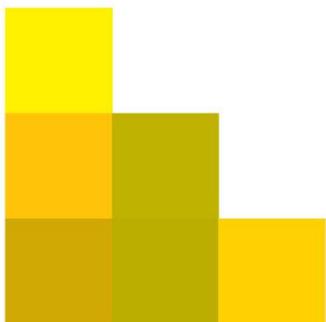


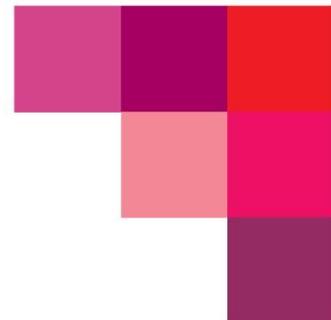


La Carta dei Servizi Sanitari dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana (AOUP) è lo strumento per far conoscere in modo trasparente agli utenti le attività assistenziali e di cura offerte ed i livelli di qualità garantiti dal nostro ospedale ad alta specializzazione integrato con l'Università di Pisa.

E' una guida digitale collegata alle pagine del sito web aziendale al quale rimanda ed è in continuo aggiornamento grazie agli strumenti di informazione coordinati (sito web, materiale grafico e multimediale) in cui ogni utente può reperire le informazioni utili per orientarsi sui servizi, i centri clinici, i percorsi assistenziali .

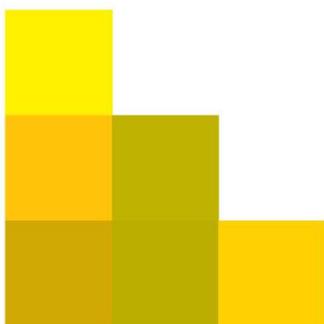
Rappresenta un patto con il cittadino in quanto contiene gli impegni che l'AOUP assume nei confronti dei propri utenti, per garantire a tutti i più elevati livelli di salute possibili nel territorio di riferimento, con prestazioni ad alta specialità assicurando sempre la centralità del paziente. Gli impegni sono assunti in condivisione con il nostro Comitato Aziendale di Partecipazione (nel quale sono presenti le Associazioni di volontariato e tutel), che provvede anche al monitoraggio.

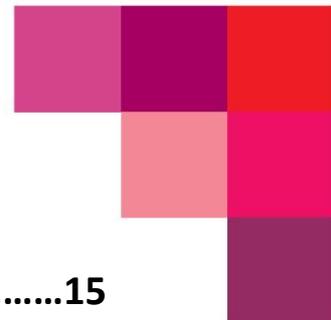




INDICE

Principi.....	4
Chi siamo.....	5
Natura e Missione aziendale	6
La Direzione Aziendale	10
I nostri servizi sanitari : i Dipartimenti clinico- assistenziali ad Attività Integrata (D.A.I.)	
D.A.I. Neuroscienze	11
D.A.I.Oncologico	11
D.A.I. Chirurgia Addominale e Urologia	12
D.A.I. Chirurgia e medicina endocrino metabolica e dei trapianti	12
D.A.I. Emergenza e accettazione	13
D.A.I. Medicina Radiologica Nucleare e di Laboratorio	13
D.A.I. Anestesia e Rianimazione	14
D.A.I. Materno Infantile	14
D.A.I. Specialità Mediche e Chirurgiche	15





D.A.I. Cardiotoraco vascolare15

I nostri servizi sanitari :

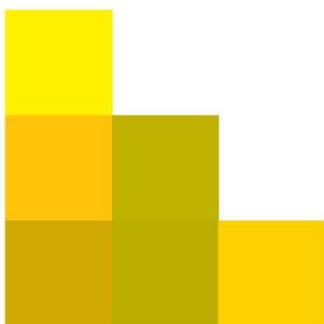
Direzione – Staff16

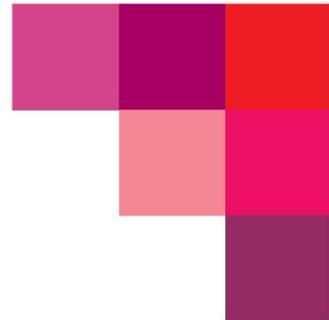
Direzione Sanitaria16

I nostri impegni 17

Come fare un elogio o dare un suggerimento22

Come fare una segnalazione di disservizio o un reclamo ..23





Principi

Fin dalla prima applicazione della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici “) l'erogazione delle prestazioni aziendali si uniforma ai seguenti principi fondamentali :

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi aziendali è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole e modalità di accesso uguali per tutti, senza distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, ceto, opinioni politiche.

Imparzialità

I servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali

Continuità

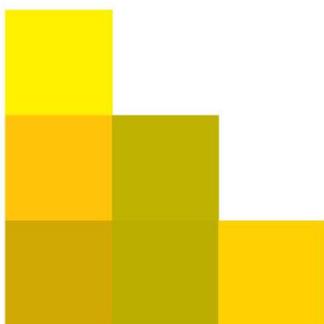
I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nelle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali

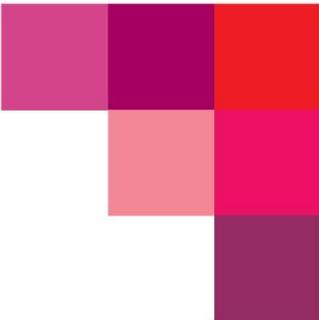
Diritto di scelta

L’utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore nell’ambito del Servizio Sanitario Nazionale

Partecipazione

Ai singoli cittadini e alle associazioni è garantita la partecipazione alla gestione del servizio pubblico





Efficienza ed efficacia

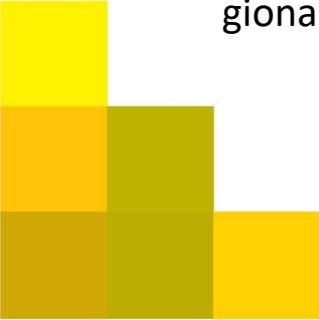
L'efficienza è la capacità di ottenere i migliori risultati possibili sulla base delle risorse disponibili; l'efficacia è la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati

Chi siamo

L' Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana (A.O.U.P.) è una delle quattro strutture ospedaliero-universitarie della Toscana ed opera come un unico presidio ospedaliero articolato su due stabilimenti, complementari e coordinati per garantire globalmente i servizi ospedalieri sia di base che di alta specialità: Santa Chiara, posto nel centro storico della città (Via Roma 67) e Cisanello, nella immediata periferia est (Via Paradisa,2) . E' in atto il completamento del progetto di realizzazione edilizia del "Nuovo Santa Chiara" in Cisanello, che prevede il trasferimento di tutte le attività in una unica sede in più corpi di fabbrica afferenti l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana e l'Università di Pisa, nei quali si svolgeranno in modo integrato le attività di assistenza, didattica e ricerca.

Al 30 gennaio 2024 l'Azienda ha 1080 posti letto e 4.972 unità di personale dipendente articolati su 10 Dipartimenti clinico- assistenziali ad Attività Integrata (DAI), 2 dipartimenti delle professioni sanitarie, 3 dipartimenti tecnico-amministrativi, strutture trasversali e di staff.

L'Azienda ha una posizione di assoluto rilievo sia a livello regionale che nazionale, come confermato dai dati del Pro-





gramma Nazionale Esiti (PNE). E' l'ospedale della Toscana con la maggiore attrazione da fuori regione. Da sottolineare anche il numero degli accessi al Pronto Soccorso e la mole di attività ambulatoriale.

Il numero dei nostri pazienti è in continua crescita ed ogni giorno affluiscono nel nostro ospedale, in media, più di mille persone.

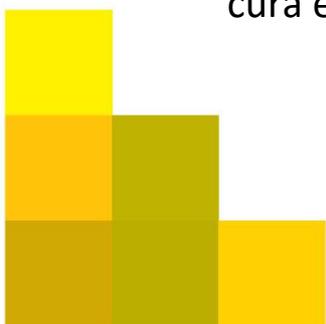
Natura e missione aziendale

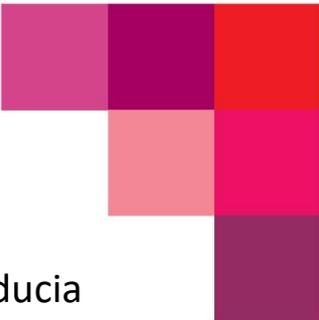
L'articolo 2 del nostro atto aziendale prevede che :

1. L'AOUP è Azienda Ospedaliera integrata con l'Università di Pisa (di seguito, Università).

2. La missione dell'Azienda è quella di contribuire a garantire i più elevati livelli di assistenza e promuovere la salute con approccio inclusivo multilivello:

- perseguendo lo sviluppo delle attività di alta specializzazione, in coerenza con il fine di ottimizzare la rete ospedaliera e con le indicazioni della programmazione di area vasta e regionale;
- assicurando la centralità del paziente nella logica di servizio inteso come valore aggiunto della componente tecnico-professionale e parte integrante e sostanziale della prestazione stessa;
- garantendo, secondo la normativa vigente, una relazione di cura e fiducia ai pazienti, ai loro familiari o alla parte





dell'unione civile o al convivente ovvero a persona di fiducia del paziente medesimo, fondata sul consenso informato, tutela della riservatezza degli interessati, ascolto e conforto nel rispetto dei loro sentimenti;

- valorizzando ed integrando le competenze, sviluppando le conoscenze e le abilità tecnico-professionali, organizzative e direzionali;

- favorendo lo sviluppo dell'organizzazione orizzontale e per processi, ottimizzando l'impiego dei fattori produttivi aziendali (asset) nella logica di dimensionare e di assegnare correttamente le risorse ai servizi assistenziali attivi e/o previsti in funzione delle esigenze;

- applicando la medicina di genere, e cioè lo studio dell'influenza delle differenze biologiche (definite dal sesso) e socio-economiche e culturali (definite dal genere) sullo stato di salute e malattia di ogni persona (in attuazione dell'art. 3, comma 1 della L. n. 3/2018).

3. L'AOUP intende favorire il raggiungimento di questi obiettivi tramite una gestione efficace ed efficiente degli asset aziendali e consolidando l'organizzazione secondo modelli organizzativi innovativi evidenziati dal confronto con le realtà nazionali ed internazionali di pari complessità.

4. L'AOUP assume la configurazione di elemento strutturale sia del SSN, in particolare del sistema sanitario della Regione Toscana, sia del sistema universitario, di cui condivide le finalità didattiche e di ricerca.

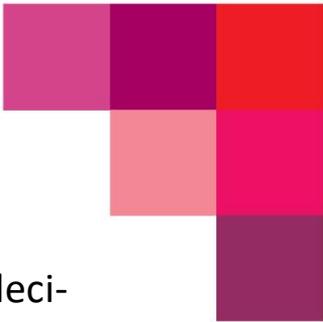
5. L'AOUP si caratterizza per lo svolgimento in forma unitaria e coordinata delle funzioni di assistenza e, per quanto stret-



tamente integrate, delle funzioni di didattica e di ricerca, perseguendo l'eccellenza in ogni sua iniziativa.

In particolare, l'AOUP assicura:

- attività assistenziale di ricovero, prestazioni ambulatoriali specialistiche ed attività d'emergenza-urgenza quale presidio di II livello ai sensi della normativa vigente;
- attività didattiche, per quanto integrate con le attività assistenziali legate al sistema regionale, attraverso la condivisione con l'Università;
- una dotazione funzionale di posti letto congrua con la normativa nazionale e regionale vigente e rispetto al fabbisogno in materia di didattica e ricerca proprio dei corsi di laurea e di specializzazione di area sanitaria e l'utilizzo di tutte le altre risorse presenti (tecnologiche e professionali), secondo piani condivisi con la Direzione Sanitaria al fine di assicurare un ottimale svolgimento dei corsi di studio a ciclo unico e dei corsi di studio delle professioni sanitarie, nonché la formazione degli specializzandi. Qualora non siano disponibili sedi presso l'AOUP, quest'ultima, di concerto con l'Università, può individuare altre sedi di attività formativa, presso altre strutture pubbliche regionali, in carenza è consentito individuare sedi anche presso strutture private accreditate;
- svolgimento delle attività di ricerca aziendali ed in attuazione di specifici protocolli esecutivi tra Regione ed Ateneo. Le iniziative in materia sono volte essenzialmente allo sviluppo di procedure diagnostiche e terapeutiche innovative, alla predisposizione di un rapido trasferimento applicativo delle acquisizioni sperimentali, al coordinamento delle attività di revisione e valutazione della pratica clinica ed assistenziale nonché allo sviluppo di modelli organizzativo-gestionali;



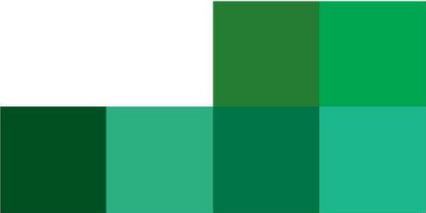
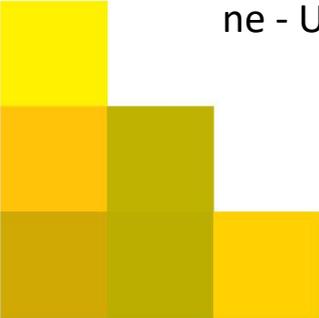
- l'utilizzo di strumenti di valutazione a supporto delle decisioni basate sui sistemi di valutazione della performance quali PNE (Piano Nazionale Esiti - Agenas), NSG (Nuovo Sistema di Garanzia - Ministero della Salute) e strumenti regionali di valutazione quali il Bersaglio della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa ed il Programma Osservazione Esiti Toscana (PROSE - ARS).

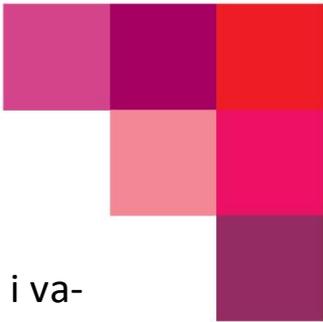
6. L'AOUP è destinataria, quale ente attuatore di progetti di ricerca sanitaria, di fonti di finanziamento del Ministero della Salute e della Regione Toscana, sia quale destinatario istituzionale sia quale finanziatore diretto nonché di fonti di finanziamento di soggetti privati/associazioni/istituzioni pubbliche nazionali ed internazionali secondo le procedure previste nei singoli bandi.

7. L'AOUP garantisce altresì, in qualità di provider ECM, la formazione attraverso lo sviluppo di un'offerta formativa per il proprio personale e per quello universitario svolgente attività assistenziale o di supporto alla stessa, ed anche verso altri soggetti del servizio sanitario, nonché lo sviluppo, la sperimentazione ed il consolidamento di nuovi modelli formativi.

8. L'AOUP incorpora tra i valori fondanti della propria cultura aziendale, della propria struttura organizzativa, delle proprie modalità operative, la promozione della salute, intesa quale processo teso a mettere in grado le persone di aumentare il controllo sulla propria salute e di migliorarla. A tal fine:

- aderisce al network degli Ospedali per la Promozione della Salute (incluso l'Ospedale amico dei bambini e delle bambine - UNICEF), al network Bollino rosa (ospedali a misura di





donna), collabora ai progetti del CUAMM e ne fa propri i valori, i concetti e gli standard;

- in base alle proprie competenze, attua interventi di comunicazione, educazione e promozione della salute in collaborazione con le istituzioni scolastiche, universitarie e scientifiche, gli organismi professionali e di categoria della sanità, le associazioni del terzo settore ed in raccordo con le funzioni educative e di promozione culturale di competenza degli enti locali e delle altre istituzioni pubbliche.

La Direzione Aziendale

La direzione generale svolge le funzioni strategiche nella gestione e governo dell'Azienda.

- La Direttrice Generale è la **Dr.ssa Silvia Briani**

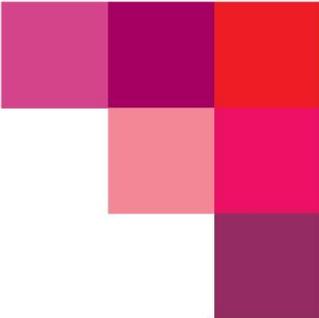
tel. 050/996210 ; segrdirgen@ao-pisa.toscana.it

- La Direttrice Amministrativa è la **Dott.ssa Grazia Valori**

tel. 050/996250; segrdiramm@ao-pisa.toscana.it

- La Direttrice Sanitaria è la **Dr.ssa Grazia Luchini**

tel. 050/996299; dirsan@ao-pisa.toscana.it



I NOSTRI SERVIZI SANITARI: I DIPARTIMENTI CLINICO-ASSISTENZIALI ad ATTIVITA' INTEGRATA (D.A.I.)

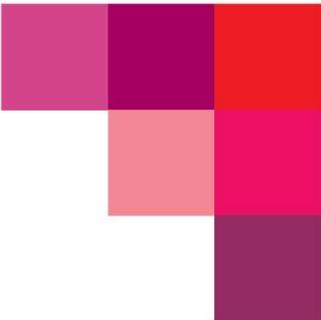
**ctrl +clic per aprire il collegamento ipertestuale di ogni dipartimento con
le pagine del nostro sito web**

D.A.I. Neuroscienze

UO	Neurologia
UO	Neurochirurgia
UO	Psichiatria 1
UO	Psichiatria 2
UO	Psicologia Clinica
UO	Mielolesi
SOD	Neuroriabilitazione
SOD	Riabilitazione Neurocognitiva Dell'Età Evolutiva

D.A.I. Oncologico

UO	Oncologia 1
UO	Oncologia 2
UO	Radioterapia
UO	Ematologia
UO	Senologia
UO	Anatomia Patologica 1
UO	Anatomia Patologica 2
UO	Anatomia Patologica 3
UO	Genetica Medica
SOD	Genetica Medica
SOD	Citogenetica
SOD	Genetica Molecolare
SOD	Oncopneumologia

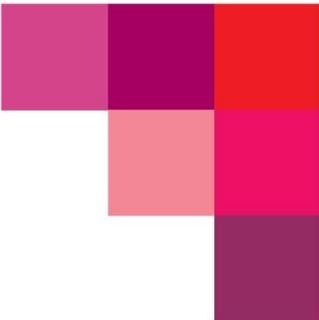


D.A.I. Chirurgia Addominale ed Urologia

UO	Chirurgia Dell'Esofago e stomaco
UO	Chirurgia Generale SSN
UO	Urologia 1
UO	Urologia 2
UO	Endoscopia Digestiva
UO	Chirurgia Generale e Peritoneale
SOD	Chirurgia Generale Univ
SOD	Chirurgia epatica del risparmio organo
SOD	Chirurgia Delle Malattie Infiammatorie Intestinali
SOD	Chirurgia Proctologica e Perineale

DAI Chirurgia e Medicina Endocrino Metabolica e dei Trapianti

UO	Chirurgia Bariatrica
UO	Endocrinochirurgia
UO	Chirurgia Epatica e del Trapianto di Fegato
UO	Chirurgia Generale e dei Trapianti
UO	Endocrinologia 1
UO	Endocrinologia 2
UO	Diabetologia e Malattie Metaboliche
SOD	Dietologia e Nutrizione clinica
SOD	Medicina Interna ad Indirizzo Immuno-Endocrino
SOD	Piede Diabetico
SOD	Medicina interna ad Indirizzo Metabolico

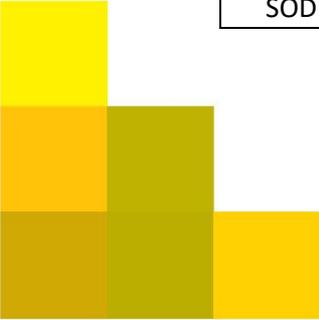


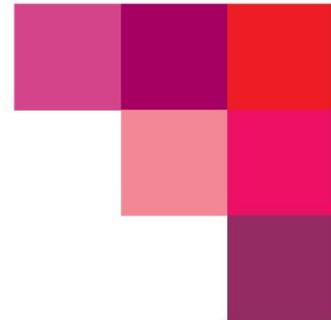
DAI Emergenza e Accettazione

UO	Medicina di Urgenza e di Pronto Soccorso
UO	Ortopedia e Traumatologia
UO	Ortopedia e Traumatologia 2
UO	Centro Ustioni
UO	Chirurgia Plastica
UO	Chirurgia generale e d'urgenza
UO	Medicina d'Urgenza Univ
UO	Medicina 2
UO	Medicina 3
UO	Geriatria
SOD	Ortopedia - Chirurgia del piede e della caviglia
SOD	Chirurgia Plastica e Microchirurgia

DAI Medicina Radiologica Nucleare e di Laboratorio

UO	Biobanche
UO	Farmacologia Clinica e Farmacogenetica
UO	Laboratorio Analisi Chimico Cliniche
UO	Medicina Nucleare
UO	Medicina Trasfusionale e Biologia dei Trapianti
UO	Neuroradiologia
UO	Radiodiagnostica 1 Univ
UO	Radiodiagnostica 2 SSN
UO	Radiodiagnostica di Pronto Soccorso
UO	Radiologia Interventistica
UO	Virologia
SOD	Immunogenetica
SOD	Laboratorio di Chimica ed Endocrinologia
SOD	Laboratorio Trapianti
SOD	Microbiologia Batteriologica
SOD	Microbiologia Micologica
SOD	Patologia Clinica





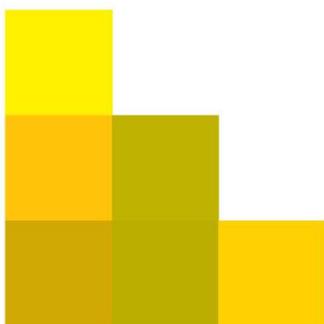
SOD	Radiologia Cisanello
SOD	Senologia Radiologica
SOD	Terapia Medico-Nucleare Endocrino- Oncologica SSN
SOD	Tossicologia Forense

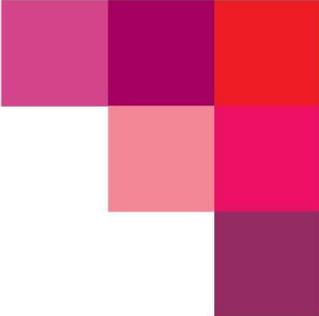
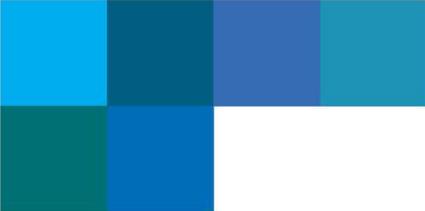
DAI Anestesia e Rianimazione

UO	Anestesia e Rianimazione CTV
UO	Anestesia e Rianimazione Interdipartimentale
UO	Anestesia e Rianimazione Trapianti
UO	Anestesia e Rianimazione Materno Infantile e S. Chiara
UO	Anestesia e Rianimazione PS
SOD	Anestesia e Rianimazione Ortopedia e Ustioni
SOD	Anestesia e Terapia del Dolore
SOD	Anestesia Centro Endocrinocirurgia
SOD	Neuroanestesia e Rianimazione

DAI Materno Infantile

UO	Ostetricia e Ginecologia 1
UO	Ostetricia e Ginecologia 2
UO	Pediatria
UO	Neonatologia
UO	Oncoematologia Pediatrica
SOD	Chirurgia Pediatrica e Dell'Adolescenza
UO	Andrologia



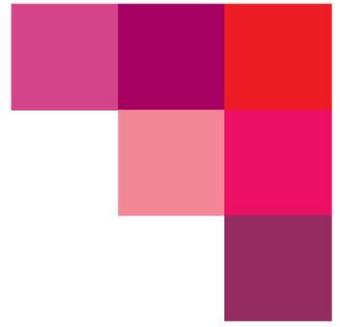


DAI Specialità Mediche e Chirurgiche

UO	Chirurgia Maxillo Facciale
UO	Dermatologia
UO	Epatologia
UO	Gastroenterologia
UO	Immunoallergologia Clinica
UO	Malattie Infettive
UO	Medicina 1
UO	Nefrologia Trapianti e Dialisi
UO	Oculistica
UO	Odontostomatologia e Chirurgia del Cavo Orale
UO	Otorinolaringoiatria Audiologia e Foniatria
UO	Reumatologia
SOD	Allergologia Clinica
SOD	Chirurgia del Basicranio e Rino-Orbitaria
SOD	Chirurgia Oftalmica
SOD	Medicina dello Sport
SOD	Monitoraggio Reazioni Avverse ai Farmaci

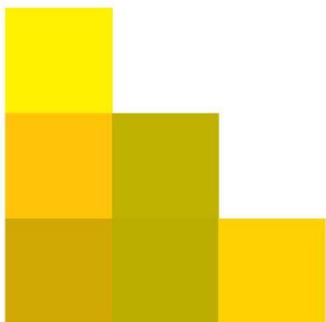
DAI Cardiotoraco vascolare

UO	Cardiologia 1
UO	Cardiologia 2
UO	Chirurgia Toracica
UO	Chirurgia Vascolare
UO	Pneumologia
SOD	Cardio Angiologia
SOD	Cardiochirurgia
SOD	Endoscopia Toracica
SOD	Laboratorio di Emodinamica



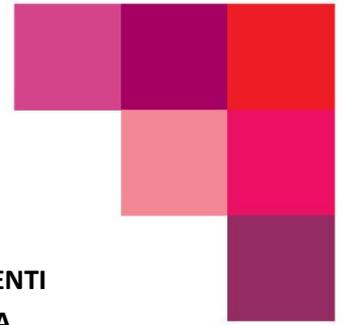
Direzione Sanitaria

Direzione Aziendale -Staff

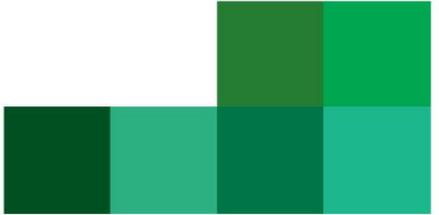
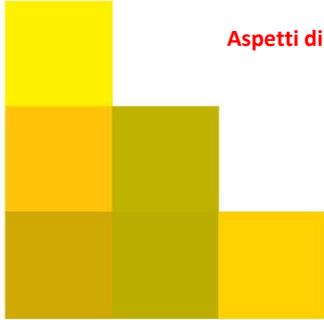


GLI IMPEGNI DI AOUP _2024_2025

	IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI VERIFICA
Cura della relazione con il paziente/cittadino	Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto con essi	n. di reclami sugli aspetti relazionali /n. reclami totali per Struttura (*100)	% di decremento dei reclami sugli aspetti relazionali	Relazione annuale sui reclami a cura del Direttore dell' U.O. Relazioni con il Pubblico
Cura della relazione con il paziente/cittadino	Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	n.personale dotato di cartellino di riconoscimento/n. totale personale (*100)	100%	Controlli periodici del responsabile di struttura Relazione annuale sui reclami a cura del Direttore dell' U.O. Relazioni con il Pubblico
Cura della relazione con il paziente/cittadino	Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'URP	Presenza della pagina web N. punti Informazione-accoglienza/Stabilimento ospedaliero; orari d'apertura;URP on-line	Presenza pagina web presenza almeno un PIA per stabilimento con apertura anche pomeridiana caselle posta dedicate	Verifica Direttore U.O. Relazioni con il Pubblico e Direzione Sanitaria
Cura della relazione con il paziente/cittadino	Garantire la presenza di un numero telefonico unico dedicato all' orientamento del cittadino/utente per l' accesso ai servizi sanitari	Esistenza di numero dedicato	Presenza operatore almeno 30 ore a settimana	Verifica Direttore U.O. Relazioni con il Pubblico e Direzione Sanitaria



Aspetti di umanizzazione del percorso clinico e aspetti procedurali del percorso clinico e documentazione sanitaria	IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI VERIFICA
Aspetti di umanizzazione del percorso clinico e aspetti procedurali del percorso clinico e documentazione sanitaria	Presenza di regolamento che disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria negli ospedali da parte delle AA.VV.TT.	Presenza di regolamento a cura della U.O. OSO e sua applicazione	Presenza del regolamento e sua diffusione tramite sito web	Sito web
Aspetti di umanizzazione del percorso clinico e aspetti procedurali del percorso clinico e documentazione sanitaria	Rispetto dei principi enunciati nella "Carta dei diritti del bambino in ospedale" nella assistenza ai soggetti di età evolutiva	% rispondenza ai criteri check list della Carta dei diritti del bambino in ospedale	almeno 80% rispondenza ai criteri check list della carta dei diritti del bambino in ospedale	Controlli periodici del responsabile di struttura Relazione annuale sui reclami a cura del Direttore dell' U.O. Relazioni con il Pubblico
Aspetti di umanizzazione del percorso clinico e aspetti procedurali del percorso clinico e documentazione sanitaria	Presenza della mediazione linguistico culturale	Disponibilità MLC su chiamata e sportello implementazione traduzione guide ai servizi	Presenza del MLC su chiamata e sportello Presenza di guida informativa sul sito Web	Controlli periodici del responsabile di U.O. OSO Relazione annuale sui reclami a cura del Direttore dell' U.O. Relazioni con il Pubblico
Aspetti di umanizzazione del percorso clinico e aspetti procedurali del percorso clinico e documentazione sanitaria	Garantire umanizzazione al momento della morte	Procedura aziendale che garantisca il rispetto della persona e di chi gli è vicino negli ultimi momenti di vita	Esistenza procedura	Verifica da parte U.O. Accreditazione e qualità
Aspetti di	Garantire terapia del	Presenza nella	Esistenza della	Relazione annuale sui





umanizzazione del percorso clinico e aspetti procedurali del percorso clinico e documentazione sanitaria

dolore e cure palliative	documentazione sanitaria delle corrette registrazioni della valutazione del dolore al giorno e dell'eventuale trattamento effettuato	procedura e sua diffusione	reclami a cura del Direttore dell' U.O. Relazioni con il Pubblico
--------------------------	--	----------------------------	---

Aspetti di umanizzazione del percorso clinico e aspetti procedurali del percorso clinico e documentazione sanitaria

Garantire la redazione e consegna all'atto del ricovero del Foglio Accoglienza	Presenza foglio accoglienza e N. di degenti che hanno ricevuto il Foglio accoglienza/N. totali ricoverati	Pubbl icazione sul sito Web aziendale e Consegna del Foglio Accoglienza almeno 80% strutture	Verifica Uo Relazioni con il Pubblico, UO Accredитamento e Qualità
--	---	--	--

Aspetti di umanizzazione del percorso clinico e aspetti procedurali del percorso clinico e documentazione sanitaria

Garantire i processi d'informazione e d'espressione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso	Informazione riportata sul foglio accoglienza per il ricovero Comunicazione adeguata per il regime ambulatoriale	Acquisizione preventiva del consenso informato	Verifica UO Accredитamento e Qualità e Direzione Sanitaria
--	---	--	--

Aspetti di umanizzazione del percorso clinico e aspetti procedurali del percorso clinico e documentazione sanitaria

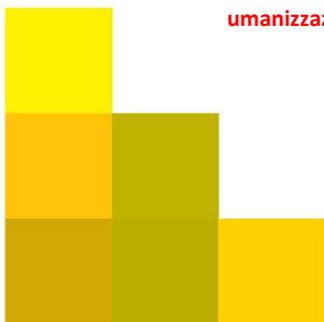
Agevolazione continuità delle cure dopo ricovero ordinario o in day surgery (consegna lettera di dimissione riferimento telefonico per i dimessi)	Presenza di procedura operativa nella quale è prevista la continuità assistenziale	Esistenza di procedura	Verifica UO Accredитamento e Qualità e Direzione Sanitaria
--	--	------------------------	--

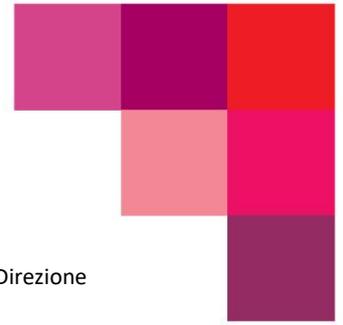
Aspetti di umanizzazione del percorso clinico e aspetti procedurali del percorso clinico e documentazione sanitaria

Per pazienti fragili o con bisogni complessi garantire l'esistenza nel presidio ospedaliero di protocolli di dimissione che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali	Esistenza nel presidio di protocolli di dimissioni che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali per percorsi dichiarati	Esistenza di procedura	Verifica Uo Relazioni con il Pubblico, UO Accredитamento e Qualità
--	---	------------------------	--

Aspetti di umanizzazione del

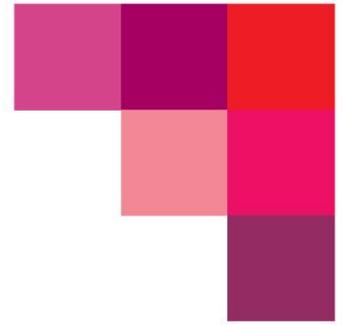
Garantire in caso di ricovero	Esistenza di protocollo in cui il	Esistenza protocollo/procedura	Verifica UO Accredитamento e
-------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	------------------------------



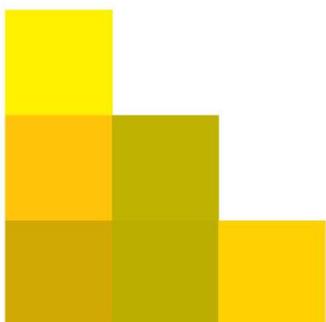


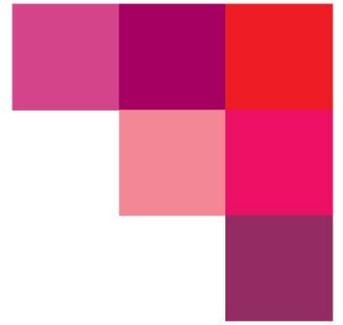
percorso clinico e aspetti procedurali del percorso clinico e documentazione sanitaria	programmato un percorso dedicato in cui un cittadino possa usufruire nell'arco di un giorno di tutte le prestazioni diagnostiche e ambulatoriali	cittadino veda riunite tutte le prestazioni per il ricov.		Qualità e Direzione Sanitaria
Aspetti di umanizzazione del percorso clinico e aspetti procedurali del percorso clinico e documentazione sanitaria	Implementare le camere con non più di due posti letto	N°. camere di degenza con non più di due posti letto/N° tot. camere di degenza	70% delle camere di degenza con un numero inferiore o uguale a due posti letto	Verifica U.O.OSO e SAS
Aspetti di umanizzazione del percorso clinico e aspetti procedurali del percorso clinico e documentazione sanitaria	Assicurare un numero crescente di camere con servizi igienici	N. di camere di degenza con servizi igienici/n. totale di camere di degenza	70% delle camere presenti dotate di servizi igienici	Verifica U.O.OSO e SAS
Percorso amministrativo/accsibilità	Facilitazione delle modalità di prenotazione prestazioni specialistiche ambulatoriali	Sistema prenotazione on line sportelli CUP	Presenza e adeguata informazione per fruizione su sito web	Verifica UO GAPAO e UO STADAI Relazione annuale sui reclami a cura del Direttore dell' U.O. Relazioni con il Pubblico
Percorso amministrativo/accsibilità	Facilitare modalità ritiro referti e garantire il rispetto dei 5 giorni salvo tipologie di esami dichiarati	N°referti consegnati entro 5 giorni /N ° totale referti esclusi quelli particolari	90/100	Verifica UO Accredитamento e Qualità e Direzione Sanitaria Relazione annuale sui reclami a cura del Direttore dell' U.O. Relazioni con il Pubblico
Risorse strutturali/gestione/raggiungibilità fisica, visibilità e comfort dei luoghi di	Garantire la possibilità di prenotare la scelta tra due o più menù,per i pazienti a	Presenza di due o più menù per i pazienti a dieta libera prenotabile, al mattino o il giorno	95%dei Reparti con possibilità di scelta	Verifica U.O. STADAI e UO OSO





cura)	dieta libera,al mattino o il giorno prima	prima		
Risorse strutturali/gestione(rraggiungibilità fisica, visibilità e comfort dei luoghi di cura)	Migliorare l' accesso fisico alle strutture da parte di portatori di handicap o cittadini fragili	cesso fisico da parte dei portatori di handicap -CUP -URP -Servizio di diagnostica per immagini -Punto prelievi (laboratorio analisi)	95% strutture PEBA implementazione percorso PASS	Verifica U.O.OSO, DAT SAS e Direttore Sanitario
Informazione	Garantire alle AAVVTT con le quali l' AOUP ha stipulato protocolli d' intesa che fanno parte del Comitato di Partecipazione, gli spazi per l' accoglienza/informaz ione nei cfr dei cittadini	Spazi dedicati	Collocazione in AOUP delle AA.VV.TT. che hanno stilato i Protocolli d' Intesa e visibilità sul sito Web aziendale	Verifica a cura Direttore UO. Relazioni con il Pubblico e Direttore O.S.O.
Informazione	Garantire l'orario di apertura del Front Office telefonico almeno 40 ore settimanali	N° ore telefoniche dei tre punti informazione + sede URP + centralino c/oURP(20 h+24hCentralino)	Sito web	Verifica Direttore U.O. Relazioni con il Pubblico e Direzione Sanitaria





Come fare un elogio o dare un suggerimento

Gentili utenti, la vostra opinione conta molto per noi, e ci aiuta nella gestione dei nostri servizi.

Per un ELOGIO potete scrivere a:

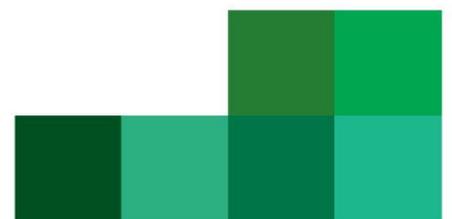
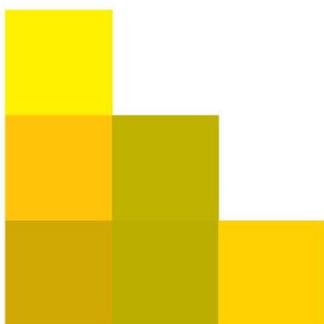
pec-aoupisana@legalmail.it (riceve anche da posta non certificata)

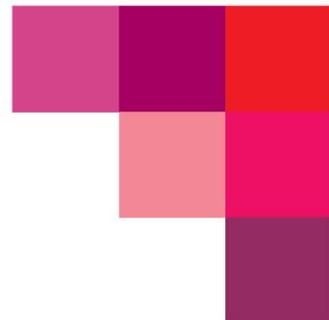
urp.sanita@ao-pisa.toscana.it

Se volete darci un SUGGERIMENTO potete rivolgervi alla [U.O. Relazioni con il Pubblico](#), negli orari di apertura (**ctrl + clic per aprire il collegamento ipertestuale di ogni dipartimento con le pagine del nostro sito web**) o scrivere a urp@ao-pisa.toscana.it

Come fare una segnalazione di disservizio o un reclamo

Per una SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO potete rivolgervi alla [U.O. Relazioni con il Pubblico](#), negli orari di apertura (**ctrl + clic per aprire il collegamento ipertestuale di ogni dipartimento con le pagine del nostro sito web**)





Per effettuare un RECLAMO

Per un effettuare RECLAMO alleghiamo il [MODULO](#)

Il modulo compilato può essere trasmesso:

a pec-aoupisana@legalmail.it

a urp.sanita@ao-pisa.toscana.it

al fax 050.99897

per posta ordinaria all'indirizzo _ UO Relazioni con il Pubblico Via Roma 67 56126 Pisa

oppure

essere consegnato a mano presso i Punti Informazione Accoglienza dello stabilimento ospedaliero di Santa Chiara (Piano terra edificio 9 - Santa Chiara - Via Roma 67) e Cisanello (ingresso edificio 10 , piano terra box 10 e 22; edificio 120 - via Paradisa 2)

