.mosti@gmail.com.

- **Dati Oggetto del trattamento:** i dati oggetto del trattamento sono dati personali e di contatto. Qualora vengano comunicati dati sanitari, ISPRO si impegna a fornire immediatamente all'interessato, adeguata informativa e relativo modulo di manifestazione del consenso, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 14 comma 3°, del Reg. UE 2016/679.

- **Finalità del trattamento:** i dati personali verranno trattati da ISPRO per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali in relazione al procedimento avviato.

- **Natura del conferimento:** il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento di accesso e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

- **Modalità del trattamento:** in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno diffusi, potranno essere eventualmente utilizzati in maniera anonima per la creazione di profili degli utenti del servizio.

- **Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati:** potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

I dati oggetto di trattamento verranno conservati per un periodo di un anno.

- **Diritti dell'interessato:** all'interessato sono riconosciuti i diritti i cui agli artt. 12 - 23 del Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, ISPRO ha adottato idonei moduli che l'Interessato può trovare nella Carta dei Servizi.

- **Informativa completa:** una informativa completa del trattamento dei dati è consultabile sul sito di ISPRO nella sezione dedicata alla Privacy.

Data ____/____/____

Firma (leggibile) _____

INVIARE A :

Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica (ISPRO)

S.S. Affari Generali e Legali

Via Cosimo il Vecchio, 2

50139 Firenze

Modulo richiesta accesso civico

Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT)
 Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica (ISPRO)
 Villa delle Rose - Via Cosimo il Vecchio, 2 - 50139 Firenze

Inviare al RPCT nel caso in cui l'accesso si riferisca a dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria (trasparenza.anticorruzione@ispro.toscana.it).

Il /La sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____
 Nato/a il ____/____/____ a _____ (prov. _____)
 C.F. _____ residente in _____ (prov. _____)
 Via _____ n. _____ CAP _____
 Tel. _____ Cell. _____ fax _____
 e-mail _____

CHIEDE

Ai sensi dell'art. 5, comma 1, del D.Lgs. n. 33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016, la pubblicazione nel sito di ISPRO del/i seguente/i documento/i, informazione/i, dato/i:

(indicare gli estremi che ne consentono l'individuazione)

e la contestuale trasmissione al sottoscritto dell'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale al documento/informazione/dato oggetto dell'istanza.

A tal fine, il sottoscritto dichiara di voler ricevere la comunicazione con la seguente modalità (da specificare da parte del richiedente):

- Posta elettronica _____ Fax _____
- Posta ordinaria _____

Informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta (ai sensi dell'art. 14 del Regolamento UE 2016/679)

- Il Titolare del Trattamento è ISPRO, Istituto per la prevenzione, lo studio e la rete oncologica, con sede legale in Via Cosimo Il Vecchio n. 2, 50139 Firenze, e-mail direzione.generale@ispro.toscana.it, PEC ispro@postacert.toscana.it, tel. 055 32697830. Il *Data Protection Officer* è l'Avv. Alessandro Mosti, con studio in Lucca, Viale Cadorna n. 50, Tel. 0583 955903, fax 0583 952875, e-mail alessandro.mosti@gmail.com.

- **Dati Oggetto del trattamento:** i dati oggetto del trattamento sono dati personali e di contatto. Qualora vengano comunicati dati sanitari, ISPRO si impegna a fornire immediatamente all'interessato, adeguata informativa e relativo modulo di manifestazione del consenso, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 14 comma 3°, del Reg. UE 2016/679.

- **Finalità del trattamento:** i dati personali verranno trattati da ISPRO per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali in relazione al procedimento avviato.

- **Natura del conferimento:** il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento di accesso e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

- **Modalità del trattamento:** in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno diffusi, potranno essere eventualmente utilizzati in maniera anonima per la creazione di profili degli utenti del servizio.

- **Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati:** potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

I dati oggetto di trattamento verranno conservati per un periodo di un anno.

- **Diritti dell'interessato:** all'interessato sono riconosciuti i diritti i cui agli artt. 12 - 23 del Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, ISPRO ha adottato idonei moduli che l'Interessato può trovare nella Carta dei Servizi.

- **Informativa completa:** una informativa completa del trattamento dei dati è consultabile sul sito di ISPRO nella sezione dedicata alla Privacy.

Data ____/____/____

Firma (leggibile) _____

Si allega copia di un documento di identità

Modulo richiesta accesso generalizzato

Ufficio Atti
ISPRO, Villa delle Rose, via Cosimo il Vecchio 2, 50139
Firenze
orario: dal lunedì al venerdì 9.00-13.00
e-mail: ufficioatti@ispro.toscana.it

oppure

Ufficio Relazioni con il Pubblico
ISPRO, Villa delle Rose, via Cosimo il Vecchio 2, 50139
Firenze
orario: martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00
e-mail: urp@ispro.toscana.it

Il /La sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____
Nato/a il ____/____/____ a _____ (prov. _____)
C.F. _____ residente in _____ (prov. _____)
Via _____ n. _____ CAP _____
Tel. _____ Cell. _____ fax _____
e-mail _____

CHIEDE

- Ai sensi dell'art. 5, comma 2, del D.Lgs. n. 33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016, di esercitare il diritto di accesso generalizzato relativamente al/i seguente/i dato/i e documento/i:

(indicare gli estremi che ne consentono l'individuazione)

A tal fine dichiara di essere a conoscenza che:

- ✓ qualora l'amministrazione alla quale è indirizzata la presente richiesta dovesse individuare dei controinteressati, è tenuta a dare comunicazione della presente istanza agli stessi, mediante invio di copia;
- ✓ qualora venga effettuata la sopra citata comunicazione, il termine di conclusione del presente procedimento di accesso è sospeso fino all'eventuale opposizione dei controinteressati, e comunque non oltre 10 giorni;
- ✓ il rilascio di dati è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dall'amministrazione per la riproduzione su supporti materiali.

A tal fine, il sottoscritto dichiara di voler ricevere la comunicazione con la seguente modalità (da specificare da parte del richiedente):

- Posta elettronica _____
- Fax _____
- Posta ordinaria _____

Informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta (ai sensi dell'art. 14 del Regolamento UE 2016/679)

- Il Titolare del Trattamento è ISPRO, Istituto per la prevenzione, lo studio e la rete oncologica, con sede legale in Via Cosimo Il Vecchio n. 2, 50139 Firenze, e-mail direzione.generale@ispro.toscana.it, PEC ispro@postacert.toscana.it, tel. 055 32697830. Il *Data Protection Officer* è l'Avv. Alessandro Mosti, con studio in Lucca, Viale Cadorna n. 50, Tel. 0583 955903, fax 0583 952875, e-mail alessandro.mosti@gmail.com.

- **Dati Oggetto del trattamento:** i dati oggetto del trattamento sono dati personali e di contatto. Qualora vengano comunicati dati sanitari, ISPRO si impegna a fornire immediatamente all'interessato, adeguata informativa e relativo modulo di manifestazione del consenso, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 14 comma 3°, del Reg. UE 2016/679.

- **Finalità del trattamento:** i dati personali verranno trattati da ISPRO per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali in relazione al procedimento avviato.

- **Natura del conferimento:** il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento di accesso e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

- **Modalità del trattamento:** in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno diffusi, potranno essere eventualmente utilizzati in maniera anonima per la creazione di profili degli utenti del servizio.

- **Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati:** potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

I dati oggetto di trattamento verranno conservati per un periodo di un anno.

- **Diritti dell'interessato:** all'interessato sono riconosciuti i diritti i cui agli artt. 12 - 23 del Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, ISPRO ha adottato idonei moduli che l'Interessato può trovare nella Carta dei Servizi.

- **Informativa completa:** una informativa completa del trattamento dei dati è consultabile sul sito di ISPRO nella sezione dedicata alla Privacy.

Data ___/___/_____

Firma (leggibile) _____

Si allega copia di un documento di identità

Modulo richiesta di riesame

Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) (trasparenza.anticorruzione@ispro.toscana.it).

Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica (ISPRO)
Villa delle Rose - Via Cosimo il Vecchio, 2
50139 Firenze

Il /La sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____
Nato/a il ____/____/____ a _____ (prov. _____)
C.F. _____ residente in _____ (prov. _____)
Via _____ n. _____ CAP _____
Tel. _____ Cell. _____ fax _____
e-mail _____

PREMESSO

che in data _____ ha presentato richiesta di accesso generalizzato al seguente Ufficio

CONSIDERATO

- che non è stata data risposta alla richiesta di accesso generalizzato nel termine di 30 giorni;
- è stato comunicato diniego totale o parziale alla richiesta (indicare i riferimenti del provvedimento di diniego e /o il numero di Protocollo _____)

CHIEDE

il Riesame al RPCT ai sensi dell'art. 5, comma 7, del D.Lgs. n. 33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016.

A tal fine, il sottoscritto dichiara di voler ricevere la comunicazione con la seguente modalità (da specificare da parte del richiedente):

- Posta elettronica _____
- Fax _____
- Posta ordinaria _____

Informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta (ai sensi dell'art. 14 del Regolamento UE 2016/679)

- Il Titolare del Trattamento è ISPRO, Istituto per la prevenzione, lo studio e la rete oncologica, con sede legale in Via Cosimo Il Vecchio n. 2, 50139 Firenze, e-mail direzione.generale@ispro.toscana.it, PEC ispro@postacert.toscana.it, tel. 055 32697830. Il *Data Protection Officer* è l'Avv. Alessandro Mosti, con studio in Lucca, Viale Cadorna n. 50, Tel. 0583 955903, fax 0583 952875, e-mail alessandro.mosti@gmail.com.

- **Dati Oggetto del trattamento:** i dati oggetto del trattamento sono dati personali e di contatto. Qualora vengano comunicati dati sanitari, ISPRO si impegna a fornire immediatamente all'interessato, adeguata informativa e relativo modulo di manifestazione del consenso, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 14 comma 3°, del Reg. UE 2016/679.

- **Finalità del trattamento:** i dati personali verranno trattati da ISPRO per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali in relazione al procedimento avviato.

- **Natura del conferimento:** il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento di accesso e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

- **Modalità del trattamento:** in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno diffusi, potranno essere eventualmente utilizzati in maniera anonima per la creazione di profili degli utenti del servizio.

- **Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati:** potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

I dati oggetto di trattamento verranno conservati per un periodo di un anno.

- **Diritti dell'interessato:** all'interessato sono riconosciuti i diritti i cui agli artt. 12 - 23 del Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, ISPRO ha adottato idonei moduli che l'Interessato può trovare nella Carta dei Servizi.

- **Informativa completa:** una informativa completa del trattamento dei dati è consultabile sul sito di ISPRO nella sezione dedicata alla Privacy.

Data ___/___/_____

Firma (leggibile) _____

Si allega copia di un documento di identità