

 ISPRO Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica	CARTA DEI SERVIZI		 Servizio Sanitario della Toscana Codice: AD01 Ed. 4 Rev. 2
	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

Gentile utente,

Le 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. Rappresenta, inoltre, anche una dichiarazione d'impegno a tradurre in azioni i principi e 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 sul sito www.ispro.toscana.it

Revisione curata da:

Simona Benedetti, Claudia Campolmi, Eva Carnesciali, Rosa Forte, Roberto Gusinu, Barbara Mengoni, Armelle Munnia, Enrica Maria Nannelli, Camilla Soldo, Romana Spadi, Tommaso Tanini, Lucia Vannucci.

IV edizione:
Ottobre 2020

Revisione 2:
Novembre 2024

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. 16
2.2.6 Senologia Clinica	p. 17
2.3 Accedere alla Libera Professione	p. 18
2.4 Centro Ascolto oncologico	p. 19
2.5 Richiedere l'accesso per utenti fragili	p. 19
2.6 Richiedere il servizio di mediazione culturale	p. 19
2.7 Utilizzare la Biblioteca itinerante	p. 19
2.8 Riconoscere le persone che lavorano a ISPRO	p. 20
2.9 Pagare le prestazioni (non di screening)	p. 20
2.10 Contattarci	p. 21
2.11 Raggiungerci	p. 21
3. Ufficio Relazioni con il Pubblico	p. 22
4. Associazioni di Volontariato	p. 23
5. Comitato di Partecipazione	p. 23

6. Ulteriori informazioni	p. 24
6.1 Mancato ritiro referto	p. 24
6.2 Richiesta copia della documentazione sanitaria	p. 24
6.3 Richiesta di accesso documentale agli atti amministrativi	p. 26
6.4 Richiesta di accesso civico e generalizzato	p. 27
6.5 L'esercizio dei diritti degli interessati previsti dal GDPR	p. 28
 Modulistica - Allegati	 p. 29
Allegato 1 - Modulo per rinuncia allo screening	p. 30
Allegato 2A - Modulo per reclamo/suggerimenti/ringraziamenti	p. 31
Allegato 2B - Modulo delega per reclamo/suggerimenti/ringraziamenti	p. 33
Allegato 3 - Modulo richiesta di copia di documentazione sanitaria	p. 35
Allegato 4 - Modulo delega al ritiro della documentazione	p. 37
Allegato 5 - Modulo richiesta di accesso ai documenti amministrativi	p. 39
Allegato 6 - Modulo richiesta accesso civico	p. 41
Allegato 7 - Modulo richiesta accesso generalizzato	p. 43
Allegato 8 – Modulo richiesta di riesame	p. 45
Allegato 9 – Modulo per l'esercizio di diritti in materia di protezione dei dati personali	p. 47

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

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

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 della malattia adottando uno stile di vita sano attraverso la corretta alimentazione, la pratica di attività fisica, l'astensione dall'uso del tabacco, l'adesione ai programmi di vaccinazione 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);
- seguire e accompagnare il soggetto con malattia pregressa con percorsi di riabilitazione, prevenzione primaria e di follow-up per evitare la ripresa della malattia (prevenzione terziaria);
- promuovere progetti di ricerca scientifica e le valutazioni epidemiologica per migliorare e misurare l'efficacia degli interventi di prevenzione anche attraverso l'innovazione tecnologica e l'integrazione degli interventi di prevenzione primaria, secondaria e terziaria.

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 e imparzialità.

1.3 Gli impegni per la qualità dei servizi

L'Istituto in linea a quanto stabilito dalla Regione Toscana con Delibera G.R.T. 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 dell'Istituto attraverso la somministrazione periodica 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, tramite la somministrazione di scale per la misurazione del dolore, atte a garantire il controllo dello 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 pazienti 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 disponibile 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. È 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 l'accesso prioritario tramite uno sportello di accettazione e un percorso dedicato.

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

Ad ISPRO è vietato fumare sia all'interno degli edifici sia all'esterno, salvo nell'area dedicata, posta nel parcheggio evidenziata con apposita segnaletica.

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 dei Presidi in cui Ispro svolge le proprie attività e sul sito www.ispro.toscana.it.

È possibile visualizzare nel sito la modalità di prenotazione per visite ed esami non di screening e scaricare la modulistica in allegato al presente documento.

Inoltre, è presente nel sito un'area tecnico-scientifica in cui si possono trovare le informazioni sulle attività di ricerca scientifica, di valutazione epidemiologica e di:

- [Registro Toscano Tumori](#)
- [Registro Mortalità Regionale \(RMR\)](#)
- [COR dei mesoteliomi della Toscana \(Archivio Toscano dei Mesoteliomi Maligni\)](#)

Le informazioni relative all'organizzazione dell'Istituto ivi inclusi i curricula del personale dirigenziale è consultabile nella sezione Amministrazione Trasparente.

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 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.

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 e non desidera essere più invitato, può esprimere la sua rinuncia inviando a ISPRO l'apposito modulo (allegato 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 accedere spontaneamente al Call Center dello Screening di ISPRO dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 17:00 e dalle 8:00 alle 13:00 nei giorni prefestivi da rete fissa e dal cellulare al numero **055 545454**, digitando, dopo aver ascoltato l'albero vocale, il tasto 4, che provvederà a fornire una prenotazione nell'ambito dei programmi di screening. Sarà quindi dato un appuntamento per il test di screening per cui non è richiesto il pagamento di alcun ticket.

Il Laboratorio di ISPRO gestisce, per l'intero territorio della Regione Toscana, gli esami del programma di screening della cervice con test HPV.

I referti dei test, processati presso il Laboratorio di ISPRO, vengono inviati alle Aziende USL di riferimento della Regione Toscana (tranne che per le donne residenti nel territorio dell'ex ASL 10 di

Firenze, di cui si fa carico direttamente ISPRO) che gestiranno tali risposte riferendosi alle Linee Guide Nazionali dello screening cervicale.

Screening per il tumore della mammella

Lo screening per il tumore della mammella prevede l'esecuzione di una mammografia ogni anno per le donne di età compresa tra i 45-49 anni. Sono invitate a fare la mammografia ogni 2 anni le donne in fascia 50-69 e 70-74 anni che hanno risposto ad almeno uno dei due inviti precedenti.

Il programma di screening mammografico non invita le donne già operate di tumore al seno che sono inserite in un percorso di follow-up e quelle che hanno fatto una mammografia da meno di un anno.

Le donne operate di tumore al seno che hanno concluso il percorso di follow-up, se rientrano ancora nella fascia d'età di screening, vengono reinserite nel programma e rinvitate alle scadenze previste dal protocollo.

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 il medico può valutare di effettuare approfondimenti come da tabella sotto riportata.

L'utente, in tali casi, viene contattato dal personale sanitario dedicato per concordare un appuntamento al fine di effettuare l'approfondimento necessario.

PRESTAZIONE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA RISPOSTA
Mammografia	Esame mammografico di screening	Su invito	Lo standard GISMa (Gruppo Italiano Screening Mammografico) stabilisce che il 90% delle donne deve ricevere la risposta negativa (cioè nessun sospetto di tumore) alla propria residenza entro 21 giorni dalla mammografia di screening
Visione esami precedenti	esami senologici vari effettuati presso altre strutture	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. Nel caso della biopsia la tempistica può allungarsi anche in funzione del tempo necessario alla lettura del campione prelevato da parte del Laboratorio di Anatomia Patologica di riferimento, che è esterno all'Istituto
Esami radiologici	Ingrandimenti, particolari, tomosintesi		
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 stereotassi per esame istologico	Esame microbioptico (istologico) di lesioni mammarie su guida ecografica/stereotassica		
Contrast Enhanced Spectral Mammography (CESM)	Mammografia di livello avanzato con mezzo di contrasto	7 giorni (sempre su indicazione del medico radiologo che ne valuta l'indicazione)	

Inoltre, per il completamento della diagnosi il medico può richiedere una risonanza magnetica indirizzando l'utente ad altri servizi di riferimento poiché questo esame non è eseguibile presso ISPRO.

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

Screening per il tumore del collo dell'utero

Lo screening per il tumore del collo dell'utero prevede l'esecuzione di un Pap test ogni tre anni per le donne di età compresa tra i 25-33 anni e un test HPV (ad alto rischio oncogeno) ogni 5 anni per le donne di età compresa tra i 34 e i 64 anni.

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

Le donne 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 accedere spontaneamente al Call Center dello Screening di ISPRO dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 17:00 e dalle 8:00 alle 13:00 nei giorni prefestivi, da rete fissa e dal cellulare al numero **055 545454**, digitando il tasto 4, che provvederà a fornire una prenotazione nell'ambito dei programmi di screening. Sarà quindi dato un appuntamento per il test di screening per cui non è richiesto il pagamento di alcun ticket.

Il Pap test e il test HPV, una volta ricevuto l'invito, possono essere effettuati presso:

- i consultori di zona;
- il proprio ginecologo di fiducia ricordandosi di esibire la lettera ricevuta. In questo caso il campione prelevato dovrà essere riconsegnato dal professionista.

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.

Le donne invitate a fare lo screening con il Pap test se il test risulterà normale, riceveranno un invito a ripeterlo dopo tre anni.

Se invece il Pap test dovesse presentare delle lievi alterazioni (ASC-US) sul campione prelevato sarà effettuato anche un test HPV di triage.

Se il test HPV sarà positivo, la donna sarà contattata dalla segreteria dello screening cervicale per concordare un appuntamento per effettuare una colposcopia; quest'ultimo è un esame di approfondimento che consente di diagnosticare eventuali lesioni del collo dell'utero.

Nel corso della colposcopia può essere effettuata una biopsia con successivo esame istologico.

Le donne invitate a fare lo screening con il test HPV se il test risulterà negativo, riceveranno un invito a ripeterlo dopo cinque anni.

Se invece il test HPV dovesse risultare positivo, sul campione prelevato sarà effettuato anche un Pap test di triage.

Se il Pap test risulterà negativo, la donna sarà invitata a ripetere un test HPV dopo 1 anno. Se invece il Pap test risulterà positivo, la donna sarà invitata a fare una colposcopia come descritto sopra.

A seconda della risposta della colposcopia e dell'esame istologico dell'eventuale biopsia, la donna seguirà due percorsi diversi:

- in caso di diagnosi di lesioni CIN 2 o lesioni più gravi del collo dell'utero la donna sarà inviata a fare un trattamento presso il centro di riferimento per la terapia delle lesioni del collo dell'utero (presso l'Azienda USL Toscana Centro). Dopo il trattamento le donne rientreranno in percorso di follow-up che sarà effettuato presso ISPRO che provvederà a invitare la donna ad effettuare gli esami come previsti dal protocollo regionale;
- in caso di colposcopia negativa per lesioni CIN 2 o lesioni più gravi (CIN2+) la donna entrerà in un percorso di sorveglianza che prevede l'effettuazione di esami di controllo periodici previsti anche questi dal protocollo regionale ed effettuati presso ISPRO.

L'intero percorso di screening dall'invito al follow-up dopo trattamento o dopo colposcopia negativa per CIN2+ è gratuito.

PRESTAZIONE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA RISPOSTA
Pap test (con eventuale Test HPV di triage)	Esame di screening	Su invito	Lo standard GISCi (Gruppo italiano screening del cervicocarcinoma) prevede che l'80% delle donne deve ricevere la risposta negativa entro 30 giorni dal prelievo
Test HPV (con eventuale Pap test di triage)	Esame di screening	Su invito	Lo standard GISCi prevede che 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 riceve l'appuntamento entro 60 giorni dal prelievo	Immediata se non viene fatta la biopsia. Nel caso della biopsia la tempistica può allungarsi anche in funzione del tempo necessario alla lettura del campione prelevato da parte del Laboratorio di Anatomia Patologica di riferimento, che è esterno all'Istituto
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	Lo standard GISCi prevede che 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	Lo standard GISCi prevede che 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. Nel caso della biopsia la tempistica può allungarsi (15-30 giorni), per i tempi necessari all'analisi presso il Laboratorio di Anatomia Patologica

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 Azienda USL 10 Firenze, e che non abbiano fatto una colonscopia totale 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.

La riconsegna del campione avviene nei distretti sanitari dell'Azienda USL Toscana Centro e presso Associazioni del terzo settore. Le informazioni su dove e quando riconsegnare il campione sono contenute in una nota informativa che viene consegnata insieme alla provetta. Oltre alla provetta e alla nota informativa è richiesto all'utente di compilare una scheda con informazioni che saranno utili per la gestione del campione. Il campione e la scheda compilata dall'utente devono essere depositati in busta chiusa negli appositi contenitori messi a disposizione dai distretti della Azienda USL Toscana Centro e dalle Associazioni del terzo settore. Il servizio di logistica dell'Azienda USL Toscana Centro provvede alla raccolta dei campioni e al trasporto presso il Laboratorio di Prevenzione Oncologica di ISPRO dove il campione sarà analizzato. Il test, per le donne, deve essere eseguito a distanza di almeno 5 giorni dalla fine delle mestruazioni e in assenza di perdite di sangue.

Se il test sul sangue occulto delle feci risulterà positivo, potrà essere necessario l'esame di approfondimento: colonscopia tradizionale, con eventuale biopsia per esame istologico.

Per utenti che sono affetti da particolari patologie che controindicano la colonscopia o nel caso in cui non sia stato possibile completarla, si potrà effettuare la colonscopia virtuale. Questo esame non è disponibile in ISPRO, ma il personale sanitario dedicato lo programmerà presso l'Azienda USL Toscana Centro e l'IFCA di Firenze per la quale è necessaria la richiesta medica ed il costo sarà a carico di ISPRO.

PRESTAZIONE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA RISPOSTA
Ricerca del sangue occulto fecale	Esame immunochimico di screening	Su invito	Lo standard GISCoR (Gruppo Italiano Screening Colorettale) stabilisce che il 90% degli utenti deve ricevere la risposta negativa al proprio domicilio entro 21 giorni dalla consegna del campione
Colonscopia tradizionale	Esame endoscopico di approfondimento	Su richiamo	Lo standard GISCoR prevede che il 90% degli utenti con test per la ricerca del sangue occulto fecale positivo ricevano l'appuntamento all'esame entro 30 giorni dall'esito del test.
Colonscopia virtuale se la colonscopia tradizionale è controindicata o non completata	Esame radiologico di approfondimento		

2.2.2 Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica

Il Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica di ISPRO in Regione Toscana il laboratorio di riferimento per i Test HPV e Pap test di triage effettuati per la prevenzione del carcinoma della cervice uterina e per gli esami citologici di sieroma freddo periprotetico.

Presso il Laboratorio sono eseguiti, con accesso diretto senza prenotazione, le seguenti tipologie di esami:

- Test HPV-DNA - Ricerca HPV oncogeni (13 genotipi)
- Genotipizzazione Virus HPV uman (28 genotipi)
- Pap test in fase liquida (citologia vaginale in strato sottile)
- Ricerca del sangue occulto nelle feci
- Citologia mammaria
- Esame citologico sieroma periprotetico
- 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 l'effettuazione dell'esame è necessaria la richiesta del medico curante o dello specialista, ad eccezione degli esami eseguiti all'interno dei programmi di screening organizzati e dei percorsi di sorveglianza adottati in regione Toscana per particolari patologie. Il ticket, se dovuto, deve essere corrisposto alla consegna del campione.

Il Laboratorio accetta materiali prelevati esternamente a ISPRO (servizi di screening della Regione Toscana, Ginecologici, Medici Specialisti, Ostetriche o esami inviati da strutture ospedaliere e consultori, campioni auto-prelevati, ecc.) purché raccolti nei contenitori idonei (vedi tabella).

Lo sportello accettazione del Laboratorio situato al piano terra di Villa delle Rose in Via Cosimo il Vecchio 2 è aperto tutti i giorni feriali (sabato escluso) dalle 8.00 alle 14 .00 e il giovedì dalle ore 8.00 alle 18.00 per:

- informazioni modalità di prelievo e raccolta dei campioni
- ritiro contenitori e istruzioni scritte per la raccolta dei campioni
- la consegna dei campioni

L'orario per il ritiro dei referti e tutta la documentazione sanitaria è dalle ore 07.30 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì

Per ulteriori informazioni sulle modalità di accesso è possibile contattare il numero **055 32697871** oppure **055 3269771 / 055 32697951**.

Nella tabella seguente sono elencati gli esami eseguiti dal Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica, il loro significato e l'indicazione (*) se il contenitore per la raccolta deve essere ritirato al front office del laboratorio presso il presidio di Villa delle Rose . Per informazioni più approfondite sulle modalità di prelievo e le tipologie di esami eseguiti dal Laboratorio, nonché dei loro intervalli di riferimento è possibile consultare il “Manuale prelievi e raccolta campioni” scaricabile alla pagina www.ispro.toscana.it/laboratorio

Esami eseguiti dal Laboratorio regionale di Prevenzione Oncologica

NOTA- *L'asterisco indica gli esami per i quali è necessario ritirare l'idoneo sistema di raccolta al front office del Laboratorio

Esame	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	MODALITÀ DI PRELIEVO	TEMPI ATTESA RISPOSTA
*Ricerca del sangue occulto fecale	Test immunologico, con lo scopo di identificare tracce di sangue nelle feci	La raccolta delle feci senza dieta alimentare viene effettuata direttamente dal paziente per uno o tre giorni consecutivi	7 giorni
*Test HPV- Ricerca HPV oncogeni	Test molecolare con il quale vengono ricercati i 13 tipi di HPV che causano il cancro del cervice uterina	Il prelievo viene eseguito da un medico ginecologo o da un ostetrica <i>Nota: Sullo stesso prelievo è eseguibile anche un esame citologico</i>	7 giorni
*Genotipizzazione HPV	Test molecolare con il quale vengono ricercati sia i tipi di HPV che causano il cancro che i tipi di HPV che provocano lesioni benigne.	L'esame viene eseguito su qualsiasi tipologia di materiale biologico (cervicale, vulvare, uretrale, anale, balano-prepuziale, urine, sperma, saliva, oro-faringei, biopsie tessuti, ecc.) <i>Nota: Sullo stesso prelievo è eseguibile anche un esame citologico</i>	15 giorni
*Pap Test in fase liquida	Esame morfologico di cellule dell'epitelio cervico vaginale in strato sottile	Il prelievo viene eseguito da un medico ginecologo od ostetrica. <i>Nota: Sullo stesso prelievo eseguibile anche il Test HPV</i>	15 giorni
Pap Test convenzionale	Esame morfologico di cellule dell'epitelio cervico vaginale strisciate e su un vetrino	Il prelievo viene eseguito da un ginecologo od ostetrica	15 giorni
Citologia mammaria	Esame morfologico di materiale cellulare (ago spirato di noduli mammari, cisti, secrezioni, apposizioni, ecc.)	Il prelievo viene effettuato dallo specialista	10 giorni
Citologia su agoaspirato da sieroma periprotetico, tardivo, freddo	Esame morfologico di materiale cellulare ottenuto per agoaspirazione di sieroma in donne sintomatiche portatrici di protesi mammaria	Il prelievo viene effettuato dallo specialista della Breast Unit di riferimento	21 giorni
*Citologia polmonare	Esame di materiale cellulare ottenuto da escreato (con la tosse), bronco aspirato e agoaspirato	La raccolta dell'escreato deve essere effettuata per tre mattine consecutive	10 giorni
*Citologia delle cavità sierose	Esame di materiale cellulare ottenuto per agoaspirazione del versamento delle cavità sierose	Il prelievo viene effettuato dallo specialista	10 giorni
*Citologia urinaria	Esame morfologico di materiale cellulare ottenuto dal sedimento urinario	La raccolta dell'urina deve essere effettuata per tre mattine consecutive.	10 giorni
*Citologia anale	Esame morfologico di cellule dell'epitelio anale in strato sottile	L'esame viene eseguito su prelievo effettuato da medico specialista	10 giorni
Citologia organi profondi	Esame di materiale cellulare ottenuto da agoaspirazione di organi profondi	L'esame viene eseguito su prelievo effettuato da un medico specialista	10 giorni
Recettori ormonali in vetrini citologici di casi con tumore della mammella	Determinazione fattori predittivi di risposta a terapia personalizzata. Necessaria preventiva autorizzazione scritta all'utilizzo dei vetrini da parte del paziente	L'esame viene eseguito su vetrini già presenti in ISPRO	10 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 dalla collaborazione tra ISPRO e LILT – Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori Associazione Provinciale di Firenze, con lo scopo di accompagnare il paziente oncologico in un percorso riabilitativo integrato e personalizzato con l’obiettivo di prendersi cura della persona nella sua interezza, corpo e mente. Il percorso inizia con una visita medica durante la quale vengono definiti i trattamenti fisioterapici, psico-relazionali (individuali e di gruppo) e nutrizionali.

Per accedere al percorso Ce.Ri.On. è necessaria una prima visita fisiatrica oncologica (fa eccezione la visita otorinolaringoiatrica) da prenotare:

- CUP numero **055 545454**, digitando tasto 2, da lunedì a venerdì dalle ore 7.45 alle ore 18.30, sabato e prefestivi dalle ore 7.45 alle ore 12.30;
- presso le Farmacie con Punto CUP

Per la prenotazione con queste due modalità è necessaria la richiesta su ricettario regionale (sia ricetta rossa che ricetta dematerializzata).

N.B. Per disdetta di appuntamenti prenotati tramite CUP, chiamare direttamente il CUP.

Per le visite otorinolaringoiatriche, o per variazioni inerenti gli appuntamenti per tutte le altre prestazioni del Ce.Ri.On, contattare direttamente il numero **055 3269771** dal lunedì al giovedì dalle h. 15 alle h. 19.

Il Ce.Ri.On. offre:

- Prima visita fisiatrica durante la quale: viene redatto progetto riabilitativo individuale, prescritto ausili e protesi, attivate le varie consulenze specialistiche in base alle necessità del paziente
- Visita fisiatrica di controllo
- Visita Otorinolaringoiatrica
- Visita Angiologica con Ecocolordoppler
- Colloquio psicologico clinico;
- Sostegno psicologico ai familiari dei pazienti oncologici;
- Counseling nutrizionale individuale;
- Trattamenti di rieducazione funzionale individuale o di gruppo
- Trattamento del linfedema e esiti cicatriziali (linfodrenaggio manuale, pressoterapia pneumatica, bendaggio funzionale, massaggio connettivale, scollamento cicatriziale)
- Logopedia
- Attività di gruppo di mantenimento dopo il trattamento riabilitativo (attività motoria adattata, Thai Chi Chuan e Danza Egiziana)
- Gruppi psicorelazionali: rilassamento, incontro, yoga, mindfulness, arteterapia, 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;
- Accoglienza degli utenti da parte del Servizio “Donna come Prima” della LILT Firenze
- attività esterne: Florence Dragon Lady LILT, Gruppo Impronte LILT, Gruppo di Velaterapia LILT.

PRESTAZIONE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA RISPOSTA
Prima visita fisiatrica oncologica	Visita per soggetti affetti da patologia oncologica	Tempi di attesa del CUP USL Toscana Centro per visita fisiatrica oncologica	Immediata
Visita fisiatrica oncologica di controllo	Visita per soggetti affetti da patologia oncologica	Alla scadenza prevista	Immediata
Visita otorinolaringoiatrica	Visita per soggetti operati	30 giorni	Immediata
Visita angiologia ed ecocolor doppler arti superiori, arti inferiori	Visita per soggetti affetti da patologia oncologica con problematiche linfo-venose	15 giorni	Immediata
Colloquio psicologico clinico individuale	Colloquio per soggetti affetti da patologia oncologica	30 giorni	—
Counseling nutrizionale individuale	Consulenza per soggetti affetti da patologia oncologica con disturbi alimentari	45 giorni	Immediata
Trattamenti di rieducazione funzionale individuale o di gruppo	Trattamenti di rieducazione funzionale individuale o di gruppo	15 giorni	
Trattamento del linfedema e esiti cicatriziali	Linfodrenaggio manuale, pressoterapia pneumatica, bendaggio funzionale, massaggio connettivale, scollamento cicatriziale	15 giorni	
Logopedia	Riabilitazione fonatoria e Riabilitazione della deglutizione	30 giorni	
Attività di gruppo di mantenimento dopo il trattamento riabilitativo	Attività motoria adattata, Thai Chi e Danza Egiziana	30/60 giorni	
Attività di gruppo psicorelazionale	Gruppi di sostegno per soggetti affetti da patologia oncologica	45 giorni	

2.2.4 Gastroenterologia

Per la visita di gastroenterologia contattare:

- CUP numero **055 545454**, digitando tasto 2, da lunedì a venerdì dalle ore 7.45 alle ore 18.30, sabato e prefestivi dalle ore 7.45 alle ore 12.30;
- presso le Farmacie con Punto CUP oppure attraverso il sito web dell'Istituto nella sezione "Come fare per" sottosezione "CUP prenotazioni on line".

Per la prenotazione con queste due modalità è necessaria la richiesta su ricettario regionale (sia ricetta rossa che ricetta dematerializzata).

Inoltre è possibile solo con la ricetta dematerializzata accedere ai "Servizi on line" dell'USL Toscana Centro <https://www.uslcentro.toscana.it/index.php/servizi-online>.

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 **055 545454** digitando tasto 2, da lunedì a venerdì dalle ore 7.45 alle ore 18.30, sabato e prefestivi dalle ore 7.45 alle ore 12.30;
- presso le Farmacie con Punto CUP

Per la prenotazione è necessaria la richiesta su ricettario regionale con riportato “visita dermatologica per prevenzione melanoma”(sia ricetta rossa che ricetta dematerializzata).

In caso di necessità di esami di approfondimento aggiuntivi per completare la diagnosi clinica, il medico del servizio di Dermatologia, al termine della visita può programmare:

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

In entrambi i casi il campione prelevato viene inviato al laboratorio di Anatomia Patologica di riferimento per esame istologico.

N.B. Per disdetta di appuntamenti prenotati tramite CUP, chiamare direttamente il CUP.

Per variazioni inerenti gli appuntamenti per le visite di controllo (come da schema sotto riportato) contattare direttamente il numero **055 3269771** dal lunedì al giovedì dalle h. 15 alle h. 19.

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 (con prenotazione interna da effettuare al front office dopo la visita)	Visita per pazienti con controllo entro i 12 mesi	Entro 4 – 6 -12 mesi in base alla priorità clinica	Immediato
Visita dermatologica follow-up (con prenotazione interna da effettuare al front office dopo la visita)	Visita per soggetti operati per melanoma	4 – 6 mesi in base a quanto previsto dal protocollo	Immediato
Intervento chirurgico (a seguito della visita viene concordato con il medico l'appuntamento per l'intervento)	- asportazione chirurgica di lesione della cute - asportazione o demolizione locale di lesioni cutanee mediante elettrocoagulazione	Entro 30 – 90 giorni in base alla priorità clinica	25-30 giorni per risposta esame istologico (da parte della Struttura di Anatomia Patologica dell'AOU Careggi)

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 del Medico di famiglia per "Valutazione senologica".

Per prenotare contattare:

- CUP numero **055 545454** (tasto 2) da lunedì a venerdì dalle ore 7.45 alle ore 18.30 e sabato dalle ore 7:45 alle ore 12:30;
- presso le Farmacie con Punto CUP oppure attraverso il sito web dell'Istituto nella sezione "Come fare per" sottosezione "CUP prenotazioni on line".

Per la prenotazione con queste due modalità è necessaria la richiesta su ricettario regionale (sia ricetta rossa che ricetta dematerializzata).

Inoltre è possibile solo con la ricetta dematerializzata accedere ai "Servizi on line" dell'USL

Toscana Centro <https://www.uslcentro.toscana.it/index.php/servizi-online>

La "valutazione senologica" è un pacchetto che prevede: visita senologica, mammografia e ecografia; tale pacchetto può prevedere, a discrezione del medico della Senologia Clinica, delle variazioni anche in base all'età dell'utente.

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

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

Inoltre, il medico 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. Sarà cura del personale del servizio prenotare e comunicare all'utente l'appuntamento per l'indagine richiesta.

Follow-up donne operate al seno

Le donne operate che facciano richiesta di aderire al servizio di follow-up, vengono invitate tramite lettera ad eseguire un controllo clinico e/o mammografico periodico, con chiamata a scadenze prefissate, secondo i protocolli regionali. Quando necessario, saranno effettuati approfondimenti diagnostici nella stessa seduta.

Per la richiesta di adesione è disponibile un numero telefonico dedicato **055 32697965** (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 14.30) o l'e-mail infermieresenologia@ispro.toscana.it.

Programma di Sorveglianza Senologica delle donne ad Alto Rischio su base familiare-genetica

Le donne che dopo consulenza genetica siano risultate portatrici di mutazione genetica (es. BRCA 1 o 2) possono richiedere di essere inserite nel programma di sorveglianza per la prevenzione del carcinoma mammario. Per la richiesta di adesione è disponibile un numero telefonico dedicato **05532697965** (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 14.30) o l'e-mail infermieresenologia@ispro.toscana.it.

Gli inviti vengono effettuati tramite lettera a scadenza prefissata per eseguire gli esami previsti dai protocolli regionali.

Nei casi in cui sia prevista l'effettuazione di una risonanza magnetica delle mammelle, esame non eseguibile presso ISPRO, esso è effettuabile presso altre Strutture pubbliche. Questo esame, prevede, salvo specifiche esenzioni, la partecipazione alla spesa attraverso il pagamento del ticket. Sarà cura del personale del servizio prenotare e comunicare all'utente l'appuntamento per l'indagine richiesta.

PRESTAZIONE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA PRESTAZIONE	TEMPI ATTESA RISPOSTA
Valutazione senologica	Pacchetto di prestazioni comprendente la visita senologica, la mammografia e l'ecografia mammaria, dedicato alle donne asintomatiche con fascia d'età non coperta dallo screening mammografico (45-74 anni)	Tempi del CUP	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 visita senologica del medico radiologo 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 medico radiologo 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 medico radiologo che ne valuta l'indicazione)	25-30 giorni per risposta esame istologico (da parte della Struttura di Anatomia Patologica dell'AOU Careggi)
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 medico radiologo che ne valuta l'indicazione)	25-30 giorni per risposta esame istologico (da parte della Struttura di Anatomia Patologica dell'AOU Careggi)
Contrast Enhanced Spectral Mammography (CESM)	Mammografia di livello avanzato con mezzo di contrasto	7 giorni (sempre su indicazione del medico radiologo che ne valuta l'indicazione)	

2.3 Accedere alla Libera Professione

Per prenotare esami in libera professione occorre prendere contatto con il numero **055 7942000**. Il numero è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 18.00 e il Sabato e prefestivi dalle 08.00 alle 13.00.

Le prestazioni sanitarie prenotabili tramite CUP sono:

- visita senologica
- ecografia mammaria
- mammografia-tomosintesi
- visita dermatologica

Gli esami di laboratorio in libera professione possono essere consegnati, con accesso diretto senza bisogno di prenotazione, all'Accettazione Libera Professione Intramoenia presso Villa delle Rose Via Cosimo il Vecchio 2 - Firenze, esclusivamente nei seguenti giorni ed orari:

- Lunedì dalle 15.30 alle 18.30;
- Mercoledì dalle 12.30 alle 14.00;
- Giovedì dalle 15.00 alle 19.00.

L'elenco completo degli esami citologici eseguiti in libera professione e relativo tariffario è consultabile sul sito internet di ISPRO alla Pagina web 'Libera professione intramoenia'.

2.4 Centro Ascolto oncologico

Il Centro di Ascolto oncologico è un servizio telefonico a cui può rivolgersi chi sta affrontando una patologia oncologica o un suo familiare.

Per usufruire di questo servizio, telefonare al numero verde gratuito **800 880101**, attivo dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì oppure inviare una e-mail al seguente indirizzo: ascolto.oncologico@regione.toscana.it.

Il centro dispone di psicologi psicoterapeuti che offrono informazioni e sostegno, aiutando a superare le difficoltà durante il percorso di cura.

2.5 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 agevolato per la fruizione dei servizi.

2.6 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 dagli operatori durante le fasi del percorso sanitario.

2.7 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.

2.8 Riconoscere le persone che lavorano presso ISPRO a contatto con l'utenza



2.9 Pagare le prestazioni (non di screening)

Presso gli Apparecchi di riscossione automatica situato nei Presidi di:

- ISPRO sede di Villa delle Rose
Via Cosimo il Vecchio n. 2, Firenze

2.10 Contattarci

Accoglienza Presidio Villa delle Rose

055 3269771 - Giorni feriali 7.30 -20.00

2.11 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 rotatoria 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 rotatoria 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 7.15 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 Autolinee Toscane (Ex ATAF) 33, 40, 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 Autolinee Toscane (Ex ATAF) 33, 40, 43, 43B e 43C direzione Piazza Meyer fermata Monna Tessa e svoltare alla prima strada a destra in Via Cosimo il Vecchio.

Taxi

055 4390 - 055 4242 - 055 4798

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, 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.

3. Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (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. Comunica con i cittadini/utenti o loro delegati fornendo informazioni, accogliendo reclami, suggerimenti e ringraziamenti anche tramite la relativa modulistica (allegati 2A e 2B).

I reclami/segnalazioni/suggerimenti costituiscono un importante strumento di lavoro per l'implementazione di azioni correttive, per garantire il miglioramento della qualità dei servizi erogati. Al fine di porre attenzione alle esigenze del cittadino/utente sottopone periodicamente un questionario sulla valutazione del gradimento dei servizi offerti.

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.

Dal 1 Giugno 2021 è possibile depositare presso lo sportello URP, le Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT); queste sono lo strumento con cui ogni persona maggiorenne e capace di intendere e di volere, in previsione di una eventuale futura incapacità di autodeterminarsi e dopo aver acquisito adeguate informazioni mediche sulle conseguenze delle sue scelte, può esprimere le proprie volontà in materia di trattamenti sanitari, nonché il consenso o il rifiuto rispetto ad accertamenti diagnostici o scelte terapeutiche o a singoli trattamenti sanitari.

Il disponente nelle DAT può indicare un fiduciario, che lo rappresenti nelle relazioni con il medico e le strutture sanitarie, qualora si trovi in condizioni di non potersi più autodeterminare.

Le DAT sono redatte in forma scritta su qualsiasi formato o nel formato predisposto dalla Regione Toscana.

La raccolta può essere effettuata nel seguente orario:

di persona il 1° e 3° lunedì del mese (non festivo) dalle ore 16 alle ore 18 previo appuntamento negli orari e modalità sopra indicati.

Tutte le indicazioni relative alla deposizione delle DAT, sono reperibili sul sito:

<https://www.ispro.toscana.it/>, nella sezione "Come fare per..."

Si può contattare l'URP di 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; Martedì, Giovedì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

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.

Presso la sede di ISPRO di Villa delle Rose oltre ai volontari della LILT con il Servizio "Donna Come Prima", sono presenti, nella stanza a loro dedicata, con orari diversificati, le seguenti associazioni di volontariato:

- Toscana Donna
- Associazione Stomizzati Toscani (ASTos)
- Associazione Italiana Prostatectomizzati (AIP)
- Associazione ONLUS La Finestra
- Piccino Picciò

5. Comitato di Partecipazione

L'Istituto, in conformità 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, - 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
- Cittadinanzattiva Toscana Onlus
- Federconsumatori
- Piccino Picciò
- Associazione Stomizzati Toscani (ASTos)
- Palinuro

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 Mancato ritiro referto

Il **mancato ritiro** comporta il pagamento, anche per i cittadini in possesso di qualsiasi esenzione, non dell'importo del ticket, bensì dell'intero costo della **prestazione**. (Delibere della Giunta Regionale Toscana n. 39/2013 e 663/2013). In tal caso, per gli esami fuori dai percorsi di Screening, il cittadino/utente riceve una comunicazione per lettera in cui viene richiesto il pagamento dell'intera prestazione.

6.2 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 7,30 alle ore 20.00 compilando l'apposito modulo (allegato 3)
- per mail: serviziivilladellerose@ispro.toscana.it:-
- per fax: al numero 055 32697805 (ISPRO Villa delle Rose)
- per posta all'attenzione del "Servizio di Accettazione" sede legale: Istituto per lo Studio, la Prevenzione e la Rete Oncologica ISPRO - Via Cosimo il Vecchio n. 2, 50139 Firenze *

**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 7,30 alle ore 20.00 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 o se inviata tramite mail, comunicazione di avvenuta ricezione. Successivamente, previa comunicazione di disponibilità per il ritiro della documentazione richiesta, potrà essere rilasciata:

- Di persona (con documento d'identità valido) presso il Front Office, dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 20.00, previa comunicazione di disponibilità, per il ritiro, della documentazione richiesta.
- Tramite delegato o soggetto legittimato (con documento d'identità valido sia del delegato o soggetto legittimato, che del delegante) presentando apposito modulo compilato (allegato 4), presso il Front-Office del relativo presidio, dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 20.00

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:

Coordinate Bancarie

Istituto Cassiere INTESA SANPAOLO SpA. Filiale Imprese Firenze Pratese

Indirizzo filiale Via della Toscana, 31 – 50127 FIRENZE

C/C n. 0300011

IBAN IT70 E030 6902 8871 0000 0300 011

ABI 03069

BIC BCITITMM

CBILL (codice SIA) A08B5

Coordinate postali

Istituto POSTE ITALIANE SpA

C/C n. 000091289835

IBAN IT39 L076 0102 8000 0009 1289 835

Codice BIC/SWIFT BPPIITRRXXX

CIN L

ABI 07601

CAB 02800

Codice fiscale ISPRO 94158910482

Partita IVA 05872050488

CODICE UNIVOCO UFFICIO (CUU) UFGYVH

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.

6.3 Richiesta di accesso documentale agli atti amministrativi

Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione così come riportato nella tabella sottostante:

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 (allegato 5) deve essere motivata e presentata dal soggetto interessato direttamente all'Istituto:

- 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.

6.4 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 (allegato 6) 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 (allegato 7) 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 contro interessato 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 (allegato 8) 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.

6.5 L'esercizio dei diritti degli interessati previsti dal GDPR

Premessa

Il Regolamento Generale sulla protezione dei dati delle Persone fisiche (Regolamento UE 679/2016) ha stabilito nuove ed uniformi norme all'interno dell'Unione Europea con riferimento alla protezione dei dati personali delle persone ivi residenti.

Il Considerando n. 7 del Reg. UE 2016/679 precisa che "è opportuno che le persone fisiche abbiano il controllo dei dati personali che li riguardano e che la certezza giuridica e operativa sia rafforzata tanto per le persone fisiche quanto per gli operatori economici e le autorità pubbliche".

Da tale premessa derivano in capo agli interessati una serie di diritti nei confronti del titolare del trattamento con riferimento alla possibilità di accesso, verifica e controllo, cancellazione dei propri dati personali. (allegato 9)

I diritti degli interessati

In particolare, i diritti attribuiti all'interessato sono:

Accesso ai dati personali

L'interessato ha diritto, secondo quanto previsto dall'Art. 15 del GDPR, di richiedere al titolare l'accesso ai propri dati personali.

Richiesta di intervento sui dati

- Rettifica e/o aggiornamento

L'interessato ha diritto, secondo quanto previsto dall'Art. 16 del GDPR, di richiedere al titolare la rettifica/aggiornamento dei propri dati personali.

- Cancellazione

L'interessato ha diritto, secondo quanto previsto dall'Art. 17 del GDPR, di richiedere al titolare la cancellazione dei propri dati personali.

- Limitazione

L'interessato ha diritto, secondo quanto previsto dall'Art. 18 del GDPR, di richiedere al titolare la limitazione dei dati che lo riguardano.

Diritto di portabilità

L'interessato ha diritto, secondo quanto previsto dall'art 20 del GDPR di esercitare il proprio diritto alla portabilità dei dati.

Diritto di opposizione

L'interessato ha diritto, secondo quanto previsto dall'art 21 del GDPR di opporsi al loro trattamento.

Modalità di esercizio dei diritti

Ciascun interessato potrà far valere i propri diritti di cui al Capo III (artt. 15-22) del Reg. UE 2016/679 rivolgendosi al Titolare del trattamento tramite:

1. posta elettronica ordinaria, all'indirizzo [ufficioatti@ispro.toscana.it];
2. posta elettronica certificata, all'indirizzo [ispro@postacert.toscana.it];
3. posta ordinaria, c/o la sede legale del Titolare, in Via Cosimo il Vecchio n. 2, 50139 -Firenze;
4. consegna cartacea presso la sede legale, in Via Cosimo il Vecchio n. 2, Firenze.

MODULISTICA

Allegati

Allegato 1 - Modulo per rinuncia allo screening

Allegato 2A - Modulo per reclamo/suggerimenti/ringraziamenti

Allegato 2B - Modulo delega 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

Allegato 9 – Modulo per l'esercizio di diritti in materia di protezione dei dati personali

Allegato 1

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: segreteria screening@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 identità n.

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.

- 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, Alessandro Mosti, con studio in Massa, Via Massa Avenza n. 38/B, tel. 0585.255396, e-mail info@avvocatomosti.it.

- **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.

-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.

-Diritti dell'interessato: all'interessato sono riconosciuti i diritti di 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.

Data ____/____/____

Firma (leggibile) _____

Modulo per reclamo/suggerimenti/ringraziamenti

Segnalazione dell'evento avvenuto il giorno ----- alle ore -----

Presso la Struttura di ----- nella sede di -----

[illegible]

Si richiede una risposta ☐ no ☐ sì se sì per:
☐ per posta ☐ 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, Alessandro Mosti, con studio in Massa, Via Massa Avenza n. 38/B, tel. 0585.255396, e-mail info@avvocatomosti.it.

- **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.

- **Base Giuridica:** il trattamento è lecito in quanto avviene su impulso dell'interessato, e dunque, con il suo consenso.

- **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.

- **Periodo di conservazione:** 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) _____

Allegato 2B

Modulo delega 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

Io sottoscritto/a _____

Nato/a _____ il _____ residente in _____

Via _____ tel _____ cell _____

documento di identità _____ n. _____
(allego in fotocopia ai sensi dell'art.38 comma III° DPR/2000 n. 445)

Rilasciato da _____ il _____

Delego

Il/la Sig.re/Sig.ra _____

Nato/a _____ il _____

Residente in _____ via _____

Tel _____ documento di identità _____ n. _____

alla presentazione della segnalazione

Luogo e data _____

Firma del delegante _____ Firma del delegato _____

Allegare fotocopie del documento del delegato e del delegante

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, Alessandro Mosti, con studio in Massa, Via Massa Avenza n. 38/B, tel. 0585.255396, e-mail info@avvocatomosti.it.

- **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.

- **Base Giuridica:** il trattamento è lecito in quanto avviene su impulso dell'interessato, e dunque, con il suo consenso.

- **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.

- **Periodo di conservazione:** 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) _____

Allegato 3

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, Alessandro Mosti, con studio in Massa, Via Massa Avenza n. 38/B, tel. 0585.255396, e-mail info@avvocatomosti.it.

- **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.

- **Base Giuridica:** il trattamento è lecito in quanto avviene su impulso dell'interessato, e dunque, con il suo consenso. In ogni caso, il trattamento è legittimo in quanto il titolare è tenuto a darvi corso in ossequio ad un obbligo legale.

- **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.

- **Periodo di conservazione:** 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 _____

Allegato 4

Modulo delega al ritiro della documentazione

Cognome _____ Nome _____
nato/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, Alessandro Mosti, con studio in Massa, Via Massa Avenza n. 38/B, tel. 0585.255396, e-mail info@avvocatomosti.it.

- **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.

- **Base Giuridica:** il trattamento è lecito in quanto avviene su impulso dell'interessato, e dunque, con il suo consenso. In ogni caso, il trattamento è legittimo in quanto il titolare è tenuto a darvi corso in ossequio ad un obbligo legale.

- **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.

- **Periodo di conservazione:** 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) _____

Allegato 5

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, Alessandro Mosti, con studio in Massa, Via Massa Avenza n. 38/B, tel. 0585.255396, e-mail info@avvocatomosti.it.
- **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.
- **Base Giuridica:** il trattamento è lecito in quanto avviene su impulso dell'interessato, e dunque, con il suo consenso. In ogni caso, il trattamento è legittimo in quanto il titolare è tenuto a darvi corso in ossequio ad un obbligo legale.
- **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.
- **Periodo di conservazione:** 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.C. Attività Tecnico Amministrative
Via Cosimo il Vecchio, 2
50139 Firenze

Allegato 6

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, Alessandro Mosti, con studio in Massa, Via Massa Avenza n. 38/B, tel. 0585.255396, e-mail info@avvocatomosti.it.

- **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.

- **Base Giuridica:** il trattamento è lecito in quanto avviene su impulso dell'interessato, e dunque, con il suo consenso. In ogni caso, il trattamento è legittimo in quanto il titolare è tenuto a darvi corso in ossequio ad un obbligo legale..

- **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.

- **Periodo di conservazione:** 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

Allegato 7

Modulo richiesta accesso generalizzato

S.C. Attività Tecnico Amministrative
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, Alessandro Mosti, con studio in Massa, Via Massa Avenza n. 38/B, tel. 0585.255396, e-mail info@avvocatomosti.it.

- **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.

- **Base Giuridica:** il trattamento è lecito in quanto avviene su impulso dell'interessato, e dunque, con il suo consenso. In ogni caso, il trattamento è legittimo in quanto il titolare è tenuto a darvi corso in ossequio ad un obbligo legale.

- **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.

- **Periodo di conservazione:** 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, Alessandro Mosti, con studio in Massa, Via Massa Avenza n. 38/B, tel. 0585.255396, e-mail info@avvocatomosti.it.

- **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.

- **Base Giuridica:** il trattamento è lecito in quanto avviene su impulso dell'interessato, e dunque, con il suo consenso. In ogni caso, il trattamento è legittimo in quanto il titolare è tenuto a darvi corso in ossequio ad un obbligo legale.

- **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.

- **Periodo di conservazione:** 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

All'attenzione di¹
ISPRO
Villa delle Rose,
via Cosimo il Vecchio 2,
50139 Firenze

Modulo esercizio di diritti in materia di protezione dei dati personali

(artt. 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il/La sottoscritto/a.....
nato/a a.....il....., esercita con la presente richiesta i
seguenti diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679:

1. Accesso ai dati personali

(art. 15 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il sottoscritto (barrare solo le caselle che interessano):

- ☐ chiede conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano;
- ☐ in caso di conferma, chiede di ottenere l'accesso a tali dati, una copia degli stessi, e tutte le informazioni previste alle lettere da a) a h) dell'art. 15, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 2016/679, e in particolare;
- le finalità del trattamento;
 - le categorie di dati personali trattate;
 - i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
 - il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
 - l'origine dei dati (ovvero il soggetto o la specifica fonte dalla quale essi sono stati acquisiti);
 - l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, e le informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

2. Richiesta di intervento sui dati

(artt. 16-18 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il sottoscritto chiede di effettuare le seguenti operazioni (barrare solo le caselle che interessano):

- ☐ rettificazione e/o aggiornamento dei dati (art. 16 del Regolamento (UE) 2016/679);
- ☐ cancellazione dei dati (art. 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 2016/679), per i seguenti motivi (specificare quali):
- a)....;
 - b)....;
 - c)....;
- nei casi previsti all'art. 17, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 2016/679, l'attestazione che il titolare ha informato altri titolari di trattamento della richiesta dell'interessato di cancellare link, copie o riproduzioni dei suoi dati personali;
- ☐ limitazione del trattamento (art. 18) per i seguenti motivi (barrare le caselle che interessano):
- ☐ contesta l'esattezza dei dati personali;
 - ☐ il trattamento dei dati è illecito;
 - ☐ i dati sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
 - ☐ l'interessato si è opposto al trattamento dei dati ai sensi dell'art. 21, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 2016/679.

La presente richiesta riguarda (indicare i dati personali, le categorie di dati o il trattamento cui si fa riferimento):

¹ Indirizzare al titolare del trattamento (ad esempio: banche, operatori telefonici, sistemi di informazioni creditizie, gestori di siti web, assicurazioni, strutture sanitarie, pubbliche amministrazioni, etc.), anche per il tramite del Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), ove designato dal titolare.

3. Portabilità dei dati²

(art. 20 del Regolamento (UE) 2016/679)

Con riferimento a tutti i dati personali forniti al titolare, il sottoscritto chiede di *(barrare solo le caselle che interessano)*:

- ☐ ricevere tali dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico;
☐ trasmettere direttamente al seguente diverso titolare del trattamento (*specificare i riferimenti identificativi e di contatto del titolare:*):
☐ tutti i dati personali forniti al titolare;
☐ un sottoinsieme di tali dati.

La presente richiesta riguarda (indicare i dati personali, le categorie di dati o il trattamento cui si fa riferimento):

4. Opposizione al trattamento

(art. 21, paragrafo 1 del Regolamento (UE) 2016/679)

- ☐ Il sottoscritto si oppone al trattamento dei suoi dati personali ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lettera e) o lettera f), per i seguenti motivi legati alla sua situazione particolare (specificare):

Recapito per la risposta³:

Via/Piazza

Comune

Provincia

Codice postale

oppure

e-mail/PEC:

Eventuali precisazioni

Il sottoscritto precisa (fornire eventuali spiegazioni utili o indicare eventuali documenti allegati):

(Luogo e data)

(Firma)

² Per approfondimenti: Linee-guida sul diritto alla "portabilità dei dati" - WP242, adottate dal Gruppo di lavoro Art. 29, disponibili in www.garanteprivacy.it/regolamentoue/portabilita.

³ Allegare copia di un documento di riconoscimento