

CARTA DEI SERVIZI



Azienda ospedaliero-universitaria Senese



Testi: Ufficio Relazioni con il Pubblico
Progetto grafico e foto: Ufficio Stampa e Ufficio Innovazione
Coordinamento editoriale: UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza

Seguici su:
Twitter e Instagram: @AouSenese
YouTube: AouSenese_LeScotte

<https://www.ao-siena.toscana.it>



INDICE

CHI SIAMO	3
MISSION.....	3
IMPEGNI 2025.....	5
ASPETTI RELAZIONALI	5
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	5
ASPETTI AMMINISTRATIVI.....	5
TEMPI E ACCESSIBILITÀ	6
UMANIZZAZIONE	6
TUTELA E ASCOLTO.....	6
STRUTTURE E LOGISTICA	6
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	7
DIREZIONE GENERALE	7
DIREZIONE AMMINISTRATIVA	7
DIREZIONE SANITARIA	7
L'AZIENDA IN CIFRE	9
ACCESSO ALL'OSPEDALE	10
ORIENTAMENTO	10
COME PARCHEGGIARE	10
PARCHEGGI ESTERNI	10
PARCHEGGI INTERNI	11
INFORMAZIONI	11
SERVIZI DI EMERGENZA E DI URGENZA.....	12
PRONTO SOCCORSO	12
ACCESSO AL PRONTO SOCCORSO	12
FAST TRACK	13
SEE AND TREAT	13
PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO	13
PRONTO SOCCORSO OCULISTICO.....	13
SERVIZIO DI URGENZA ODONTOIATRICA.....	13
PRESENZA DI FAMILIARI IN PRONTO SOCCORSO	13
SERVIZIO ACCOGLIENZA DEL PRONTO SOCCORSO	14
PAGAMENTO DEL TICKET.....	14
DIAGNOSI, CURA E SERVIZI SANITARI	15
PUNTO PRELIEVI UNICO (PPU)	15
PUNTO PRELIEVI PEDIATRICO	16
CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE (CUP)	16
PRENOTARE TRAMITE IL CUP	16
DISDIRE LA PRENOTAZIONE.....	17
SELF-ACCETTAZIONE.....	17
TEMPI DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI SANITARIE.....	18
ATTIVITÀ IN LIBERA PROFESSIONE INTRAMURARIA	18
TICKET	19



ATTESTATO STRANIERO TEMPORANEAMENTE PRESENTE (STP).....	19
RIMBORSO TICKET	19
ESENZIONI.....	20
RICHIEDERE L'ESENZIONE.....	20
CONSEGNA REFERTI.....	21
RICOVERO.....	21
ORARI PER I VISITATORI.....	22
DAY HOSPITAL - DAY SURGERY	22
DAY SERVICE	22
CONSENSO INFORMATO	22
COLLOQUIO CON I MEDICI.....	23
ATTESTATO DI RICOVERO/COMUNICAZIONE INIZIO RICOVERO	23
DISCHARGE ROOM.....	23
LOTTA AL DOLORE	23
ASSISTENZA SPIRITUALE E FILOSOFICA.....	23
DIMISSIONI E CONTROLLI	23
CERTIFICATO DI MALATTIA.....	24
ASSISTENZA DOMICILIARE.....	24
COPIA CARTELLA CLINICA.....	24
COPIA ESAMI RADIOLOGICI	24
FARMACIA DI CONTINUITÀ.....	25
NOLEGGIO CARROZZINE	25
ATTIVAZIONE TESSERA SANITARIA.....	26
ATTIVAZIONE CREDENZIALI SPID	26
DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TRATTAMENTO (DAT).....	27
FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO (FSE)	27
ALTRI SERVIZI E ASSISTENZA NON SANITARIA	29
ATTIVAZIONE TV DURANTE LA DEGENZA.....	29
LETISmart.....	29
LUOGHI DI CULTO/RACCOGLIMENTO	29
POLIZIA DI STATO	30
VIGILANZA INTERNA	30
BIBLIOTECA.....	30
BAR.....	30
RISTORANTE SELF-SERVICE.....	31
DISTRIBUTORI AUTOMATICI.....	31
EDICOLA.....	31
BANCA E SERVIZIO BANCOMAT	31
SERVIZIO DI PARRUCCHIERE/BARBIERE	31
INFORMAZIONI E TUTELA.....	32
SERVIZIO ACCOGLIENZA	32
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	32
IL RECLAMO.....	33
COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA	33
ASSOCIAZIONI DI TUTELA E VOLONTARIATO	33
COMITATO DI PARTECIPAZIONE AZIENDALE	33
DIVIETI E LIMITAZIONI.....	34
DIVIETO DI FUMO IN OSPEDALE.....	34
ACCESSI RISERVATI.....	34
USO DEL TELEFONO CELLULARE	34

La **Carta dei servizi** è il documento che informa i cittadini, in modo semplice e chiaro, sui servizi e sulle principali attività sanitarie dell'Azienda ospedaliero-universitaria Senese.

Rappresenta il **patto tra l'Aou Senese e i cittadini**, come previsto dalla normativa vigente, con cui l'ospedale Santa Maria alle Scotte:

- assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i servizi, le modalità di erogazione, e gli standard di qualità previsti;
- presenta le attività, i servizi offerti e le modalità di accesso alle cure;
- informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

CHI SIAMO



L'ospedale Santa Maria alle Scotte è **uno dei più antichi ospedali d'Europa** ed affonda le sue radici nell'antico 'Spedale Santa Maria della Scala, **fondato nel 1090** sulla via Francigena, nel cuore della città di Siena.

L'attuale sede è stata costruita sulla collina delle Scotte a partire dal 1970 e si articola in sette lotti, ognuno contrassegnato da un codice colore per orientare facilmente l'utenza.

Accoglie ogni giorno circa 5mila persone tra dipendenti ospedalieri e universitari, pazienti, visitatori, studenti, fornitori e volontari di associazioni di tutela e volontariato. Grazie alla costante collaborazione e sinergia con l'**Università di Siena**, viene garantita una piena convergenza tra le attività di ricerca, didattica e assistenza, che potenziano le attività di alta specializzazione.

MISSION

L'Azienda ospedaliero-universitaria Senese svolge attività assistenziali, didattiche e di ricerca. Eroga prestazioni di ricovero, ambulatoriali specialistiche, di emergenza e urgenza e di alta specializzazione.

L'Aou Senese svolge la sua mission all'interno del **Servizio Sanitario della Toscana (SST)**

che garantisce a tutti gli utenti, gratuitamente o con forme di partecipazione alla spesa in base alle disposizioni generali previste dal **Servizio Sanitario Nazionale (SSN)**, i servizi di prevenzione, cura e riabilitazione secondo i principi di uguaglianza, equità e umanizzazione delle cure. Obiettivo fondamentale è il raggiungimento di un elevato livello di risposta alla domanda di salute, intesa come recupero e mantenimento della salute fisica, psichica e sociale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte dell'Azienda ospedaliero-universitaria Senese avviene nel rispetto dei principi contenuti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.
- **Continuità:** i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali, regionali ed aziendali. Nei casi di funzionamento irregolare o di sospensione dei servizi, l'Azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **Partecipazione:** è garantita la partecipazione del cittadino all'analisi della qualità delle prestazioni offerte dall'Azienda, anche attraverso le Associazioni di volontariato e gli Organismi di tutela. Ciò sia al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per formulare suggerimenti di miglioramento delle attività.
- **Imparzialità:** gli operatori che lavorano nell'ambito dei servizi sanitari - medici, operatori sanitari, personale tecnico e amministrativo - hanno l'obbligo di tenere comportamenti, nei confronti dei cittadini, improntati a criteri di obiettività, equità ed imparzialità.
- **Diritto di scelta:** l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.
- **Efficienza ed efficacia:** l'Azienda è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.
- **Appropriatezza:** l'Azienda si impegna ad eseguire prestazioni appropriate, cioè pertinenti alle persone, valide da un punto di vista tecnico e scientifico e accettabili sia per gli utenti sia per gli operatori.

IMPEGNI 2025

Per il 2025 l'Aou Senese assume i seguenti **impegni nei confronti dell'utenza**:

- Promozione di campagne di comunicazione per migliorare la conoscenza e l'empowerment dei cittadini;
- Organizzazione di eventi di divulgazione scientifica e culturale per favorire l'informazione e la partecipazione;
- Potenziamento sito internet aziendale con nuove pagine web per migliorare la condivisione e la trasparenza delle attività ospedaliere;
- Potenziamento social media aziendali in modo da utilizzare la crossmedialità per veicolare notizie e informazioni dell'Aou Senese utilizzando più canali per massima condivisione con l'utenza.

ASPETTI RELAZIONALI

- Costante monitoraggio e supporto per le attività del Servizio Accoglienza centrale e di Pronto Soccorso;
- Potenziamento delle attività formative per gli operatori sanitari finalizzato al miglioramento degli aspetti relazionali ed empatici.

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT

- Miglioramento degli spazi con attenzione agli aspetti visivi di accoglienza e umanizzazione in particolare nelle aree diagnostiche;
- Miglioramento dell'efficientamento energetico e attenzione alla sostenibilità ambientale;
- Miglioramento del comfort delle sale di attesa con utilizzo di criteri di service design compatibilmente con l'attuale disponibilità di spazi.

ASPETTI AMMINISTRATIVI

- Servizio di rilascio credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) che permette di accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati aderenti;
- Supporto operativo per il percorso PASS;
- Attivazione della Carta Sanitaria Elettronica;
- Registrazione delle DAT (Disposizioni anticipate di trattamento) che permettono di esprimere il consenso o il rifiuto di determinati accertamenti diagnostici, scelte terapeutiche e singoli trattamenti sanitari, in previsione della eventuale futura incapacità di autodeterminarsi.

TEMPI E ACCESSIBILITÀ

- Potenziamento del servizio di trasporto con carrozzina elettrica per persone con difficoltà motorie;
- Potenziamento dell'Avatar disponibile sul sito web per miglioramento della fruizione dei servizi web del sito.

UMANIZZAZIONE

- Progetto “Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura”;
- “Agorà Aou Senese” iniziativa culturale e di approfondimento con incontri aperti al pubblico e trasmessi anche in diretta web su temi di rilevante interesse pubblico;
- Incontri musicali per migliorare il carico emotivo dei pazienti;
- Progetti di welfare culturale con enti e associazioni;
- Confronto con altre aziende sulle migliori pratiche in tema di umanizzazione.

TUTELA E ASCOLTO

- Garantire il coinvolgimento del Comitato di Partecipazione Aziendale nei processi di governo aziendali;
- Agorà della Salute – supporto per il ciclo di incontri pubblici organizzati dal Comitato di Partecipazione Aziendale in collaborazione con l’Azienda;
- Coinvolgimento nella formalizzazione dei Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PDTA) sia delle associazioni di pazienti maggiormente rappresentative in base alla problematica di salute inerente al PDTA, sia del Comitato di Partecipazione aziendale, garantendo la celerità del percorso di adozione dei PDTA e attività di informazione e divulgazione per far conoscere all'utenza, in maniera semplice e chiara, i PDTA.

STRUTTURE E LOGISTICA

- Proseguimento attività del Master Plan per le attività di ammodernamento e nuove edificazioni dell’ospedale Santa Maria alle Scotte e condivisione delle progettualità con gli stakeholders.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

L'Azienda ospedaliero-universitaria Senese è organizzata in dipartimenti, ripartiti in unità operative complesse (UOC), semplici (UOS) e autonome (UOSA).

DIREZIONE GENERALE

- Dipartimento tecnico

DIREZIONE AMMINISTRATIVA

- Dipartimento amministrativo
- Dipartimento risorse umane

DIREZIONE SANITARIA

- Dipartimento delle professioni sanitarie e tecnico sanitarie e della riabilitazione e della prevenzione
- Dipartimento delle professioni infermieristiche ed ostetriche
- Dipartimento cardio-toraco-vascolare
- Dipartimento della donna e dei bambini
- Dipartimento emergenza urgenza
- Dipartimento terapie cellulari, ematologia e medicina di laboratorio
- Dipartimento oncologico
- Dipartimento di salute mentale e degli organi di senso
- Dipartimento di scienze mediche
- Dipartimento di scienze neurologiche e motorie
- Dipartimento di scienze chirurgiche

Le unità operative complesse, semplici e autonome possono essere consultate sul sito dell'Azienda ospedaliero-universitaria Senese: <https://www.ao-siena.toscana.it>



L'Azienda promuove il **miglioramento dei servizi erogati** attraverso l'implementazione di sistemi di gestione della qualità, con particolare riferimento alla certificazione ISO (*International Organization for Standardization*).



Inoltre, l'Osservatorio nazionale sulla salute della donna (O.N.D.A.) ha assegnato all'Azienda Ospedaliero-universitaria Senese il massimo riconoscimento, tre "bollini rosa", destinato a premiare gli ospedali italiani "vicini alle donne" ed anche il bollino azzurro, titolo riservato agli ospedali virtuosi nell'offerta di servizi di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione in ambito uro-andrologico in ottica multidisciplinare, con focus sul tumore della prostata e alle complicanze funzionali postchirurgiche.

Ulteriori informazioni sono riportate nel sito internet all'indirizzo:
<https://www.ao-siena.toscana.it>

L'AZIENDA IN CIFRE

(al 31/12/2023)

- **175.858 mq²** di superficie
- **44.393 mq²** di area verde
- **111.881 mq²** di altre aree esterne
- **1.181** posti auto esterni a pagamento
- **204** posti auto esterni gratuiti non riservati non regolamentati
- **114** posti auto esterni gratuiti riservati o regolamentati
- **645** posti auto interni
- **616** posti letto totali
- **82** posti letto day hospital/day surgery
- **14** culle
- **43** posti letto di osservazione
- **473** dirigenti medici
- **37** dirigenti sanitari
- **5** dirigenti delle professioni sanitarie
- **6** dirigenti ruolo tecnico professionale
- **8** dirigenti ruolo amministrativo
- **1.088** infermieri
- **327** altro personale ruolo sanitario
- **446** operatori socio sanitari
- **139** altro personale ruolo tecnico
- **195** personale ruolo amministrativo
- **181** dipendenti universitari convenzionati
- **31.831** ricoveri degenza ordinaria
- **17.472** interventi chirurgici
- **64.129** accessi al pronto soccorso
- **3.219.505** prestazioni ambulatoriali

ACCESSO ALL'OSPEDALE

In ospedale gli operatori, gli utenti e i visitatori hanno l'obbligo di utilizzare all'interno dei reparti di degenza, del Pronto Soccorso e delle aree assistenziali, i dispositivi di protezione delle vie aeree (mascherine) nel periodo di maggior circolazione dei virus respiratori (ottobre-marzo). È altresì fortemente raccomandato al di fuori del periodo stagionale, utilizzare i dispositivi di protezione delle vie aeree nei reparti che ospitano pazienti immunocompromessi, oncologici e trapiantati.

ORIENTAMENTO

L'ospedale è diviso in sette lotti, ciascuno contrassegnato da un colore:

- **Rosso** - primo lotto
- **Verde** - secondo lotto
- **Azzurro** - terzo lotto
- **Arancione** - quarto lotto
- **Rosa** - quinto lotto
- **Grigio** - lotto didattico
- **Bordeaux** - Dipartimento Emergenza Accettazione (DEA)

Le **strisce colorate sul pavimento** indicano il percorso per raggiungere ciascun lotto.

COME PARCHEGGIARE

PARCHEGGI ESTERNI

Gli utenti possono utilizzare i **parcheggi a pagamento esterni all'ospedale**, capaci di contenere complessivamente **1181 auto** oltre ai **318 posti gratuiti** lungo viale Bracci in prossimità dell'ingresso principale. Sono disponibili - sempre nella zona antistante l'ingresso - anche **4 posti per auto elettriche** muniti di colonnina per la ricarica e una stazione di prelievo, riconsegna di **biciclette a pedalata assistita**, dotata di 14 mezzi.

In viale Bracci sono presenti 8 **posti riservati ai disabili** e 2 posti in Strada delle Scotte.

Viale Bracci

- parcheggio gratuito lungo la strada senza limiti di tempo;
- parcheggio a pagamento coperto e scoperto (indicato nei cartelli stradali come "Policlinico 2" o "Fast Park").

Strada delle Scotte

- parcheggio gratuito lungo la strada sia con disco orario (60') che senza limiti di tempo;
- parcheggio a pagamento coperto e scoperto (indicato nei cartelli stradali come "Policlinico 1" o "Eliporto").

PARCHEGGI INTERNI

L'accesso all'area interna è consentito, previo ritiro di apposito **contrassegno alla Portineria** dell'ospedale, ai possessori di permessi per portatori di handicap, agli accompagnatori di pazienti con gravi difficoltà di deambulazione, alle persone che sostengono cicli di cura e terapia e agli utenti del Pronto Soccorso.

La sosta è consentita solo all'interno delle aree riservate al tipo di contrassegno rilasciato.

I veicoli parcheggiati che non rispettano la segnaletica o che occupano aree riservate a categorie speciali, saranno rimossi a spese del proprietario.

INFORMAZIONI

Per informazioni è possibile contattare i seguenti servizi:

- **Centralino:** 0577 585111
- **Servizio Accoglienza**
 - o Ingresso principale: 0577 585689
 - o Sala di attesa del Pronto soccorso: 0577 585058
- **Ufficio Relazioni con il Pubblico:** 0577 585518

oppure collegandosi nel sito internet all'indirizzo: <https://www.ao-siena.toscana.it>

SERVIZI DI EMERGENZA E DI URGENZA

PRONTO SOCCORSO



Il Pronto soccorso è il servizio dedicato esclusivamente alle emergenze e urgenze sanitarie. Si parla di emergenza quando è in gioco la sopravvivenza del paziente, si parla di urgenza quando invece occorrono interventi pronti ma anche differibili per garantirla. Hanno il diritto di usufruire dei servizi di emergenza anche i cittadini stranieri non iscritti al Servizio Sanitario Nazionale. Si intendono per interventi di Pronto soccorso, gli eventi o traumi acuti che non possono essere risolti dal medico curante, dal pediatra di libera scelta, dalla guardia medica o negli ambulatori specialistici.

ACCESSO AL PRONTO SOCCORSO

Si accede al **Pronto soccorso** tramite l'emergenza territoriale, inviati dal medico curante, dal pediatra di libera scelta, dalla guardia medica, da un medico specialista o in autopresentazione. L'**ordine di accesso** è stabilito dal personale del triage che, dopo un'adeguata valutazione e tenuto conto della gravità ed urgenza, attribuisce al paziente un **codice numerico** in rapporto alla valutazione di priorità di accesso alle cure:

- **1 EMERGENZA** - accesso immediato: paziente in pericolo di vita.
- **2 URGENZA INDIFFERIBILE** - accesso rapido entro 15 minuti.
- **3 URGENZA DIFFERIBILE** - accesso entro 60 minuti.
- **4 URGENZA MINORE** - accesso entro 2 ore
- **5 NON URGENZA** - accesso entro 4 ore

Al Pronto soccorso si accede quindi in base al codice di priorità e non all'ordine di ingresso nella struttura.

Il medico, prestate le prime cure, decide quali interventi adottare:

- ricovero del paziente;
- osservazione breve;
- dimissione con relazione per il medico curante o possibilità di accesso a servizi ambulatoriali ospedalieri.

Il certificato telematico INPS/INAIL è rilasciato su richiesta del cittadino.

FAST TRACK

È un percorso attivato nei casi di urgenze minori di pertinenza monospecialistica. In seguito alla valutazione eseguita in triage, l'infermiere indirizza direttamente il paziente dallo specialista che provvede ad eseguire la visita e, al completamento del percorso diagnostico terapeutico, alla dimissione.

Il fast track è attualmente attivo per le specialistiche di dermatologia, otorinolaringoiatria, ginecologia e ortopedia.

SEE AND TREAT

È un percorso attivato per le urgenze minori ed è gestito direttamente dall'infermiere di triage che applica specifici protocolli medico infermieristici condivisi e validati.

PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO

Il servizio è attivo all'interno del Pronto Soccorso. Tutti i pazienti con un'età inferiore ai 16 anni, con codice compreso da 2 a 5, vengono presi in carico dall'équipe medico-infermieristica specialistica pediatrica attiva h24 nei locali dedicati del Pronto Soccorso.

I pazienti in età pediatrica con codice 1 vengono valutati collegialmente da pediatri, medici dell'emergenza-urgenza e anestesisti-rianimatori nella Shock Room/Area ad alta intensità di cura.

PRONTO SOCCORSO OCULISTICO

Il Pronto soccorso oculistico, situato al piano 7 del lotto 1, è attivo dal lunedì a venerdì dalle ore 8 alle ore 19:30 e il sabato dalle ore 8 alle ore 13:30. Nelle altre fasce orarie il paziente dovrà rivolgersi al Pronto Soccorso generale dove lo specialista, in caso di urgenza indifferibile, provvederà a chiamare l'oculista reperibile.

SERVIZIO DI URGENZA ODONTOIATRICA

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 11:30. Nei giorni prefestivi e festivi la presa in carico dei casi di urgenza viene garantita presso il Pronto Soccorso.

PRESENZA DI FAMILIARI IN PRONTO SOCCORSO

Nella sala di attesa del Pronto Soccorso, sono presenti gli operatori del Servizio Accoglienza per accogliere gli utenti, ascoltarli, comprenderne i bisogni, orientarli nei percorsi interni e supportarli nelle loro necessità, durante la permanenza nella

struttura di emergenza.

Può permanere all'interno del Pronto Soccorso solo l'accompagnatore dei pazienti in possesso del riconoscimento di disabilità con connotazione di gravità (art.3 c.3 legge 104/92). L'accesso all'interno del Pronto Soccorso di un familiare/caregiver è consentito solo in funzione delle condizioni cliniche del paziente compatibilmente con l'attività assistenziale ed il grado di affollamento della struttura.

Le informazioni sulle condizioni dei pazienti ricoverati vengono fornite dai sanitari (medico, infermiere, gestore dei processi assistenziali) ad un familiare/caregiver previo consenso del paziente.

Per ulteriore supporto e aiuto è possibile rivolgersi al Servizio Accoglienza, operativo nella sala di attesa del Pronto Soccorso, dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 20.

SERVIZIO ACCOGLIENZA DEL PRONTO SOCCORSO

È il punto di riferimento per le attività di accoglienza, orientamento, informazione e accompagnamento, rivolte agli assistiti e ai loro familiari che durante la permanenza in Pronto soccorso possono manifestare diversi e molteplici bisogni.

In particolare il personale del Servizio Accoglienza fornisce informazioni sull'organizzazione sui codici di priorità, sui percorsi interni, sullo stato di avanzamento delle cure per il paziente ricoverato, distribuisce generi di conforto, in caso di necessità accompagna le persone all'interno dell'ospedale, gestisce i contrassegni per il parcheggio dedicato al Pronto soccorso ed in generale ascolta le esigenze e i problemi delle persone per trovare possibili soluzioni.

- **Collocazione:** sala di attesa del Pronto soccorso
- **Orario:** dal lunedì alla domenica dalle 8:00 alle 20:00
- **Telefono:** 0577 585058
- **E-mail:** accogl@ao-siena.toscana.it

PAGAMENTO DEL TICKET

L'utente non deve pagare alcun ticket se le sue condizioni di salute sono classificate con i codici 1, 2 e 3. Sono esentati dal pagamento del ticket anche:

- i ragazzi di età inferiore a 14 anni;
- le donne in gravidanza;
- tutti gli assistiti titolari di esenzione dal pagamento del ticket, se esibiscono l'attestazione;
- i pazienti che hanno ricevuto un codice 4 o 5 ma che presentano situazioni correlate a:
 - o avvelenamenti acuti
 - o traumi che richiedono suture o immobilizzazioni
 - o breve periodo di osservazione nell'area di Pronto Soccorso o comunque all'interno della struttura ospedaliera.

Salvo i precedenti casi, i pazienti che hanno ricevuto codici di priorità 4 e 5 sono tenuti al pagamento di una quota pari a € 25,00 comprensiva della valutazione clinica e di eventuali esami di laboratorio. A questa cifra possono essere aggiunte ulteriori € 25,00 nel caso siano state eseguite prestazioni di diagnostica strumentale (radiografie, ecografie, ecc.).

DIAGNOSI, CURA E SERVIZI SANITARI

PUNTO PRELIEVI UNICO (PPU)



Il cittadino, per effettuare un prelievo di sangue o consegnare un campione biologico deve effettuare la prenotazione:

- **telefonticamente:** al numero telefonico 0577 586804 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 18:00 e il sabato dalle ore 8:30 alle 13:00.
- **on-line:** su <https://prenota.zerocode.sanita.toscana.it/>

Al momento della prenotazione viene comunicato un **codice alfanumerico** che consentirà al momento della chiamata di eseguire l'accettazione; successivamente, seguendo la linea azzurra, si raggiunge la sala di attesa ed è necessario attendere la chiamata sul display dove sarà indicato il numero dell'ambulatorio a cui presentarsi per effettuare il prelievo o la consegna del campione biologico.

L'esecuzione delle prestazioni è consentita anche tramite l'**accesso diretto** che viene eseguito senza la preventiva prenotazione.

L'orario per il prelievo è dal lunedì al sabato 9:00 - 10:30, mentre per la consegna dei campioni biologici 10:30 - 12:30.

- **Collocazione:** tunnel di ingresso dell'ospedale
- **Orario:**
 - o dal lunedì al sabato 7:30 – 12:45
- **Informazioni:** tel. 0577 586386

PUNTO PRELIEVI PEDIATRICO

Il Punto Prelievi Pediatrico è dedicato ai prelievi e alla consegna di campioni biologici dei pazienti in età pediatrica che **devono essere sempre accompagnati per eseguire il prelievo da coloro che esercitano la responsabilità genitoriale.**

I prelievi ematici e gli esami urinari possono essere prenotati:

- **telefonticamente** al numero 0577 586804 dal lunedì al venerdì 8:00 – 18:00 e il sabato 8:30 – 13:00
- **online** su <https://zerocode.sanita.toscana.it>

Gli esami delle urine e l'urinocoltura sono effettuati solo su prenotazione da lunedì a venerdì.

- **Collocazione:** quarto lotto piano 5/S
- **Orario:**
 - o dal lunedì al venerdì 8:00 – 12:00 con accesso diretto o prenotazione;
 - o sabato 8:00 – 8:30 prelievi urgenti;
 - o sabato 8:30 – 12:00 prelievi ordinari su prenotazione.
- **Informazioni:** telefonicamente al numero 0577 586529 dal lunedì al venerdì 12:30 alle 13:30.

CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE (CUP)

Le prestazioni specialistiche e diagnostiche si possono prenotare di norma tramite il Centro Unico di Prenotazione.

PRENOTARE TRAMITE IL CUP

Il CUP consente di **prenotare le prime visite specialistiche e gli esami diagnostici** presso l'Azienda ospedaliera e l'Azienda USL Toscana Sud est, relativamente alla provincia di Siena. L'operatore è in grado di precisare i tempi di attesa nei vari presidi e il costo della prestazione.

La prenotazione può essere effettuata:

- **telefonticamente:** al numero 0577 767676 - dal lunedì al sabato 8:00 – 18:00;
- **di persona:** presentandosi allo sportello collocato nel tunnel di ingresso dell'ospedale, con la richiesta del medico, dal lunedì al venerdì, 7:45 – 18:15 e il sabato 7:45 – 13:00;
- **on-line:** <https://prenota.sanita.toscana.it/>;

Per prenotare tramite CUP è necessario disporre della **richiesta del medico curante o dello specialista**. Al momento della prenotazione, l'operatore chiederà il numero della prescrizione e il tipo di prestazione riportata sulla richiesta. Le impegnative per le eventuali visite di controllo vengono rilasciate dallo specialista al termine della prima visita ed è consigliabile procedere subito alla prenotazione recandosi al front office dedicato.

La **prenotazione delle visite di controllo** deve essere effettuata a **conclusione della prima visita** recandosi al **front office** di riferimento con la prescrizione rilasciata dallo specialista che ha effettuato la prima visita.

L'impegnativa per la prenotazione di visite o esami diagnostici ha una validità di 180 giorni dalla data in cui il medico l'ha compilata. L'esecuzione della prestazione sanitaria potrà avvenire anche dopo tale termine.

DISDIRE LA PRENOTAZIONE

L'utente impossibilitato a recarsi in ospedale per effettuare una prestazione deve **disdire la prenotazione almeno 48 ore prima della data prenotata**:

- **telefonticamente**: contattando il CUP al numero 0577 767676;
- **di persona**: recandosi allo sportello CUP;
- **on-line**: <https://prenota.sanita.toscana.it/>;

Il **numero di disdetta** dovrà essere **trascritto e conservato**. Nel caso in cui l'utente non disdica la prenotazione dovrà pagare il ticket anche se esente. Nel caso di oggettiva e dimostrabile impossibilità di usufruire della prestazione, l'utente può chiedere l'esonero dal pagamento del ticket all'Ufficio Relazioni con il pubblico.

SELF-ACCETTAZIONE

È stato attivato da aprile 2025 il servizio di **Self-Acettazione**, che consente ai pazienti di gestire in autonomia l'accettazione delle visite specialistiche prenotate ed effettuare il pagamento del ticket, senza necessità di recarsi allo sportello.

La Self-Acettazione è inizialmente disponibile per alcune **visite specialistiche di oculistica agli ambulatori del lotto 1 piano -1**, con un'estensione progressiva ad altre prestazioni. Attualmente, il servizio non è previsto per tutti gli esami, come le analisi di laboratorio, ma solo per alcune prestazioni dell'oculistica quali i controlli e le visite. I totem abilitati sono quelli lungo il corridoio principale che porta al lotto 1, piano -1 e lungo il corridoio degli ambulatori, in prossimità della sala di attesa degli ambulatori ortopedici, al piano -1. Il servizio è accessibile attraverso tre modalità:

- **App Toscana Salute** (<https://www.regione.toscana.it/toscana-salute>), con autenticazione tramite **SPID**, richiesta nuovamente in caso di inattività prolungata;
- **Portale CUP online** (<https://prenota.sanita.toscana.it/>), accessibile da qualsiasi dispositivo con connessione internet;

- **Totem presenti nella struttura ospedaliera**, utilizzabili con **Tessera Sanitaria attivata con PIN**. L'attivazione del PIN può essere effettuata presso lo **sportello dedicato**, situato in prossimità del servizio accoglienza all'ingresso centrale, subito dopo il box distribuzione farmaci.

Il progetto è finanziato nell'ambito della **MISURA 6 – Salute del PNRR**, con l'obiettivo di ottimizzare l'accesso ai servizi sanitari, riducendo i tempi di attesa agli sportelli e semplificando le procedure per i pazienti. Maggiori informazioni sono disponibili al link: <https://www.regione.toscana.it/-/self-accettazione-per-visite-specialistiche>

TEMPI DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI SANITARIE

Per le prestazioni sanitarie sono stabilite delle **classi di priorità** che consentono di differenziare l'accesso alle prenotazioni in rapporto alle condizioni di salute dell'utente e quindi alla gravità del quadro clinico.

Per le prestazioni ambulatoriali sono previste le seguenti specifiche:

- **U (urgente)** - urgente nel più breve tempo possibile o, se differibile, entro le 72 ore
- **B (breve)** - entro 10 giorni
- **D (differibile)** - entro 30 giorni (visite) entro 60 giorni (prestazioni strumentali)
- **P (programmabile)** - entro 120 giorni

Nel caso in cui il medico prescrittore non inserisca la classe di priorità nella prescrizione, i sistemi di prenotazione dovranno proporre l'offerta in classe di priorità D.

Qualora all'atto della prenotazione, i tempi di priorità riportati nell'impegnativa non siano rispettati, il cittadino può chiedere l'attivazione del percorso di tutela presentando espressa richiesta all'Ufficio Relazioni con il pubblico per l'esecuzione della prestazione presso un erogatore privato accreditato.

L'attivazione del percorso è prevista per le richieste di primo accesso alle prestazioni sanitarie e per gli utenti residenti nell'ambito senese.

Per le informazioni sull'attivazione del percorso di tutela è necessario rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il pubblico.

ATTIVITÀ IN LIBERA PROFESSIONE INTRAMURARIA

L'attività libero-professionale è esercitata dai medici specialisti utilizzando strumenti e ambienti dell'Azienda ospedaliero-universitaria Senese. Il ricorso a questa attività avviene esclusivamente su libera scelta del cittadino e le tariffe, concordate dallo specialista con la Direzione aziendale, sono a suo totale carico.

Per prenotare la prestazione è necessario telefonare al CUP di libera professione o recarvisi personalmente.

- **Collocazione:** primo lotto, primo piano
- **Orario:** dal lunedì al venerdì 9:00 – 20:00, sabato 8:00 – 14:00

- **Telefono:** 0577 585234

TICKET

Il ticket è la parte del costo della prestazione a carico dell'utente ad eccezione degli esenti.

Il ticket per la prima visita varia a seconda della specialistica da € 25,35 a 26,20 e la visita di controllo ammonta a € 17,90; per le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e specialistiche l'importo massimo è di € 38,00 per ricetta ed ognuna può contenere al massimo otto prestazioni della stessa branca specialistica.

COME PAGARE

Le prestazioni sanitarie eseguite possono essere pagate con le seguenti modalità:

- **alle casse automatiche** dell'ospedale prima di effettuare la prestazione sanitaria o di ritirare il relativo referto. Il pagamento può essere effettuato utilizzando il foglio con il codice a barre, rilasciato al momento della prenotazione o dell'accettazione, oppure utilizzando la propria tessera sanitaria.

In caso di mancato pagamento anticipato, l'utente riceverà per posta al proprio domicilio la documentazione, contenente l'importo da pagare, la data di scadenza e il dettaglio delle prestazioni eseguite. Il pagamento può avvenire:

- **agli uffici postali**, presentando il bollettino di pagamento ricevuto. Questa modalità di pagamento comporta la spesa di € 2,00
- **tramite il portale regionale IRIS** alla pagina <https://iris.rete.toscana.it/public/>

Per chiedere informazioni sulle richieste di pagamento è necessario telefonare all'**Ufficio Ticket** o recarvisi personalmente.

- **Collocazione:** tunnel di ingresso dell'ospedale
- **Orario telefonico:** dal lunedì al venerdì 8:30 – 12:30
- **Telefono:** numero verde 800 311 800
- **Orario di sportello:** dal lunedì al venerdì 9:00 – 12:00

ATTESTATO STRANIERO TEMPORANEAMENTE PRESENTE (STP)

I cittadini extracomunitari non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno in Italia possono usufruire del servizio sanitario con l'attestato STP (Straniero Temporaneamente Presente). L'attestato viene consegnato dall'**Ufficio Stranieri**.

- **Collocazione:** tunnel di accesso all'ospedale
- **Orario:** dal lunedì al venerdì 9:00 – 12:00
- **Telefono:** 0577 585051

RIMBORSO TICKET

Il cittadino ha diritto al rimborso del ticket qualora la prestazione prenotata non possa essere eseguita per motivi imputabili all'Azienda. Il rimborso sarà effettuato direttamente all'interessato:

- in contanti
- tramite assegno circolare
- con accredito sul conto corrente, tramite IBAN

Per maggiori informazioni contattare l'**Ufficio Ticket**.

- **Collocazione:** tunnel di ingresso dell'ospedale
- **Orario telefonico:** dal lunedì al venerdì 8:30 – 12:30
- **Telefono:** numero verde 800 311 800
- **Orario di sportello:** dal lunedì al venerdì 9:00 – 12:00

ESENZIONI

Le eventuali esenzioni dal pagamento del ticket devono essere inserite dal medico prescrittore al momento della compilazione della prescrizione. Nel caso in cui il **codice di esenzione non sia stato inserito non sarà possibile usufruire dell'esenzione e il cittadino sarà tenuto al pagamento del ticket, anche se in possesso di attestato di esenzione.**

Si consiglia pertanto di esibire sempre l'attestazione dell'esenzione al medico prescrittore e di verificarne sempre il corretto inserimento.

- **per età e reddito:** per fasce di età da 0 a 6 anni e oltre 65 anni purché appartenenti a un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a € 36.151,98 annui;
- **disoccupati, lavoratori in cassa integrazione e in mobilità e familiari a carico** con reddito del nucleo familiare inferiore a € 8.263,31 elevato a € 11.362,05 nel caso di coniuge a carico, e di ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico;
- **titolari di pensione minima:** di età superiore a 60 anni e familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a € 8.263,31 elevato a € 11.362,05 nel caso di coniuge a carico, più ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico;
- i cittadini esenti per **invalidità, patologia, malattie rare;**

A queste categorie si aggiungono per alcuni esami, i soggetti esenti per condizioni di interesse sociale (gravidanza, promozione della donazione di sangue, organi e tessuti, ecc.), programmi di diagnosi precoce dei tumori o prevenzione collettiva (screening, ecc.).

RICHIEDERE L'ESENZIONE

Per chiedere l'esenzione per età e reddito, disoccupazione, patologia, il cittadino deve rivolgersi all'Azienda USL di residenza che rilascerà un certificato di esenzione che può essere permanente oppure temporaneo. L'efficacia dell'esenzione decorre dalla data di rilascio della certificazione da parte dell'Azienda sanitaria territoriale di residenza.

CONSEGNA REFERTI

I referti di visite ed esami diagnostici, sia cartacei che in CD, devono essere ritirati entro 30 giorni dalla loro esecuzione. Il mancato ritiro comporta il pagamento, anche per i cittadini esenti, dell'intero costo della prestazione anziché della quota ticket.

Le modalità per ricevere i referti delle prestazioni effettuate sono:

- spedizione a domicilio;
- ritiro presso l'Ufficio ticket (dal lunedì al venerdì, 7:45 - 18:15, sabato 7:45 - 13:00);
- consultazione del fascicolo sanitario elettronico per le analisi di laboratorio e i referti radiologici.

Nel caso in cui il referto venga ritirato da una persona diversa da quella che ha eseguito la prestazione è necessario presentare la delega firmata dal delegante e dal delegato corredata dalla copia di un documento di identità del delegante.

All'Ufficio Relazioni con il pubblico è possibile registrare la delega permanente al ritiro dei referti presso il nostro ospedale che consente al delegato di evitare la compilazione del modello ad ogni singolo ritiro.

Per verificare la disponibilità del referto allo sportello è possibile telefonare all'**Ufficio referti**.

- **Collocazione:** tunnel di ingresso dell'ospedale
- **Orario:** dal lunedì al venerdì 9:30 - 13:00
- **Telefono:** 0577 585054

RICOVERO

Quando sono necessari interventi o terapie complesse che non possono essere praticate a domicilio o negli ambulatori, il paziente viene ricoverato presso una struttura ospedaliera.

Il ricovero avviene in base a due percorsi distinti e separati:

- **percorso d'urgenza** quando il paziente viene ricoverato direttamente attraverso il Pronto soccorso;
- **percorso programmato** quando il ricovero del paziente viene programmato su richiesta del medico curante o dello specialista ambulatoriale.

Al momento del ricovero, egli deve comunicare il nominativo delle persone autorizzate a ricevere informazioni sul suo stato di salute; può inoltre chiedere che non venga comunicata a terzi la sua presenza in ospedale.

I documenti necessari per il ricovero sono la tessera sanitaria, un documento di

riconoscimento e la documentazione clinica pregressa.

Durante il ricovero si raccomanda di limitare al minimo il denaro e di evitare di portare oggetti di valore.

ORARI PER I VISITATORI

Le fasce orarie per l'accesso ai reparti dei visitatori, familiari e assistenti alla cura sono:

- nei **reparti di degenza ordinaria** dalle 8:00 alle 9:30 per la colazione (orario adattabile alle esigenze dei singoli reparti).
- dalle 12:30 alle 14:30 per il pranzo e dalle 18:30 alle 20:30 per la cena.
- nelle **terapie intensive**, le fasce orarie consigliate sono dalle 12:00 alle 15:00 e dalle 17:00 alle 21:00 l'apertura ai visitatori può essere prolungata o può subire variazioni in considerazione della particolarità e complessità dei pazienti ricoverati.
- Nel **Dipartimento della donna e dei bambini**, per gli orari di visita nei reparti pediatrici è garantita un'apertura continua, ma sono possibili delle variazioni in relazione alle esigenze e alle specificità dei singoli setting assistenziali.
- Per i reparti non pediatrici le fasce orarie sono le stesse dei reparti di degenza ordinaria.

Il responsabile di ogni struttura può modificare gli orari di accesso al verificarsi di esigenze specifiche.

Si informa inoltre che le informazioni sopra descritte sono disponibili sul sito pubblico dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria al seguente link:

<https://www.ao-siena.toscana.it/modulistica-e-informazioni/orari-di-visita/>

DAY HOSPITAL – DAY SURGERY

È un ricovero che, di norma, non supera le 12 ore ed è programmato dal medico di reparto su richiesta del medico di famiglia o di altri specialisti che hanno valutato la patologia del paziente.

Il Day hospital viene utilizzato per eseguire prestazioni di carattere diagnostico-terapeutico o riabilitativo, mentre il Day surgery per effettuare diagnostiche invasive, semi-invasive e interventi chirurgici.

DAY SERVICE

Il Day service è un'attività specialistica di natura ambulatoriale che consente all'utente di svolgere in un'unica giornata una serie coordinata di visite e di esami.

Il servizio è soggetto al pagamento del ticket, tranne per coloro che sono titolari di esenzione dal pagamento del ticket.

CONSENSO INFORMATO

Il paziente, per poter scegliere se sottoporsi o meno all'esecuzione di un trattamento chirurgico, diagnostico o terapeutico, deve essere informato in modo chiaro ed

esauriente sullo scopo, le conseguenze e i possibili rischi connessi alla prestazione. Il modello del consenso informato deve essere sottoscritto dal paziente.

COLLOQUIO CON I MEDICI

Il paziente ha il diritto di conoscere il nome del medico incaricato della cura e deve ricevere, nei modi definiti dal reparto di degenza, notizie sul suo stato di salute e sull'andamento delle cure.

ATTESTATO DI RICOVERO/COMUNICAZIONE INIZIO RICOVERO

Il degente può richiedere al personale sanitario del reparto l'attestato di ricovero e di degenza che può essere utilizzato per motivi personali. Per motivi di lavoro è invece necessario effettuare la comunicazione telematica di inizio ricovero che viene eseguita online esclusivamente dal medico di reparto.

DISCHARGE ROOM

È uno spazio confortevole, dotato di poltrone e lettini per l'attesa, in cui il paziente può attendere l'arrivo del familiare/caregiver o del mezzo di trasporto per raggiungere il proprio domicilio. La "camera calda" adiacente facilita le operazioni di trasferimento del paziente nel mezzo di trasporto e ne garantisce il comfort.

Il servizio è dedicato ai pazienti vigili, orientati e collaboranti che riescono a gestire in autonomia la terapia da assumere e sono in dimissione dai reparti, dal Pronto Soccorso e dall'Osservazione Breve Intensiva (OBI).

- **Collocazione:** lotto 1 piano 0 (area ex Pronto Soccorso)
- **Orario:** dal lunedì al venerdì 10:30 – 20:00, sabato 10:30 – 14:00
- **Telefono:** 0577 586254

LOTTA AL DOLORE

Il cittadino ha il diritto di limitare la sofferenza provocata dal dolore. L'Azienda dispone delle cure necessarie per contrastare e, se possibile, evitare il dolore dei pazienti ricoverati.

ASSISTENZA SPIRITUALE E FILOSOFICA

I ricoverati che desiderano incontrare o parlare con il proprio referente spirituale o filosofico si possono rivolgere al Coordinatore infermieristico del reparto di degenza, all'Ufficio Relazioni con il pubblico e al Servizio Accoglienza.

DIMISSIONI E CONTROLLI

Al momento della dimissione il paziente riceve una lettera indirizzata al medico curante che contiene le indicazioni necessarie al proseguimento della cura e le eventuali date dei controlli medici.

Per quanto riguarda i minori, la lettera viene affidata esclusivamente al genitore o alla persona che ne abbia la tutela giuridica.

Le visite di controllo, soggette al pagamento del ticket, sono generalmente prenotate

dal reparto ed elencate nella lettera di dimissione.

CERTIFICATO DI MALATTIA

Al momento della dimissione, il paziente può richiedere il certificato telematico di malattia, con la prognosi, ad uso lavorativo.

ASSISTENZA DOMICILIARE

La necessità di assistere i pazienti non autosufficienti - in modo temporaneo, parziale o permanente - viene segnalata dal reparto all'Agencia Continuità Ospedale Territorio (Acot). In base all'esito della valutazione, effettuata dagli operatori dell'Acot e dal personale ospedaliero, in accordo con il medico di medicina generale viene avviata la procedura di assistenza domiciliare o residenziale nelle strutture di continuità assistenziali territoriali.

COPIA CARTELLA CLINICA

La richiesta per ottenere la copia della cartella clinica può essere presentata:

- **personalmente al Servizio Accoglienza**, all'ingresso principale dell'ospedale
- **tramite fax**, al numero 0577 586232
- **per e-mail all'indirizzo**: cartellecliniche@ao-siena.toscana.it

Il tempo massimo per il rilascio della copia della cartella clinica è di trenta giorni. In caso di motivata e documentata urgenza, il tempo di rilascio è entro sette giorni.

La copia può essere spedita per posta o ritirata direttamente all'**Ufficio Ticket**.

- **Collocazione**: lotto didattico, piano 2/S
- **Orario**: lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 9:30 - 12:30
- **Informazioni**: 0577 585827

COPIA ESAMI RADIOLOGICI

La richiesta di copia esami diagnostico strumentali su CD può essere presentata:

- **per posta elettronica** inviando l'apposito modulo e una copia del proprio documento di riconoscimento all'indirizzo:

copiaesamiradiologici@ao-siena.toscana.it;

- **personalmente** presso:
 - o la Segreteria UOC Neuroradiologia diagnostica e terapeutica dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 14:00 e dalle 14:30 alle 18:00, sabato dalle ore 8:00 alle 14:00;
 - o la Segreteria UOC Diagnostica per immagini dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 19:30, sabato dalle ore 8:00 alle 13:30;
 - o al Servizio Accoglienza centrale dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 20:00; domenica e festivi 9:00-13:00; 17:30-19:30 oppure presso il Servizio Accoglienza del Pronto Soccorso (esclusivamente per le richieste di copia esami radiologici effettuati durante un accesso presso il Pronto

Soccorso/Osservazione breve) dal lunedì alla domenica dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

Se a richiedere la copia è una persona diversa dall'intestatario, è necessario presentare:

- delega dell'intestatario;
- una fotocopia di un documento di riconoscimento dell'intestatario e del delegato.

La prima copia degli esami eseguiti in Pronto soccorso/Osservazione breve è gratuita mentre la copia degli esami eseguiti durante il ricovero ha un costo di € 12,00 comprensivo di tutti gli esami richiesti; per più copie dello stesso esame, l'importo sarà moltiplicato per il numero di richieste.

FARMACIA DI CONTINUITÀ

I pazienti al termine delle visite ambulatoriali o in dimissione dai ricoveri ordinari e di day hospital, possono ritirare i farmaci prima di uscire dall'ospedale presentando la richiesta dello specialista alla farmacia di continuità. Il servizio è gestito dall'Azienda Usl Toscana Sud Est.

- **Collocazione:** ingresso principale dell'ospedale piano 1/S
- **Orario:** dal lunedì al venerdì 9:00 – 17:00, il sabato e prefestivi dalle 9:00 – 13:30
- **Telefono:** 0577 585402
- **E-mail:** cufsienascotte@uslsudest.toscana.it

NOLEGGIO CARROZZINE

All'interno dell'ospedale è possibile noleggiare gratuitamente le carrozzine per le persone con difficoltà di deambulazione ritirandole:

- all'ingresso attiguo alla camera calda (piazzale ex Pronto Soccorso) previo rilascio di un documento d'identità che verrà restituito alla consegna.
 - o **Collocazione:** lotto primo, piano terra
 - o **Orario di consegna e riconsegna:** dal lunedì al sabato 8:00 – 18:45
 - o **Informazioni:** 0577 586254
- nel tunnel d'ingresso principale, dove sono presenti 10 carrozzine, provviste di gettone di sgancio che viene rilasciato dalla Portineria Centrale alla consegna di un documento d'identità che verrà restituito al momento della consegna del gettone.

Il servizio è attivo nell'orario 8:00 - 18:00, con eventuale proroga a fronte di casi particolari.

È possibile inoltre attivare un servizio di carrozzine elettriche con operatore dedicato, per accompagnare le persone con problemi di deambulazione all'interno dell'ospedale e ai parcheggi adiacenti. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì 8:00 - 18.00.

È possibile prenotare il servizio su “ZeroCode” nella sezione “Servizi aziendali specifici - prenotazione servizio carrozzine” (<https://zerocode.sanita.toscana.it>) oppure telefonando al 338 6833846 o al 333 2061167, chiamando dal lunedì al venerdì nell'orario 8:00 - 18:00.

ATTIVAZIONE TESSERA SANITARIA

Per usare la tessera sanitaria elettronica, come carta nazionale dei servizi ed accedere ai propri dati sanitari e ad altri servizi, l'utente deve attivarla recandosi personalmente, munito della carta e di un documento di identità valido presso l'apposito box collocato all'ingresso principale dell'ospedale. Per attivare la carta in caso di persona minorenni o sottoposta a tutela, un genitore o il tutore deve recarsi allo sportello munito della propria tessera sanitaria elettronica, quella del minore o del tutelato e di un proprio documento di identità valido.

- **Collocazione:** ingresso principale dell'ospedale, piano 1/S
- **Orario:** dal lunedì al venerdì 9:00 – 13:00
- **Telefono:** 0577 586795
- **E-mail:** urp@ao-siena.toscana.it

ATTIVAZIONE CREDENZIALI SPID

Lo **SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale) permette di accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati aderenti, con una coppia di credenziali costituita da e-mail e password. L'Ufficio Relazioni con il pubblico rilascia gratuitamente le credenziali attraverso:

- **modalità assistita:** il richiedente maggiorenne si reca all'Ufficio in possesso di un documento di identità integro e in corso di validità (carta di identità - patente di guida - passaporto) rilasciato da un'autorità italiana, la tessera sanitaria o il tesserino del codice fiscale, il proprio telefono cellulare e l'indirizzo e-mail personale. L'operatore provvederà ad inserire i dati nel sistema per il rilascio delle credenziali.
- **pre-registrazione online e successiva verifica in ufficio:** il richiedente maggiorenne per effettuare la pre-registrazione si collega al sito Lepida S.c.p.A. ed inserisce i dati richiesti sul sistema di rilascio delle credenziali SPID <https://id.lepida.it/lepidaid/registra>; successivamente si presenterà all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per il riconoscimento e la verifica della correttezza dei documenti e dei dati inseriti online, che consentono l'abilitazione dell'identità digitale.

Per la pre-registrazione online è necessario avere a disposizione una scansione fronte-retro di un documento di identità in corso di validità (carta di identità - patente di guida - passaporto) rilasciato da un'autorità italiana, una scansione fronte-retro della tessera sanitaria o del tesserino del codice fiscale, il proprio telefono cellulare e l'indirizzo e-mail personale.

Il rilascio delle credenziali SPID è attivo dalle ore 9:00 alle 12:30.

- **Collocazione:** lotto didattico, piano 1/S
- **Orario per attivazione SPID:** dal lunedì al venerdì 9:30 – 12:30
- **Telefono:** 0577 585518
- **E-mail:** urp@ao-siena.toscana.it

DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TRATTAMENTO (DAT)

Le Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT) sono lo strumento con il quale 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.

Per qualsiasi informazione sulle DAT i cittadini possono rivolgersi all'URP, dove gli operatori provvedono:

- all'acquisizione, sostituzione o revoca delle DAT da parte del disponente
- alla nomina del fiduciario o revoca da parte del disponente
- all'accettazione o rinuncia alla nomina da parte del fiduciario

La registrazione delle DAT deve essere prenotata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

- **Collocazione:** lotto didattico, piano 1/S
- **Telefono:** 0577 585518
- **E-mail:** urp@ao-siena.toscana.it

FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO (FSE)

Raccoglie in formato digitale le informazioni e i documenti clinici delle prestazioni erogate dal Servizio sanitario regionale toscano.

Per accedere al proprio fascicolo è necessario autenticarsi con la Carta Sanitaria Elettronica (CSE), con la Carta di Identità Elettronica (CIE) o con le credenziali SPID collegandosi all'indirizzo <https://fascicolosanitario.regione.toscana.it/>.

È possibile fornire il consenso alla consultazione del fascicolo ai professionisti del Servizio Sanitario che prendono in cura il soggetto affinché possano avere un quadro il più possibile completo del suo stato di salute. I professionisti che accederanno al fascicolo dovranno specificare il motivo dell'accesso che sarà tracciato e reso visibile. Pur avendo registrato il consenso alla consultazione del proprio FSE, è sempre possibile revocarlo oppure decidere di non visualizzare i dati relativi ai singoli episodi di cura utilizzando la funzione "oscuramento" accessibile attraverso la scheda di ogni singolo documento del proprio FSE. I consensi possono essere rilasciati collegandosi all'indirizzo <https://fascicolosanitario.regione.toscana.it/>, con l'App Toscana Salute da smartphone e tablet, utilizzando i totem PuntoSì, recandosi all'Ufficio Relazioni con il



pubblico.

- **Collocazione:** lotto didattico, piano 1/S
- **Orario:** dal lunedì al venerdì 9:00 – 13:00
- **Telefono:** 0577 585518
- **E-mail:** *urp@ao-siena.toscana.it*

ALTRI SERVIZI E ASSISTENZA NON SANITARIA

ATTIVAZIONE TV DURANTE LA DEGENZA

È possibile attivare il servizio televisivo nelle camere di degenza attraverso le postazioni automatiche oppure collegandosi al sito internet www.inbedtv.com. Per attivare il servizio è necessario essere in possesso del codice della TV che si vuole attivare.

I degenti che sono esenti per reddito hanno diritto al servizio gratuito e devono rivolgersi al coordinatore infermieristico o agli infermieri del reparto.

Collocazione delle 3 postazioni automatiche:

- ingresso piano 1/S davanti all'edicola
- lotto 1, piano 5
- lotto 3, piano 5

Telefono:

- numero verde 800.08.55.79 dal lunedì al venerdì 9:30 - 17:30
- numero di assistenza 329.816.5939 dal lunedì al venerdì 9:30 - 17:30.

LETISmart

È un sistema tecnologico che favorisce l'accessibilità visiva degli utenti ciechi e ipovedenti che, con l'utilizzo di uno specifico bastone e senza l'ausilio di un accompagnatore, possono orientarsi in autonomia e sicurezza all'interno del presidio ospedaliero ed in particolare per il raggiungimento dell'Oculistica, del Centro per l'educazione e la riabilitazione visiva, la Diabetologia, il Punto prelievi unico, il Centro unico di prenotazione, il Servizio Accoglienza, la Farmacia e l'Ufficio Relazioni con il pubblico.

Per ritirare il bastone e ricevere le informazioni è possibile contattare la Portineria centrale dell'ospedale.

- **Collocazione:** piazzale antistante l'ospedale
- **Orario:** apertura continuativa 24 ore
- **Telefono:** 0577 585100

LUOGHI DI CULTO/RACCOGLIMENTO

CHIESA CATTOLICA

- **Cappella:** lotto didattico, piano 1/S
- **Altro luogo di preghiera:** lotto quarto, piano 5S

SALA DEL SILENZIO

È un luogo a disposizione di tutti coloro che, indipendentemente dalle proprie convinzioni religiose e filosofiche, hanno necessità di meditare, riflettere, pregare.

Il silenzio e l'assenza di simboli religiosi sono le caratteristiche principali di questo

ambiente che intende favorire le diverse esigenze di raccoglimento nel reciproco rispetto.

- **Collocazione:** lotto didattico, piano 1S
- **Orario:** tutti i giorni 8:30 - 19:30

POLIZIA DI STATO

Il posto di polizia raccoglie le eventuali denunce degli utenti ed esercita un controllo sulla natura degli accessi degli utenti che ricorrono alle cure del Pronto Soccorso

- **Collocazione:** lotto DEA, piano 4/S presso il Pronto Soccorso
- **Telefono:** 0577 585113
- **Orario:** dal lunedì al sabato 8:00 - 14:00

VIGILANZA INTERNA

Il servizio di vigilanza, affidato ad una cooperativa esterna, opera all'interno dell'ospedale nelle ore diurne e notturne per garantire la sicurezza delle persone e delle cose.

BIBLIOTECA

La Biblioteca ospedaliera fornisce in prestito gratuito agli utenti dell'ospedale (degenti, studenti, personale, visitatori) libri, materiale multimediale e periodici. La Biblioteca ospedaliera effettua anche servizio circolante di prestito libri nei reparti autorizzati. Il prestito è a 30 giorni.

- **Collocazione:** lotto didattico, piano terra
- **Orario:**
 - o dal lunedì al mercoledì 15:00 - 17:00
 - o giovedì 10:00 - 12:00
 - o venerdì 15:00 - 17:00
- **Telefono:** 0577 585693

BAR

Nella struttura sono presenti due bar:

- **secondo lotto, piano 1/S**
 - o **Orario:** dal lunedì al venerdì 6:30 - 19:30, sabato, domenica e festivi 6:30 - 18:00
- **quarto lotto, piano 5/S**
 - o **Orario:** dal lunedì al venerdì 7:30 - 15:00

È vietata la vendita ai degenti di alcune bevande, come gli alcolici.



RISTORANTE SELF-SERVICE

- **Collocazione:** secondo lotto, piano 1/S
- **Orario:** dal lunedì al venerdì 11:30 – 15:00, sabato e domenica 12:00 – 14:30

DISTRIBUTORI AUTOMATICI

All'interno dell'ospedale sono presenti numerosi distributori automatici di bevande calde, fredde e alimenti, funzionanti con monete.

EDICOLA

Vendita di giornali, libri e riviste, ricariche telefoniche, biglietti dell'autobus, francobolli, articoli da regalo, ecc.

- **Collocazione:** secondo lotto, piano 1/S
- **Orario:** dal lunedì al venerdì 7:00 – 20:00, sabato 8:00 – 15:00, domenica e festivi 8:00 – 12:30

BANCA E SERVIZIO BANCOMAT

Monte dei Paschi di Siena - Agenzia 4

- **Collocazione:** secondo lotto, piano 1/S
- **Orario:** dal lunedì al venerdì 8:20 – 12:45 e 14:00 – 16:00 (al pomeriggio non possono essere effettuate operazioni di cassa), semifestivi 8:20 – 12:35

Il Servizio bancomat, della stessa banca, è presente accanto all'Agenzia, all'ingresso principale dell'ospedale e al quarto lotto piano 5/S.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE/BARBIERE

Il servizio di parrucchiere/barbiere è attualmente in fase di rinnovo.

INFORMAZIONI E TUTELA

SERVIZIO ACCOGLIENZA

Per ricevere informazioni sui servizi, gli orari e le procedure di accesso alle prestazioni è possibile rivolgersi al Servizio Accoglienza che dispone di due diverse postazioni:

- **Corridoio di ingresso principale:** piano 1/S
 - o **Orario:** dal lunedì al sabato 8:00 – 20:00, domenica e festivi 9:00-13:00; 17:30-19:30
 - o **Telefono:** 0577 585689
 - o **E-mail:** accogl@ao-siena.toscana.it

- **Sala di attesa del Pronto soccorso:** lotto DEA, piano 4/S
 - o **Orario:** dal lunedì alla domenica 8:00 – 20:00
 - o **Telefono:** 0577 585058
 - o **E-mail:** accogl@ao-siena.toscana.it

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Il cittadino può rivolgersi a questo ufficio per fornire suggerimenti, chiedere informazioni, segnalare inefficienze o disservizi all'interno dell'ospedale.

Le attività svolte sono prioritariamente quelle di:

- ascolto dei suggerimenti, dei bisogni, delle difficoltà degli utenti e di presa in carico dei loro problemi;
- informazione sui servizi e sulle attività svolte dall'Azienda Ospedaliero-universitaria Senese;
- tutela, attraverso la raccolta e l'analisi delle segnalazioni dei disservizi o delle inefficienze;
- partecipazione attraverso i progetti e le attività programmate con le Associazioni di tutela e volontariato.

Al di fuori degli orari di apertura, le funzioni dell'Ufficio Relazioni con il pubblico sono svolte dal Servizio Accoglienza.

- **Collocazione:** lotto didattico, piano 1/S
- **Orario:** dal lunedì al venerdì 9:00 – 13:00
- **Telefono:** 0577 585518
- **E-mail:** urp@ao-siena.toscana.it

IL RECLAMO

Il reclamo è la segnalazione formale di un disservizio che esige una risposta di chiarimento. Deve essere presentato alla Direzione aziendale, tramite l'Ufficio Relazioni con il pubblico, direttamente dall'interessato o, previa delega, tramite parenti, affini, associazioni di volontariato e tutela.

La Direzione aziendale risponderà entro 30 giorni e comunque non oltre i 60 giorni in caso di complessità istruttoria.

Il cittadino che non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta può ricorrere, per un riesame del caso, al Difensore civico regionale per i reclami tecnico-professionali o alla Commissione Mista Conciliativa per gli altri casi.

COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

E' composta da tre rappresentanti delle Associazioni di volontariato e tutela, tre referenti dell'Azienda e un presidente.

L'utente può rivolgersi alla Commissione per chiedere il riesame del reclamo qualora la risposta dell'Azienda non sia stata soddisfacente. La richiesta di riesame deve essere trasmessa all'indirizzo mail urp@ao-siena.toscana.it specificando i motivi dell'insoddisfazione.

ASSOCIAZIONI DI TUTELA E VOLONTARIATO

Importanti attività di umanizzazione, informazione e sostegno ai pazienti sono garantite all'interno dell'ospedale anche grazie alla collaborazione con le numerose associazioni di volontariato con le quali l'Azienda stipula apposite convenzioni.

L'elenco delle organizzazioni accreditate presso l'ospedale è pubblicato nel sito dell'Azienda ospedaliera - universitaria Senese nella sezione "Tutela".

COMITATO DI PARTECIPAZIONE AZIENDALE

I rappresentanti designati dalle Associazioni di volontariato e tutela accreditate in ospedale compongono il Comitato di partecipazione aziendale, che ha come scopo il rispetto del diritto di partecipazione sociale alla programmazione sanitaria locale, la tutela dei diritti dei cittadini e la valutazione della qualità dei servizi.

Il Comitato si occupa anche del monitoraggio delle condizioni di accesso e fruibilità dei servizi sanitari, propone azioni di miglioramento e suggerisce interventi strategici correttivi, dà pareri obbligatori ma non vincolanti alla Direzione aziendale su alcuni argomenti specifici tra cui la Carta dei Servizi, la Conferenza dei Servizi, la qualità e quantità delle prestazioni erogate, la rispondenza ai bisogni degli utenti, l'efficacia e l'adeguatezza delle informazioni fornite all'esterno.

Il Comitato di Partecipazione Aziendale dispone di un front office per lo svolgimento di attività di informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e facilitazione di accesso all'ospedale.

Front office

- **Collocazione:** secondo lotto piano 1/S (davanti all'edicola)
- **Orario:** dal lunedì al venerdì 9:00 12:00 – 14:30 – 17:30
- **Telefono:** 0577 585011
- **E-mail:** *comitatopartecipazioneaousenes@gmail.com*

DIVIETI E LIMITAZIONI

DIVIETO DI FUMO IN OSPEDALE

È vietato fumare all'interno dell'ospedale e nelle sue pertinenze esterne, fatte salve alcune aree specifiche:

- tunnel di ingresso area retrostante cassa Siena Parcheggi;
- quinto lotto area di sosta moto e ciclomotore;
- area ex Pronto soccorso area sosta moto e ciclomotori;
- primo lotto piano 4/S area antistante uscita primo lotto;
- DEA piano 5/S area scale;
- area obitorio;
- terzo lotto piano 4/S area sottostante rampa economale;
- area Centro Direzionale;
- secondo lotto scale esterne di collegamento tra piani 2/S e 3/S
- area parcheggio tra il secondo e terzo lotto piano 4/S

ACCESSI RISERVATI

Alcuni accessi in ospedale sono riservati al personale interno e gli utenti vi si devono attenere per garantire sicurezza, protezione e rispetto della privacy.

USO DEL TELEFONO CELLULARE

È raccomandato agli utenti di limitare l'uso del cellulare, ridurre il volume della suoneria e abbassare il tono della voce nelle eventuali conversazioni.



Azienda ospedaliero-universitaria Senese



Azienda ospedaliero-universitaria Senese

Indirizzo: Strada delle Scotte 14, 53100 Siena

Telefono: 0577 585111

Sito web: <https://ao-siena.toscana.it>