



ISTITUTO PER LO STUDIO  
E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA



**Documento aziendale**

Codice Aziendale

**A0004**

**Carta dei Servizi ISPO**

**Pag. 1 di 47  
Edizione 1  
Revisione 2**

# **CARTA DEI SERVIZI ISPO**

**Istituto per lo Studio e la Prevenzione  
Oncologica**

**Stesura (ottobre 2014) a cura di:**

Simona Benedetti, Coordinamento Assistenziale e della Prevenzione  
Antonella Cipriani, P.O. Coordinamento Assistenziale e della Prevenzione  
Barbara Mengoni, Ufficio Comunicazione, Attività Editoriali e Pianificazione eventi scientifici

**Hanno collaborato alla stesura:**

Beniamino Brancato, S.C. Senologia Clinica  
Massimo Confortini, S.C. Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica  
Paola Mantellini, S.C. Screening e Prevenzione Secondaria  
Maria Grazia Muraca, S.S. Centro Riabilitazione Oncologica (Ce.Ri.On.)  
Nicoletta Susini, Coordinamento Assistenziale e della Prevenzione

**Aggiornamento (dicembre 2015) a cura di:**

Simona Benedetti, Coordinamento Assistenziale e della Prevenzione  
Rosanna Ciacci, Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Antonella Cipriani, P.O. Coordinamento Assistenziale e della Prevenzione  
Barbara Mengoni, Ufficio Comunicazione, Attività Editoriali e Pianificazione eventi scientifici

## INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>pag. 5</b>
La Carta dei Servizi	pag. 5
<b>PARTE PRIMA</b>	<b>pag. 7</b>
L'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica	pag. 7
Missione e valori di riferimento	pag. 9
Organizzazione Aziendale	pag. 10
<b>PARTE SECONDA</b>	<b>pag. 12</b>
Il concetto di promozione della salute	pag. 12
Le attività sanitarie	pag. 12
ISPO Villa delle Rose	pag. 15
Dove si trova	pag. 15
Come raggiungere il presidio	pag. 15
Le attività clinico-diagnostiche	pag. 16
Modalità degli esami ad invito – Screening	pag. 17
Screening per il tumore della mammella	pag. 17
Screening per il tumore della cervice uterina	pag. 18
Screening per il tumore del colon-retto	pag. 19
Come prenotare un esame/visita	pag. 20
Prestazioni - tempi di attesa - consegna risposta	pag. 21
Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica	pag. 21
Centro Riabilitazione Oncologica (Ce.Ri.On.)	pag. 22
Gastroenterologia	pag. 22
Dermatologia	pag. 23
Ginecologia	pag. 23
Senologia di Screening	pag. 24
ISPO presso Careggi	pag. 25
Dove si trova	pag. 25
Come raggiungere il presidio	pag. 25
Le attività clinico-diagnostiche	pag. 25
Come prenotare un esame/visita	pag. 26
Prestazioni - tempi di attesa - consegna risposta	pag. 27
ISPO Ponte Nuovo	pag. 29
Dove si trova	pag. 29
Come raggiungere il presidio	pag. 29
Modalità di pagamento esami	pag. 30
Attività libero professionale	pag. 31

<b>PARTE TERZA</b>	<b>pag. 32</b>
Impegni aziendali per la qualità dei servizi	pag. 32
Impegni comuni dell'Istituto e dei cittadini/utenti	pag. 33
Diritti e tutela dei cittadini/utenti	pag. 33
Doveri dei cittadini/utenti	pag. 33
Accesso agli atti amministrativi	pag. 34
Accesso civico	pag. 34
<b>PARTE QUARTA</b>	<b>pag. 35</b>
Modalità di verifica della qualità dei servizi	pag. 35
Modalità ritiro referti	pag. 35
Modalità per la richiesta e il rilascio di documentazione sanitaria	pag. 36
Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP	pag. 38
Comitato di Partecipazione	pag. 38
Le parole della medicina	pag. 39
Allegati: modulistica	pag. 43

## PREMESSA

### LA CARTA DEI SERVIZI

La Regione Toscana ha posto, come priorità della propria attività, la centralità del diritto alla salute di ogni cittadino; salute intesa come bene prezioso di ogni individuo e interesse dell'intera collettività, che una pubblica amministrazione ha il dovere di tutelare non solo assicurando un affidabile e sicuro sistema di prevenzione, di cura e di riabilitazione, ma anche garantendo a tutti la possibilità di usufruire pienamente ed equamente delle opportunità e dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è il documento prodotto dalle Aziende Sanitarie per far conoscere le attività offerte ed i livelli di qualità garantiti all'utente, in particolare per gli aspetti che riguardano l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, la tutela dei diritti. Si presenta come un insieme di opuscoli o un'unica guida ed è a disposizione di tutti negli Uffici per le Relazioni con il Pubblico e nelle sale di attesa dei Presidi che erogano prestazioni sanitarie all'utenza.

La Carta dei Servizi pubblici nasce con la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e diventa vincolante per gli enti erogatori di servizi pubblici con la Legge n. 273/1995. Nella Direttiva viene affermato per la prima volta il principio in base al quale "le aziende si impegnano nei confronti del cittadino/utente a fornire determinati livelli di servizio e a garantire precise forme di tutela" e "i soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate".

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi nel sistema sanitario nazionale" e le Linee Guida n. 2/1995 "Attuazione della Carta dei Servizi nel sistema sanitario nazionale" (pubblicate nel supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31/8/1995) configurano la Carta dei Servizi come strumento fondamentale per promuovere l'informazione, la trasparenza, la partecipazione ed il miglioramento della qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi è alla base di un nuovo rapporto tra cittadino/utente e pubblica amministrazione erogatrice di servizi. Si configura quindi come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio ed il cittadino/utente; è uno strumento di formalizzazione dei diritti dei cittadini/utenti e degli impegni assunti dai soggetti gestori dei servizi, tramite la definizione degli obiettivi, dell'impegno assunto per il raggiungimento di quest'ultimi, i propri standard di qualità, che possono essere controllati direttamente dal cittadino/utente. Informa inoltre sulle modalità attraverso le quali è possibile segnalare un disservizio o presentare reclamo. Questo documento consente all'Azienda Sanitaria di rendere i servizi trasparenti ed accessibili, attraverso una informazione adeguata a tutti i cittadini/utenti sulle prestazioni erogate dall'ente.

La Legge n. 40/2005 (art. 16 "Tutela dei diritti dell'utenza") ribadisce, inoltre, che la Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale le Aziende Sanitarie orientano ed adeguano le proprie attività alla soddisfazione dei bisogni dell'utente.

La Carta dei Servizi dell'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica (ISPO), quale Ente del Servizio Sanitario Regionale, è uno strumento di informazione per la popolazione e gli operatori sanitari sulle attività di diagnosi dei tumori che vengono svolte presso l'Istituto.

Contiene informazioni su:

- i programmi di screening rivolti alla popolazione asintomatica (cioè che non ha alcun disturbo);
- gli esami che possono essere fatti presso ISPO con richiesta medica.

Il contenuto della Carta è organizzato in base alle sopra citate Linee Guida e viene aggiornato ogni anno e adottato da parte della Direzione Generale con un'apposita deliberazione, che rende la medesima documento ufficiale dell'Istituto.

Nella Carta sono illustrati:

- i servizi presenti presso ISPO;
- gli esami rivolti alle persone sintomatiche, cioè che avvertono precisi disturbi;
- i programmi di screening (o programmi di diagnosi precoce su chiamata), esami rivolti a persone asintomatiche, cioè che non hanno alcun disturbo;
- il follow-up di soggetti con rischio aumentato;
- i percorsi di Riabilitazione Oncologica integrati;
- le modalità di prenotazione degli esami ed i tempi di attesa;
- il significato delle parole più usate nel linguaggio medico relative alla prevenzione dei tumori, di seguito denominate “le parole della medicina”.

## PARTE PRIMA

### L'ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA (ISPO)

L'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica (ISPO) è stato istituito con Legge Regionale Toscana n. 3 del 04.02.2008, modificata dalla Legge Regionale n. 32 del 19.06.2012, ereditando professionalità e competenze del Centro per lo Studio e la Prevenzione Oncologica (CSPO) che, per oltre 40 anni, ha operato nell'ambito della prevenzione oncologica primaria e secondaria sul territorio regionale e nazionale.

Che cos'è la prevenzione oncologica?

La prevenzione primaria = eliminazione delle cause che provocano l'insorgenza di un tumore. Un tipico esempio è dato dal tumore polmonare che è causato dall'abitudine al fumo. Eliminando questo fattore di rischio, scomparirebbero quasi tutti i tumori del polmone che rappresentano oggi il più frequente tumore negli uomini nei paesi industrializzati.

La prevenzione secondaria = diagnosi di un tumore in fase iniziale, quando è ancora curabile. Un tipico esempio è rappresentato dal tumore della mammella, il più frequente tumore nelle donne.

Con delibera della Giunta Regionale n. 1359 del 21.10.1996, il CSPO, ora ISPO, è stato formalmente riconosciuto come Centro di Riferimento Regionale – CRR per la prevenzione oncologica, con la funzione di consulenza e supporto metodologico alle Aziende Sanitarie della Regione Toscana per l'attivazione dei programmi di screening.

La successiva delibera della Giunta Regionale n. 1342 del 20.12.2004 ha definito con maggior dettaglio le funzioni di ISPO, quale Centro di Riferimento Regionale (CRR) al quale, in collaborazione con le Aziende Sanitarie, sono affidati compiti di formazione e di comunicazione in ambito di prevenzione secondaria, di elaborazione di protocolli e procedure clinico-organizzative, di validazione di nuovi test di screening, di monitoraggio e controllo di qualità (metodologie impiegate, funzionalità delle apparecchiature) dei programmi di screening oncologico.

Oltre alla valutazione dei risultati, attraverso la produzione di indicatori, vengono effettuate periodiche visite (screening mammografico – screening citologico – screening colon-retto) da parte di personale esperto presso le sedi territoriali dove vengono svolte le attività di screening (“site visit”).

ISPO fornisce inoltre interventi di carattere integrativo alle Aziende Sanitarie per la lettura degli esami mammografici e degli esami citologici (Pap test), per garantire la continuità delle prestazioni erogate dalle Aziende USL alle donne invitate a partecipare a tali programmi.

Il CRR ha il compito di redigere il rapporto annuale riassuntivo dell'attività e della qualità di tutti i programmi regionali da inviare alla Giunta Regionale e ai centri di screening. Tale rapporto è inserito nella relazione sanitaria annuale della Regione e costituisce un supporto tecnico per la programmazione regionale.

In collaborazione con la Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori – LILT Sezione di Firenze è presente, all'interno dell'Istituto, il “Centro di Riabilitazione Oncologica” (CE.RI.ON.), attraverso il quale si è concretizzata un'importante sinergia tra servizio pubblico e associazione no profit, che offre, ai cittadini/utenti affetti da patologie oncologiche, trattamenti fisico-sanitari integrati con trattamenti psicologici e socio-sanitari, con l'obiettivo di prendersi cura della persona nella sua interezza (corpo e mente).

Presso la sede di ISPO di Villa delle Rose sono presenti oltre ai volontari della LILT con il Servizio “Donna Come Prima”, le seguenti associazioni: Toscana Donna, Associazione Stomizzati Toscani (ASTOs), Associazione Italiana Prostatectomizzati (AIP), Associazione ONLUS La Finestra, Unione Italiana Mutilati della Voce (UIMDV).

L'ISPO è infine sede dell'Osservatorio Nazionale Screening – ONS, che è stato individuato dal

Ministero della Salute come organo tecnico a supporto sia delle Regioni, per l'attivazione dei programmi di screening, che del Ministero stesso, per il monitoraggio e la valutazione di questi programmi. L'ONS è promotore inoltre di iniziative di formazione per gli operatori dello screening e supporta la produzione di materiale informativo, promuovendo anche una comunicazione di qualità. L'ONS in collaborazione con le principali esperienze nazionali, si pone l'obiettivo primario di superare il divario esistente tra Centro-Nord e Sud.

L'Istituto svolge la propria attività su tre sedi:

**ISPO Villa delle Rose - Sede Legale**

**Via Cosimo il Vecchio n. 2 - 50139 Firenze:**

Direzione Aziendale: Direzione Generale, Direzione Sanitaria, Direzione Amministrativa

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ufficio Comunicazione, Attività Editoriali e Pianificazione eventi scientifici

S.C. Screening e Prevenzione Secondaria (Ambulatori Screening Mammella, Cervice Uterina, Colon-Retto, Dermatologia per Prevenzione del Melanoma)

S.S. CRR Prevenzione Oncologica

S.S. Senologia di Screening

S.C. Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica

S.S. Laboratorio Regionale HPV e Biologia Molecolare

S.S. Citologia Extra Screening e sistema Qualità in Citologia

S.S. Centro Riabilitazione Oncologica (Ce.Ri.On.)

Coordinamento Assistenziale e della Prevenzione (Staff Direzione Sanitaria)

Coordinamento Tecnico Sanitario (Staff Direzione Sanitaria)

S.C. Amministrazione, Gestione risorse, Attività tecniche e Supporto alla ricerca

S.S. Bilancio, Contabilità e Investimenti

**ISPO c/o Polo Materno-Infantile AOU Careggi Padiglione 7**

**(all'interno dell'AOU Careggi Viale della Maternità)**

**Largo G.A. Brambilla 3 - 50134 Firenze:**

S.C. Senologia Clinica

**ISPO Ponte Nuovo "Padiglione Mario Fiori"**

**Via delle Oblate n. 4 – 50141 Firenze:**

S.C. Epidemiologia Clinica

S.S. Infrastruttura e Coordinamento Registri

S.S. Valutazione Screening e Osservatorio Nazionale Screening (ONS)

S.C. Epidemiologia dei Fattori di Rischio e degli Stili di Vita

S.S. Epidemiologia dell'Ambiente e del Lavoro

S.C. Biostatistica Applicata all'Oncologia

S.S. CRR Prevenzione Oncologica

Coordinamento Statistico (Staff Direzione Sanitaria)



## MISSIONE E VALORI DI RIFERIMENTO

### La missione

La missione di ISPO consiste nel promuovere, produrre, misurare e studiare azioni di prevenzione primaria, secondaria e terziaria dei tumori, nell'ambito del servizio sanitario pubblico.

### I valori di riferimento

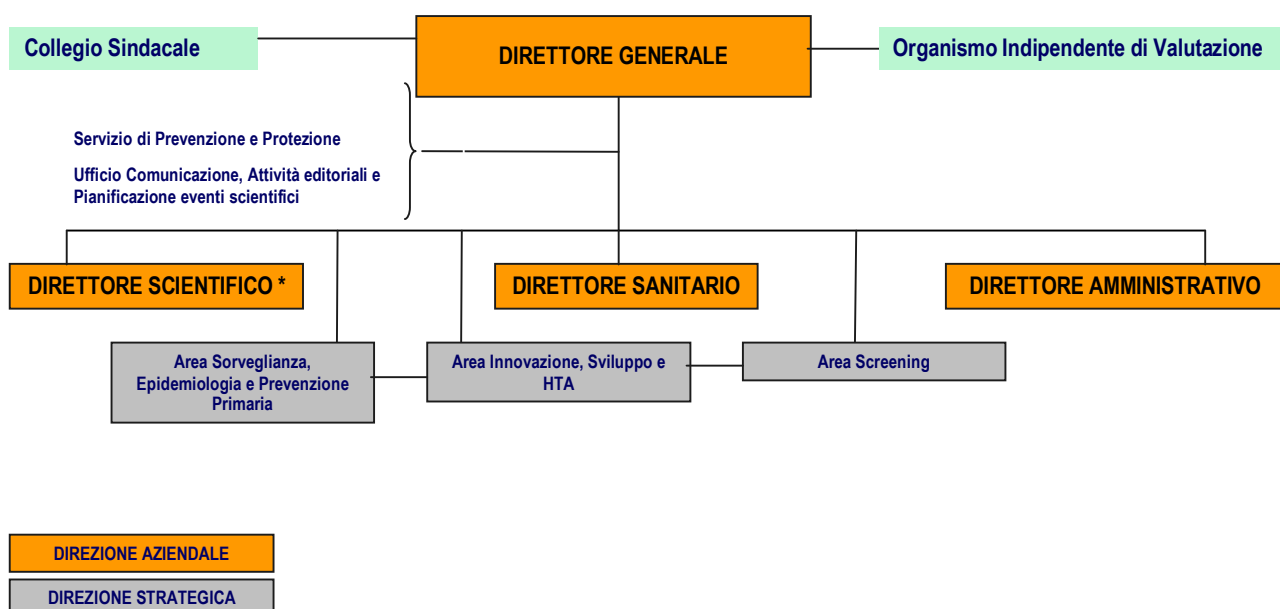
I valori di riferimento per garantire la centralità della persona che entra in relazione con il sistema sanitario sono elencati a seguire.

- **Equità**, come uguaglianza di diritti e doveri e uguali opportunità d'utilizzo e di accesso ai servizi, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- **Imparzialità**, tutti gli operatori dell'Istituto sono obbligati a comportarsi, nei confronti degli utenti, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Rispetto e valorizzazione della persona**, come soggetto informato e consapevole che prende parte attivamente al proprio progetto di salute.
- **Flessibilità organizzativa**, come capacità di ricercare soluzioni innovative.
- **Continuità**, l'Istituto ha l'obbligo di erogare i propri servizi in maniera continua e senza interruzioni. Nei casi di sospensione e irregolarità nell'erogazione dei servizi l'Istituto si impegna a diminuire, per quanto possibile, il disagio degli utenti.
- **Accesso agli atti amministrativi**, il cittadino/utente ha il diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Istituto – ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge – qualora vi abbia interesse diretto, concreto e attuale, motivandone la richiesta (art. 22 e seguenti Legge n. 241/1990).
- **Accesso civico**, il cittadino/utente ha il diritto di accesso alle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'Istituto (art. 5 D.Lgs. n. 33/2013) non visibili nel sito istituzionale, senza avere l'obbligo di darne motivazione.
- **Efficienza gestionale**, come dovere sociale nella gestione di risorse pubbliche.
- **Appropriatezza**, “fare bene le cose giuste al momento giusto” come condizione di efficacia e di efficienza.
- **Sicurezza delle prestazioni**, da un punto di vista clinico, organizzativo, strutturale e ambientale.

## ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

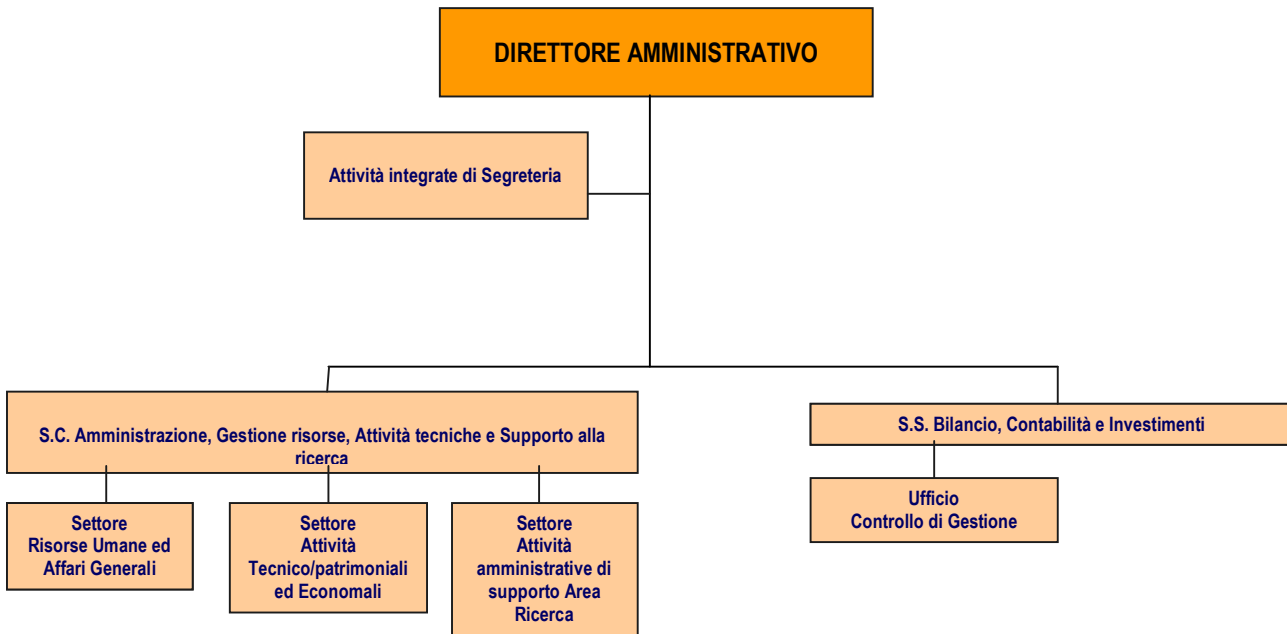
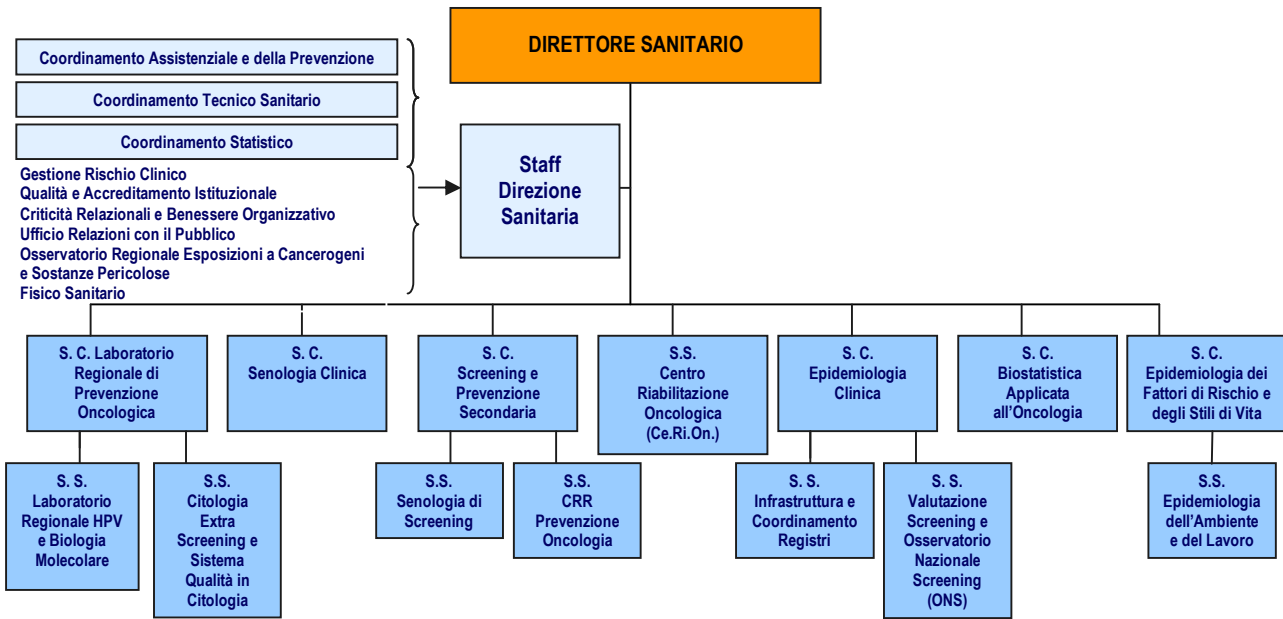
L'organizzazione aziendale è riassunta nella figura 1. Si precisa che la Direzione Aziendale ha sede presso Villa delle Rose in Via Cosimo il Vecchio n. 2, così come l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Fig. 1 - Organizzazione Aziendale ISPO (ex Delibera n. 292 del 24.12.2015)



\* In questa prima fase il Direttore generale identifica un COORDINATORE SCIENTIFICO

L'organizzazione dell'Istituto prevede, come di legge, un Referente Aziendale per la Privacy ed un Responsabile della Trasparenza e della Prevenzione della Corruzione



## PARTE SECONDA

### IL CONCETTO DI PROMOZIONE DELLA SALUTE

Il concetto di promozione della salute, pur essendo un concetto teorizzato in varie epoche storiche, è stato codificato nel 1986 dalla "Carta di Ottawa per la promozione della salute", che ancora oggi costituisce un importante quanto attuale documento di riferimento per lo sviluppo di politiche orientate alla salute.

La Carta di Ottawa è stata sottoscritta dagli Stati appartenenti all'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) e definisce la promozione della salute come "il processo che consente alle persone di esercitare un maggior controllo sulla propria salute e di migliorarla".

La promozione della salute mira soprattutto a raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di accesso ai servizi sanitari, riducendo le differenziazioni evidenti nelle attuali stratificazioni sociali della stessa e offrendo a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute possibile.

### LE ATTIVITÀ SANITARIE

Presso l'Istituto vengono effettuati esami diagnostici e visite specialistiche per persone "asintomatiche" e "sintomatiche".

La persona asintomatica è quella che non accusa nessun disturbo (o sintomo) caratteristico di una specifica malattia. Si tratta, quindi, di una persona che si sente sana, ma che accede all'Istituto su consiglio del medico curante per eseguire controlli periodici di prevenzione oncologica.

La persona sintomatica è invece quella che percepisce qualche disturbo o sintomo, che, a giudizio del medico curante, necessita di approfondimenti specialistici ovvero esami diagnostici che permettono di escludere o confermare una diagnosi. Infatti è possibile fare una diagnosi tempestiva di alcune forme tumorali, come quelle del collo e corpo dell'utero, mammella, colon retto, polmone, tiroide, cavo orale, rene, vie urinarie e cute.

Le principali attività sanitarie dell'Istituto sono:

1. Attività di screening (mammografico, cervicale, coloretale)
2. Attività di prevenzione del melanoma e tumori cutanei
3. Attività di diagnostica senologica extra-screening
4. Attività di laboratorio
5. Riabilitazione oncologica

#### 1. ATTIVITÀ DI SCREENING (MAMMOGRAFICO, CERVICALE, COLORETTALE)

Per combattere i tumori esistono due strategie principali: prevenirne la comparsa, adottando uno stile di vita sano (prevenzione primaria), oppure diagnosticare la malattia il più precocemente possibile, prima che si manifesti a livello clinico (prevenzione secondaria). Infatti esistono esami di controllo che una persona dovrebbe fare periodicamente quando sta bene, quando cioè non ha disturbi o sintomi particolari. Questo consente di individuare eventuali malattie in fase molto iniziali (diagnosi precoce), permettendo di intervenire quando è più facile curare la malattia. Rientrano in questo tipo di esami quelli cosiddetti di screening per i quali ISPO coordina i programmi di invito della popolazione.

L'Istituto gestisce con l'Azienda Sanitaria Fiorentina i programmi di screening per il tumore della mammella, del collo dell'utero e dell'intestino (colon-retto).

In un programma di screening organizzato, l'azienda sanitaria invita direttamente l'intera fascia di popolazione ritenuta a rischio di sviluppare una certa malattia, offrendo gratuitamente il test ed eventuali approfondimenti. L'adesione al programma è del tutto volontaria. Per essere programmato e realizzato, lo screening deve riguardare patologie di grande rilevanza epidemiologica, basarsi su prove di efficacia e attenersi a linee guida di qualità. In particolare, i programmi di screening si sono dimostrati efficaci nel cambiare la storia naturale dei tumori della mammella, della cervice uterina e del colon-retto. In alcuni casi, lo screening riesce a evitare l'insorgenza del tumore, in altri può salvare la vita. Quando questo non è possibile, la diagnosi precoce consente comunque di effettuare interventi poco invasivi e non distruttivi. L'attivazione di programmi di screening per questi tre tumori è quindi sostenuta sia a livello nazionale che internazionale.

## 2. ATTIVITÀ DI PREVENZIONE DEL MELANOMA e TUMORI CUTANEI

Al servizio si accede mediante richiesta del medico curante. La prenotazione avviene tramite CUP. L'attività di visita è dedicata:

- ai pazienti asintomatici con fattori di rischio per il melanoma e altri tumori della pelle, soprattutto correlati all'esposizione ai raggi ultravioletti (come i carcinomi cutanei), per i quali il medico curante ritiene necessaria una valutazione specialistica;
- ai pazienti sintomatici, cioè portatori di una lesione cutanea sospetta.

Fattori di rischio per il melanoma sono ritenuti:

- fenotipo molto chiaro (pelle chiara, capelli biondi o rossi, occhi chiari);
- alto numero di nevi (>50);
- presenza di 1 o più nevi clinicamente atipici (sopra 5 mm. di diametro, di forma irregolare, asimmetrici, con colore disomogeneo);
- avere avuto scottature solari;
- familiarità per melanoma;
- pregresso melanoma.

Per lesione sospetta si intende una lesione che si è modificata in uno o più parametri:

- dimensioni;
- spessore;
- forma;
- colore.

Al termine del controllo medico viene subito consegnata la risposta con l'esito della visita, ed il consiglio sulla frequenza dei controlli successivi.

Nel caso si riscontri una lesione dubbia o francamente sospetta, il medico provvede a programmare l'intervento di asportazione per verifica diagnostica (biopsia incisionale o escissionale), che verrà effettuato nella sala chirurgica dell'Istituto.

Il servizio di dermatologia ad indirizzo oncologico esegue anche il follow-up dei pazienti operati per melanoma, secondo le Raccomandazioni Cliniche dell'Istituto Toscano Tumori.

## 3. ATTIVITÀ DI DIAGNOSTICA SENOLOGICA EXTRA-SCREENING

Questa attività prevede l'esecuzione di esami senologici di tipo diagnostico al di fuori del programma di screening mammografico (accertamenti in pazienti sintomatiche, esami di follow-up in pazienti operate, prime visite ed esami successivi in donne con alto rischio su base eredo-familiare, approfondimenti diagnostici di pazienti inizialmente valutate altrove, donne asintomatiche extra-screening).

#### 4. ATTIVITÀ DI LABORATORIO

L'attività del Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica si esplica in un ambito multidisciplinare che comprende l'esecuzione di esami citologici, molecolari, biochimici ed immunocitochimici.

Questi esami sono eseguiti all'interno di programmi di screening, ai fini di una diagnosi precoce e di prognosi.

Nel Laboratorio è presente un importante settore di ricerca applicata alla prevenzione dei tumori. La ricerca è particolarmente indirizzata alla individuazione e valutazione di nuovi test di screening e allo studio di modificazioni del DNA in relazione a stili di vita ed ambiente di lavoro.

Gli esami citologici sono eseguiti sia in un contesto di screening (Pap test) per la prevenzione del cancro della cervice, che di diagnosi precoce o di completamento diagnostico (Citologia mammaria, urinaria, polmonare, organi profondi, linfonodi, liquidi pleurici o ascitici ecc.).

Gli esami molecolari come la ricerca di HPV ad alto rischio oncogeno sono eseguiti all'interno di programmi di screening per la prevenzione del cancro della cervice sia come test primario o di triage e su richiesta medica. Viene inoltre eseguita la genotipizzazione di HPV.

La ricerca di sangue occulto nelle feci è eseguita nell'ambito di programmi di screening per la prevenzione dei tumori coloretali.

Gli esami di immunocitochimica sono eseguiti come completamento diagnostico (Diagnosi differenziale e di identificazione di istotipo) o a fini prognostici (Recettori ormonali o attività proliferativa nel cancro della mammella).

#### 5. RIABILITAZIONE ONCOLOGICA

La percentuale di persone che, colpite da tumore, sopravvivono alla malattia e guariscono è sempre maggiore grazie alla diagnosi precoce (screening) ed alle terapie sempre più mirate ed innovative. Tuttavia, i trattamenti chirurgici, la radio e chemioterapia, le terapie mediche a lungo termine e la paura del tumore portano ad un disagio fisico e psichico che necessitano di un adeguato trattamento riabilitativo. Riabilitare in oncologia significa dunque intervenire in senso globale, fisico e psicologico, per accogliere ed accompagnare la persona nel difficile percorso oncologico.

La riabilitazione oncologica psico-fisica ha come obiettivo sia il miglioramento della qualità della vita, della persona affetta da tumore, sia il raggiungimento di un nuovo equilibrio psico-fisico dopo la malattia. Per raggiungere detti obiettivi la persona viene accolta con un colloquio ed una visita multidisciplinare finalizzati alla individuazione precoce sia degli esiti fisici che delle problematiche psicologiche, e prosegue con la pianificazione dei trattamenti individuali e/o di gruppo fisioterapici e/o infermieristici e con l'avvio di percorsi psico-relazionale individuali e/o di gruppo. Per poter realizzare tutto questo l'Istituto si avvale della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori sezione di Firenze che, grazie ai fondi raccolti da "Corri la Vita", rende possibile il percorso psico-relazionale.

## ISPO VILLA DELLE ROSE

### DOVE SI TROVA

Il presidio di Villa delle Rose si trova in Via Cosimo il Vecchio n. 2 a Firenze. È accessibile all'utenza dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00.

Al suo interno si trovano:

Sede Legale

Direzione Aziendale: Direzione Generale, Direzione Sanitaria, Direzione Amministrativa

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ufficio Comunicazione, Attività Editoriali e Pianificazione eventi scientifici

S.C. Screening e Prevenzione Secondaria (Ambulatori Screening Mammella, Cervice Uterina, Colon-Retto, Dermatologia per Prevenzione del Melanoma)

S.S. CRR Prevenzione Oncologica

S.S. Senologia di Screening

S.C. Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica

S.S. Laboratorio Regionale HPV e Biologia Molecolare

S.S. Citologia Extra Screening e sistema Qualità in Citologia

S.S. Centro Riabilitazione Oncologica (Ce.Ri.On.)

Coordinamento Assistenziale e della Prevenzione (Staff Direzione Sanitaria)

Coordinamento Tecnico Sanitario (Staff Direzione Sanitaria)

S.C. Amministrazione, Gestione risorse, Attività tecniche e Supporto alla ricerca

S.S. Bilancio, Contabilità e Investimenti

### COME RAGGIUNGERE IL PRESIDIO

*In autobus:*

- dalla stazione di Santa Maria Novella autobus n. 14 C, scendere alla fermata Monna Tessa, proseguire per circa 100 metri e svoltare a destra in Via Cosimo il Vecchio.

- dalla stazione di Rifredi autobus R (direzione Careggi), scendere alla fermata Monna Tessa, proseguire per circa 100 metri e svoltare a destra in Via Cosimo il Vecchio.

*In auto:*

uscire al casello "Firenze nord" dell'Autostrada del Sole e seguire le indicazioni per "Ospedale Careggi".

## LE ATTIVITÀ CLINICO-DIAGNOSTICHE

### **Specialità Gastroenterologia**

Endoscopia Digestiva: Colonscopie di screening

Visita gastroenterologica

### **Specialità Dermatologia**

Visite dermatologiche

Chirurgia dermatologica (biopsia incisionale, escissionale)

Visite di follow-up a pazienti trattati per melanoma

### **Riabilitazione oncologica**

Prima visita e stesura progetto riabilitativo individuale o di gruppo per persone operate patologie oncologiche

Visita di controllo (follow-up)

Prescrizioni e collaudo protesi mammarie, bracciali e calze elastiche, ventriere

Fibrolaringoscopia

Colloqui psicologici individuali

Percorso psico-relazionale di gruppo: introspettivo-verbale, a mediazione espressiva, a mediazione corporea

Consulenza fisiatrica

Consulenza angiologica

Consulenza dietistica

Consulenza chirurgica

Consulenza oncologica tumori testa-collo

Trattamenti riabilitativi fisici nell'ambito del progetto riabilitativo individuale (scollamento cicatrici, mobilizzazione articolare, esercizi posturali, massaggio distrettuale, linfodrenaggio manuale, presso-terapia, bendaggio multistrato; attività motoria di gruppo)

Attività psico-fisio-sociale, nell'ambito del progetto riabilitativo di gruppo (danza egiziana, attività motoria adattata, musico-terapia, teatro-terapia, arte-terapia, feldenkrais, scrittura creativa, yoga, gruppo di incontro, rilassamento, mindfulness e rilassamento on going)

### **Specialità Ginecologia**

Pap test e HPV test di screening

Colposcopie di screening (richiamo al 2° livello in seguito a Pap Test anormale)

Pap test e HPV test non di screening

Ambulatorio dedicato alle donne indirizzate a trattamento con conizzazione laser (in seguito a screening)

Visite ginecologiche in regime di Libera Professione intramuraria

### **Specialità Approfondimenti Screening Mammografico**

Mammografie diagnostiche

Ecografie seno

Ago aspirati sotto guida manuale ed ecografica

Agobiopsia sotto guida ecografica e in stereotassi

### **Specialità Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica**

Test HPV (hr-HPV)

Genotipizzazione HPV

Test immunocitochimici

Citologia Cervico-vaginale (Pap test)

Citologia mammaria

Citologia polmonare

Citologia tiroidea e noduli testa/collo

Citologia urinaria

Citologia dei versamenti

Ricerca del sangue occulto fecale



### SCREENING PER IL TUMORE DELLA MAMMELLA

L'invito a fare la mammografia arriva a casa per posta: nella lettera sono specificati giorno, luogo ed ora dell'appuntamento per fare una mammografia. Lo screening per il tumore della mammella coinvolge donne di età compresa tra i 50 e i 69 anni residenti in Firenze e provincia. Se la donna non risponde alla prima lettera, ne riceve un'altra di sollecito nell'arco di 2-3 mesi.

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

La mammografia è un esame radiografico che permette una diagnosi precoce dei tumori della mammella per mezzo della rappresentazione della ghiandola mammaria e del confronto dei due seni.

È necessario effettuare due posizionamenti per ogni mammella per una completa visualizzazione della ghiandola ed una esatta localizzazione di eventuali anomalie; è inoltre indispensabile esercitare durante l'esecuzione dell'esame una compressione del seno per diminuire l'esposizione ai raggi X ed ottenere un'immagine più chiara.

La mammografia è un esame rapido, di semplice esecuzione e molto ben tollerabile in quanto l'eventuale sensazione dolorosa associata all'esame è esclusivamente riconducibile alla necessaria compressione della mammella che dura pochi istanti ed è comunque graduabile.

La compressione della mammella è necessaria non solo per ottenere una qualità migliore dell'immagine, ma anche per ridurre al minimo l'esposizione ai raggi X.

Tutte le apparecchiature usate sono dedicate e sottoposte a precisi e collaudati programmi di controllo di qualità.

La mammografia di screening è letta da almeno due diversi radiologi per garantire un'alta qualità della diagnosi: questo può alcune volte giustificare una più lunga attesa della risposta. La risposta con esito negativo arriva a casa per posta. Il Programma di Screening Mammografico non si limita però alla sola mammografia di screening, ma si fa carico dell'eventuale percorso clinico necessario al raggiungimento di una diagnosi accurata.

La donna può essere quindi chiamata telefonicamente per ulteriori accertamenti che servono per chiarire il quadro clinico: questo non significa che sia presente una malattia, anzi, nella maggior parte dei casi, la visita ambulatoriale si conclude con un esito di normalità.

Gli esami mammografici tra i 40 e 49 anni sono al di fuori degli attuali programmi di screening perché le evidenze sulla efficacia della mammografia in questa fascia di età sono meno forti che per le donne più anziane. Recentemente però la Regione Toscana ha previsto che, nei prossimi anni, anche le donne di età compresa tra i 45 e i 49 anni e le 70-74 anni che abbiano partecipato a precedenti inviti ricevano un invito a fare una mammografia di screening. In attesa delle prossime disposizioni della Regione Toscana sull'allargamento del programma di screening per queste altre fasce di età, è consigliabile che le donne tra i 40 e i 49 anni facciano una mammografia ogni 12-18

mesi dopo un'adeguata informazione da parte del medico di fiducia sui benefici e gli eventuali inconvenienti. Per le donne di età superiore ai 70 anni è consigliato fare la mammografia ogni 2 anni.

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

## SCREENING PER IL TUMORE DELLA CERVICE UTERINA

Lo screening della cervice uterina coinvolge donne di età compresa tra i 25 e i 64 anni e prevede l'esecuzione di un Pap test (o striscio vaginale oncologico) ogni tre anni nella fascia d'età 25-33 anni e un test HPV ogni 5 anni nella fascia d'età 34-64 anni. Infatti, la moderna ricerca scientifica ha dimostrato che nelle donne fra i 34 e i 64 anni il test HPV (un test per la ricerca del Papillomavirus) è ancora più efficace del Pap test; per questo motivo la regione Toscana sta gradualmente passando a questo test.

Il Pap test o striscio vaginale oncologico è un esame che permette di individuare alterazioni del collo dell'utero prima che possano trasformarsi in tumore. Si basa sulla raccolta di cellule di sfaldamento dal collo dell'utero mediante una spatola o uno spazzolino. Questo materiale viene strisciato su un vetrino, inviato in laboratorio, colorato e analizzato al microscopio.

Il test HPV è un esame che analizza una piccola quantità di cellule prelevate dal collo dell'utero per ricercare la presenza di alcuni tipi di virus HPV (Human Papilloma Virus), necessari per lo sviluppo dei tumori del collo dell'utero. Ad oggi i tipi di HPV conosciuti sono molti, ma solo un piccolo gruppo di questi virus, definiti ad alto rischio (virus chiamati "oncogenici"), sono la causa del carcinoma della cervice uterina. Il test proposto all'interno del programma di screening va a ricercare proprio e solo questi tipi. L'HPV causa un'infezione molto frequente, che la maggior parte delle donne prende almeno una volta nella vita. In genere non causa alcuna alterazione e si risolve da sola.

In una minoranza di casi provoca delle lesioni a livello del collo dell'utero. La maggioranza guariscono spontaneamente, ma alcune, se non curate, progrediscono lentamente verso forme tumorali. Ci vogliono però molti anni perché le lesioni si trasformino e solo pochissime delle donne con infezione da papilloma virus sviluppano un tumore del collo dell'utero.

Il prelievo per il test HPV è simile a quello del Pap test e il materiale prelevato non è letto al microscopio, ma esaminato per la ricerca dell'HPV. Una parte di materiale prelevato viene utilizzata per il Pap test tradizionale, che sarà letto solo se il test HPV sarà positivo. Infatti, nello screening con il test HPV, il Pap test è un esame di completamento, che ci dà notizie utili per i controlli successivi.

Il programma di screening prevede l'invito delle donne residenti nell'Azienda USL 10 di Firenze, mediante una lettera personale spedita a casa per posta, che riporta il giorno, il luogo e l'ora di un appuntamento "prefissato" per eseguire un Pap test o un test HPV. Sull'invito sono comunque riportati i numeri di telefono per spostare o modificare il luogo o la data dell'appuntamento e un indirizzo di posta elettronica. Il Pap test e il test HPV possono infatti essere eseguiti anche presso i consultori di zona o presso il proprio ginecologo di fiducia che ha aderito al programma di screening, inviando i test effettuati alle proprie pazienti al laboratorio centralizzato del programma di screening di ISPO e partecipando al controllo di qualità del prelievo.

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

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

**Nello screening con il Pap test** la donna può essere richiamata per eseguire un esame di approfondimento, che consiste nell'esecuzione del test HPV (Human Papilloma Virus = Papilloma Virus Umano) o di una colposcopia. Il test HPV in questo caso è un test di approfondimento che serve per individuare fra le donne con lievi alterazioni nel Pap test quelle che necessitano di una colposcopia. Il test HPV è uguale a quello utilizzato per lo screening delle donne in fascia d'età 34-64 anni. Se il test HPV sarà negativo, la donna non avrà più bisogno di controlli particolari e sarà invitata di nuovo a fare un test di screening dopo tre anni.

Se il test HPV sarà positivo, dovrà sottoporsi ad un controllo chiamato "colposcopia". La colposcopia è un controllo simile alla visita ginecologica: il ginecologo, userà uno strumento chiamato colposcopio, che servirà a illuminare il collo dell'utero e a vederlo ingrandito.

Se il medico vedrà delle alterazioni, farà una biopsia, cioè un piccolo prelievo di tessuto dal collo dell'utero. In genere la colposcopia non è dolorosa. Se viene effettuata una biopsia si può sentire un fastidio simile ad un pizzicotto o ad un dolore mestruale.

**Nello screening con test HPV**, se il test HPV sarà positivo sarà esaminato anche il Pap test. Se il Pap test sarà normale, la donna sarà invitata a fare un controllo dopo un anno per capire se c'è ancora l'infezione. Sappiamo infatti che la grande maggioranza delle infezioni regredisce spontaneamente dopo 1 anno. Se invece il Pap test risulterà anormale la donna sarà invitata a fare una colposcopia.

## SCREENING PER IL TUMORE DEL COLON-RETTO

Lo screening del colon-retto prevede come primo esame il test sul sangue occulto nelle feci. Coinvolge uomini e donne di età compresa fra i 50 e i 70 anni che non abbiano effettuato tale esame nei precedenti due anni o non abbiano effettuato una colonscopia nei precedenti 5 anni.

Ogni due anni viene inviato per posta un invito a ritirare la provetta per eseguire tale esame presso un presidio specificato o presso una delle farmacie, più vicine all'utente, che aderiscono al programma.

Il risultato del test sulle feci che risulta negativo viene inviato per posta all'indirizzo fornito dall'utente.

In caso di esito positivo, dovuto alla presenza di tracce di sangue nel campione fecale, viene effettuato un richiamo telefonico per comunicare la positività e proporre all'utente di effettuare un esame di approfondimento: la "colonscopia", allo scopo di chiarire la causa del sanguinamento.

Talvolta la positività può essere comunicata anche tramite raccomandata con ricevuta di ritorno; in tal caso sarà l'utente a dover contattare il servizio indicato nella lettera per effettuare la colonscopia.

La colonscopia in caso di positività al test di screening è necessaria per chiarire il quadro clinico, ma non è in ogni caso indice di patologia. Infatti, solo 3 persone su 10 che effettuano la colonscopia in seguito a test positivo risultano affette da polipi (adenomi) o da cancro.

La colonscopia come esame di prevenzione di primo livello (quindi non soggetta a ticket) può essere effettuato da uomini e donne, in età compresa fra 45 e 65 anni di età, che non abbiano effettuato tale esame nei cinque anni precedenti in struttura pubblica (è necessaria autocertificazione da parte dell'utente e richiesta medica).

Si esegue in uomini e donne; è un'esplorazione dell'ultimo tratto dell'intestino (colon-retto) mediante una sonda flessibile, chiamata colonscopio, munita, nella parte terminale, di una telecamera che visualizza le pareti dell'intestino. La colonscopia, consente di asportare polipi intestinali, alcuni dei quali nel corso del tempo potrebbero trasformarsi in veri e propri tumori.

Per evitare fastidi dati dal movimento dello strumento, questo esame si può effettuare in anestesia, con una sedazione profonda o narcosi.

Per i soggetti invitati (fasce di età comprese negli screening) l'erogazione dell'esame di prevenzione con eventuali approfondimenti non richiede né impegnativa del medico curante, né pagamento di ticket.

### PER ULTERIORI INFORMAZIONI SU:

- attività di screening
- modalità per spostare un appuntamento
- comunicazioni relative ad esami già eseguiti

**CONTATTARE CALL CENTER SCREENING AL NUMERO BLU: 840 000 622**

## COME PRENOTARE UN ESAME/VISITA

### **Esami di screening:**

Gli esami di screening vengono effettuati solo su invito spedito per posta dal personale del servizio che si occupa di quella specialità.

### **Visite Gastroenterologiche:**

PRENOTAZIONE CENTRO UNIFICATO DI PRENOTAZIONI (CUP) n° 840 003 003 da rete fissa o 199 175 955 da cellulare.

### **Visite Dermatologiche:**

PRENOTAZIONE CUP n° 840 003 003 da rete fissa o 199 175 955 da cellulare.

### **Chirurgia Dermatologica:**

Contestualmente alla visita viene prenotato l'eventuale intervento chirurgico.

### **Riabilitazione Oncologica:**

Telefonicamente DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ CON ORARIO 14:00-19:00 al numero 055-3269771 (centralino ISPO) e specificando la visita richiesta.

### **Libera Professione Intramuraria:**

PRENOTAZIONE CUP LIBERA PROFESSIONE n° 840 003 003 da rete fissa o 199 175 955 da cellulare.

### **Test HPV (con richiesta medica se non di screening):**

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ CON ORARIO 8:00-14:00 al numero 055-32697871 se si vuole effettuare il prelievo presso questo presidio, altrimenti portare il campione al servizio di accettazione posto all'ingresso del presidio.

### **Genotipizzazione HPV:**

Telefonicamente DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ CON ORARIO 8:00-15:00 al numero 055-32697871 se si vuole effettuare il prelievo presso questo presidio, altrimenti portare il campione al servizio di accettazione posto all'ingresso del presidio.

## LABORATORIO REGIONALE DI PREVENZIONE ONCOLOGICA

<b>PRESTAZIONE</b>	<b>NOTE</b>	<b>ATTESA PRESTAZIONE</b>	<b>ATTESA RISPOSTA</b>
Citologia cervico-vaginale (Pap test)	Esame di materiale ottenuto per scraping della cervice uterina	Tempi del CUP	Entro 6 settimane
Citologia mammaria	Esame di materiale cellulare ottenuto per agoaspirato, secrezione o apposizione	Nessuna	5 giorni lavorativi
Citologia polmonare	Esame di materiale cellulare ottenuto da escreato (con la tosse), bronco aspirato	Nessuna	5 giorni lavorativi
Citologia tiroidea e noduli testa/collo	Esame di materiale cellulare ottenuto per ago aspirato di noduli tiroidei	Nessuna	5 giorni lavorativi
Citologia urinaria	Esame di materiale cellulare ottenuto da sedimento urinario	Nessuna	5 giorni lavorativi
Citologia dei versamenti	Esame di materiale cellulare ottenuto per agoaspirato de versamento delle cavità sierose	Nessuna	5 giorni se non sono necessari ulteriori accertamenti
Ricerca del sangue occulto fecale	Test immunologico su un campione fecale senza dieta alimentare, con lo scopo di identificare tracce di sangue nelle feci	Nessuna	7 giorni lavorativi
Ricerca e tipizzazione Virus HPV	Eseguito su materiale cervico-vaginale, urine, sperma, secreto uretrale ed altro materiale biologico. Prelievo in ambulatorio su prenotazione o presso il proprio ginecologo (anche con invio postale). Individuazione presenza HPV ad alto e basso rischio oncogeno ed individuazione eventuale genotipo tipo specifico	10 giorni per il prelievo	7 giorni lavorativi
Test HPV	Eseguito su materiale cervico-vaginale all'interno del programma di screening per il carcinoma della cervice uterina, su prelievo effettuato in ambulatorio su prenotazione o presso il proprio ginecologo (anche con invio postale). Individuazione presenza HPV ad alto rischio oncogeno	Tempi del CUP per gli esami di screening o 10 giorni per gli esami extrascreening	7 giorni lavorativi
Determinazione carica virale quantitativa assoluta (HPV)	Determinazione numero copie virali. Prelievo su prenotazione o presso il proprio ginecologo (anche con invio postale)	7 giorni per prelievo	15 giorni lavorativi
Test immunocitochimici	Ricerca markers diagnostici e prognostici su campioni biologici	Nessuna	7 giorni lavorativi

CENTRO DI RIABILITAZIONE ONCOLOGICA (Ce.Ri.On.)

PRESTAZIONE	NOTE	ATTESA PRESTAZIONE	ATTESA RISPOSTA
Prima Visita di Riabilitazione	Soggetti operati di patologia oncologica	7/10 giorni	Immediata
Visita di controllo (invito per posta)	Soggetti operati di patologia oncologica già riabilitati	Programmata	Immediata
Prescrizioni e collaudo protesi ed ausili	Soggetti operati di patologia oncologica	7/10 giorni	Immediata
Visita urgente di riabilitazione	Soggetti operati di patologia oncologica	3/5 giorni	Immediata
Visita angiologica ed ecocolor doppler arti	Soggetti operati di patologia oncologica	15 giorni	Immediata
Colloquio psico-oncologico individuale	Soggetti operati di patologia oncologica	7/10 giorni	
Consulenza dietistica	Soggetti operati di patologia oncologica	30 giorni	Immediata
Visita fisiatrice	soggetti operati di patologia oncologica con problematiche osteo-articolari	15 giorni	
Visita oncologica testa-collo	Soggetti operati e/o a rischio di tumore del distretto testa-collo	7/10 giorni	Immediata
Visita/Riabilitazione logopedica	Soggetti operati di patologia oncologica testa-collo	7/10 giorni	Immediata

GASTROENTEROLOGIA

PRESTAZIONE	NOTE	ATTESA PRESTAZIONE	ATTESA RISPOSTA
Visita gastroenterologica	Soggetti sintomatici con impegnativa del curante	Tempi del CUP	Immediata
Colonscopia di screening	Richiamo eseguito dal servizio in seguito a test sul sangue occulto delle feci positivo	Su richiamo (circa 30 giorni)	Immediata (se viene eseguita una biopsia sono da aggiungere i tempi per l'anatomia patologica 20-30 giorni)
Colonscopia di follow-up pazienti in precedenza sottoposti a colon di screening e polipectomia	I pazienti ricontattano la segreteria screening nei tempi previsti dal follow-up	Circa 30 giorni dando la precedenza ai pazienti dello screening	Immediata (se viene eseguita una biopsia sono da aggiungere i tempi per l'anatomia patologica 20-30 giorni)

## DERMATOLOGIA

PRESTAZIONE	NOTE	ATTESA PRESTAZIONE	ATTESA RISPOSTA
Visita dermatologica	Soggetti sintomatici e asintomatici con impegnativa del medico curante	Tempi del CUP	Immediata
Visita dermatologica follow-up	Soggetti operati per melanoma	Secondo Raccomandazioni cliniche e tempi CUP	Immediata
Intervento chirurgico	Prenotato in seguito a visita dermatologica	20 -40 giorni	20 -30 giorni (tempi per anatomia patologica)
Visita dermatologica "urgente"	Da prenotare direttamente presso l'Istituto, anche telefonicamente, con richiesta urgente del medico curante	Entro 48 ore dalla richiesta	Immediata
Visita dermatologica per pazienti afferenti al Ce.Ri.On.	Prenotazione interna da parte del Ce.Ri.On. o del Servizio di Dermatologia con richiesta interna	7-30 giorni	Immediata

## GINECOLOGIA

PRESTAZIONE	NOTE	ATTESA PRESTAZIONE	ATTESA RISPOSTA
Pap test	Screening	Su invito	Entro 6 settimane
Test HPV	Screening	Su invito	7 giorni lavorativi
Test HPV	Prenotato da donne fuori dallo screening	Con richiesta medica	7 giorni lavorativi
Pap test di follow-up	Follow-up dopo trattamento o dopo colposcopia negativa	Su richiamo	Entro 6 settimane
Test HPV di follow-up	Follow-up dopo trattamento o dopo colposcopia negativa	Su richiamo	7 giorni lavorativi
Colposcopia	Esame di approfondimento eseguito per test di screening con esito anormale	Su richiamo	Immediata (se viene eseguita una biopsia sono da aggiungere i tempi per l'anatomia patologica 20-30 giorni)
Colposcopia di follow-up	Esame di approfondimento eseguito dopo Test HPV o Pap test anormali effettuati per il follow-up dopo trattamento o dopo precedente colposcopia negativa	Su richiamo	Immediata (se viene eseguita una biopsia sono da aggiungere i tempi per l'anatomia patologica 20-30 giorni)

## SENOLOGIA DI SCREENING

<b>PRESTAZIONE</b>	<b>NOTE</b>	<b>ATTESA PRESTAZIONE</b>	<b>ATTESA RISPOSTA</b>
Mammografia di screening	Programma di screening	Su invito	15/30 giorni
Approfondimenti diagnostici senologici	Su lesioni individuate alla mammografia di screening o con mammografia negativa e presenza di sintomi dichiarati dalla donna durante l'esecuzione del test	Su programmazione del servizio	Immedieate se non sono necessari ulteriori accertamenti o biopsie



## ISPO PRESSO CAREGGI

PADIGLIONE 7  
Polo materno-infantile

### DOVE SI TROVA

All'interno dell'Azienda Ospedaliera Universitaria di Careggi (AOUC), in Via della Maternità, presso il Polo materno-infantile si trova la S.C. Senologia Clinica.  
È accessibile all'utenza dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 19:30.

### COME RAGGIUNGERE IL PRESIDIO

*In autobus:*

- dalla stazione di Santa Maria Novella autobus n. 14 (direzione Careggi), scendere alla fermata Largo Brambilla, Nuovo Ingresso Careggi (NIC), proseguire direzione Polo Materno Infantile, Padiglione 7.

- dalla stazione di Rifredi autobus R (direzione Careggi) fermata Largo Brambilla, Nuovo Ingresso Careggi (NIC) proseguire direzione Polo Materno Infantile, Padiglione 9.

*In auto:*

uscire al casello "Firenze nord" dell'Autostrada del Sole e seguire le indicazioni per "Ospedale Careggi".

### LE ATTIVITÀ CLINICO-DIAGNOSTICHE

Questo Presidio è sede della Struttura Complessa di Senologia e vi si svolgono le seguenti attività:

- Mammografie ed eventuali esami di approfondimento in donne asintomatiche al di fuori dello screening mammografico.
- Esami clinico-strumentali del seno (visite oncologiche, mammografie, ecografie, galattografie e prelievi con ago) in pazienti sintomatiche o con richiesta medica avente carattere di urgenza.
- Follow-up clinico-strumentale (visite oncologiche, mammografie, ecografie galattografie e prelievi con ago), in pazienti operate per carcinoma della mammella.
- Ambulatorio di Consulenza Genetica-Colloqui Genetica (in seguito a screening o su richiesta del curante). Il servizio di Genetica Medica offre un ambulatorio di genetica medica per le persone con precedenti di malattie oncologiche per le quali occorre quantificare il rischio per i familiari. La consulenza prevede la mappatura dell'albero genealogico e, se ritenuto necessario, il prelievo di un campione di sangue per test genetico (BRCA1).

**Urgenze senologiche:**

PRENOTAZIONE CUP da parte del Medico Curante

**Mammografie asintomatiche:**

PRENOTAZIONE CUP con richiesta del MMG n° 840 003 003 da rete fissa o 199 175 955 da cellulare.

**Mammografie sintomatiche:**

PRENOTAZIONE CUP n° 840 003 003 da rete fissa o 199 175 955 da cellulare.

**Mammografie post-operate:**

PRENOTAZIONE CUP n° 840 003 003 da rete fissa o 199 175 955 da cellulare, specificando il quesito diagnostico relativo alla propria condizione di paziente operata di tumore al seno.

**Visite senologiche:**

PRENOTAZIONE CUP n° 840 003 003 da rete fissa o 199 175 955 da cellulare.

**Ecografie mammarie:**

PRENOTAZIONE CUP n° 840 003 003 da rete fissa o 199 175 955 da cellulare.

**Esami di approfondimento:**

Richiesti come esami aggiuntivi, per completare la diagnosi clinica, dal medico del servizio di Senologia Clinica. Per approfondimenti di terzo livello per utenti extraregionali, tramite appuntamento preso dal servizio dove è stata effettuata la prima mammografia, previa visione da parte del medico del servizio, degli esami strumentali effettuati in sede extraregionale.

**Follow-up senologico in pazienti operate al seno (su consiglio del chirurgo):**

Modalità di accesso o su invito spedito per posta dal servizio, oppure telefonicamente il MARTEDÌ E IL VENERDÌ con orario 9:00-13:00 al numero 055 797 2591.

Il Servizio di Follow-up provvede ad offrire controlli periodici programmati alle donne operate per carcinoma della mammella.

Le donne operate, che fanno richiesta di aderire a questo servizio, vengono invitate tramite lettera ad eseguire un controllo clinico e/o mammografico periodico, con chiamata automatica alle scadenze prefissate. Gli esami di controllo previsti sono effettuati in un tempo unico. Anche gli eventuali esami aggiuntivi richiesti al momento del controllo per completare l'iter diagnostico sono espletati immediatamente (ad eccezione delle procedure stereotassiche).

Per gli esami clinici il Servizio si avvale dell'opera di numerosi Consulenti Chirurghi, operanti nelle principali Divisioni Chirurgiche di Firenze. In generale, la Paziente è seguita sempre dallo stesso Chirurgo, che per lo più è colui che ha effettuato l'intervento. I medici radiologi della S.C. di Senologia provvedono invece a garantire la refertazione degli esami mammografici e l'esecuzione degli approfondimenti diagnostici strumentali come l'ecografia o esami microinvasivi.

**Colloquio di Genetica Medica:**

L'Ambulatorio di Genetica Medica offre un servizio di Consulenza Genetica per le persone con precedenti familiari di malattie tumorali, per le quali occorra quantificare il rischio oncologico.

La consulenza prevede la mappatura dell'albero genealogico e, se ritenuto necessario, il prelievo di un campione di sangue per test genetico (BRCA1).

Prenotare telefonicamente il MARTEDÌ E IL VENERDÌ CON ORARIO 9:00-13:00 al numero 055 797 2591.

**Follow-up in pazienti a rischio eredo-familiare:**

Si accede al programma dopo consulenza genetica che stabilisce se la paziente con familiarità è a rischio di sviluppare un tumore alla mammella e/o all'ovaio e il tipo e la tempistica dei controlli da effettuare.

La paziente viene invitata ai controlli con lettera spedita per posta dal Servizio.  
 È disponibile un numero telefonico dedicato ai due Servizi di follow-up attivo il MARTEDÌ E IL VENERDÌ con orario 9:00-13:00 al numero 055 797 2591 per l'inserimento nei programmi, ricevere informazioni, cambiare o disdire la data prevista per il controllo.

### PRESTAZIONI - TEMPI DI ATTESA - CONSEGNA RISPOSTA

#### SENOLOGIA CLINICA

<b>PRENOTAZIONE</b>	<b>NOTE</b>	<b>ATTESA PRESTAZIONE</b>	<b>ATTESA RISPOSTA</b>
Visita senologica	In assenza di sintomi	Tempi del CUP	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Visita senologica urgente	In presenza di sintomi di recente comparsa valutati dal medico curante	Prenotazione CUP da parte del medico curante con richiesta urgente (1-5 giorni)	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Mammografia in assenza di sintomi	Donne non residenti e in fascia di età non di screening	Tempi del CUP	20 giorni se non sono necessari ulteriori accertamenti
Mammografia in presenza di sintomi	(non urgenti valutati dal curante)	Tempi del CUP	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Mammografia urgente	In presenza di sintomi che necessitano di indagine diagnostica valutati dal curante	Prenotazione CUP da parte del medico curante con richiesta urgente (1-5 giorni)	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Mammografia di controllo in pazienti già operate di tumore al seno	In assenza di sintomi (non incluse nel follow-up dell'Istituto ma seguite altrove)	Tempi del CUP	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Ecografia mammaria	In assenza di sintomi	Tempi del CUP	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Ecografia mammaria urgente	In presenza di sintomi	Prenotazione CUP da parte del medico curante con richiesta urgente (1-5 giorni)	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Duttogalattografia	In presenza di secrezione indicativa di vegetazione intraduttale	1-7 giorni (se richiesta in seguito ad indagine effettuata in Istituto) o 1-5 giorni (richiesta diretta del medico richiedente e valutazione medica del radiologo ISPO)	Immediata
Ago-aspirato eco-guidato per esame citologico	Esame citologico di lesioni mammarie su guida ecografica	Immediata (se richiesta in seguito ad indagine effettuata in Istituto) o 7-10 giorni (richiesta diretta del medico richiedente e valutazione medica del radiologo ISPO)	10 giorni lavorativi

Agobiopsia eco-guidata per esame istologico	Esame microbioptico (istologico) di lesioni mammarie su guida ecografica	Immediata (se richiesta in seguito ad indagine effettuata in Istituto) o 7-10 giorni (richiesta diretta del medico richiedente e valutazione medica del radiologo ISPO)	20 giorni lavorativi
Agobiopsia stereo-guidata per esame istologico	Esame microbioptico (istologico) di lesioni mammarie su guida stereotassica (radiologica)	7-15 giorni (se richiesta in seguito ad indagine effettuata in Istituto) o 15-20 giorni (richiesta diretta del medico richiedente e valutazione medica del radiologo ISPO)	20 giorni lavorativi

## ISPO PONTE NUOVO

### DOVE SI TROVA

Il Presidio di Ponte Nuovo (“Padiglione Mario Fiori”) si trova in Via delle Oblate n. 4 a Firenze.

Nel Presidio di Ponte Nuovo si trovano:

S.C. Epidemiologia Clinico Descrittiva e Registri

S.S. Infrastruttura Registri

S.S. Valutazione Screening

S.C. Epidemiologia Molecolare Nutrizionale

S.C. Biostatistica Applicata

S.S. Epidemiologia Ambientale ed Occupazionale

S.S. CRR Prevenzione Oncologica

Osservatorio Nazionale Screening – ONS

Coordinamento Statistico (Staff Direzione Sanitaria)

Inoltre hanno sede:

Registro Tumori Toscano

Registro Mortalità Regionale

Registro C.O.R. Mesoteliomi

Registro Tumori Naso-Sinusali.

Le Strutture di Epidemiologia e di Biostatistica si occupano di ricerca, valutazione e sintesi dei fattori di rischio in ambito lavorativo e legati agli stili di vita.

Il CRR fornisce consulenza e supporto metodologico alle Aziende Sanitarie della Regione Toscana per il monitoraggio dei programmi di screening.

I Registri annotano l’incidenza dei tumori e la mortalità per tali cause nella Regione Toscana.

### COME RAGGIUNGERE IL PRESIDIO

In *autobus*:

- dalla stazione di Santa Maria Novella autobus n. 14 (direzione Careggi) scendere alla fermata Dalmazia 01, proseguire con autobus n. 58C e scendere alla fermata Villa Pepi.

- dalla stazione di Rifredi autobus R (direzione Careggi) scendere alla fermata Villa Pepi.

In *auto*:

uscire al casello “Firenze nord” dell’Autostrada del Sole e seguire le indicazioni per “Ospedale Careggi”

## MODALITÀ DI PAGAMENTO ESAMI

Gli **esami non compresi nel programma di screening** sono soggetti al pagamento del ticket, se dovuto, dietro presentazione della richiesta medica.

Gli **esami effettuati nell'ambito dei programmi di screening** di popolazione sono gratuiti e non richiedono impegnativa del medico curante.

Possono essere erogati in regime di prevenzione, quindi gratuitamente, compilando la relativa autocertificazione, nei seguenti casi:

- per mammografia: donne a partire da 45 anni di età compiuti possono effettuare una mammografia ogni due anni;
- per colonscopia: uomini e donne di 45-65 anni di età possono usufruire dell'erogazione di una colonscopia ogni cinque anni, purché non l'abbiano già effettuata in struttura pubblica nei cinque anni precedenti;
- per il Pap test: dall'età di 25 anni le donne possono usufruire dell'erogazione del Pap test in regime di prevenzione gratuita ogni tre anni, come da Legge Finanziaria del 2001 (n. 388/2000) e Legge Finanziaria del 2002 (n. 448/2001);
- per esame del sangue occulto nelle feci, fuori dal programma di screening per età (inferiore a 50 anni o superiore a 70 anni), per tempo di intervallo (inferiore a 2 anni) o per molteplicità dei campioni (più di un test).

Le prestazioni di Riabilitazione Oncologica, offerte a soggetti operati di patologie oncologiche, (valutazione clinica iniziale, prima visita e richiesta di protesi ed ausili), sono gratuite, dietro presentazione di impegnativa del medico curante e di attestato di esenzione per patologia oncologica. Tutte le altre prestazioni vengono prescritte dall'equipe multidisciplinare, dopo aver accertato le disabilità fisico-psicologiche da trattare.

Nei presidi che erogano prestazioni sanitarie l'utente può pagare il ticket (se dovuto) con carta bancomat (punto di riscossione automatica), in alternativa può effettuare il pagamento con bonifico bancario oppure con bollettino postale.

Per disposizioni regionali, il pagamento del ticket deve avvenire prima dell'effettuazione della prestazione.

## **ATTIVITÀ LIBERO PROFESSIONALE**

Le prestazioni di attività ambulatoriale vengono assicurate all'interno dell'Istituto anche in regime di libera professione nei Presidi di Villa delle Rose e Careggi (Senologia Clinica), in conformità con quanto stabilito dal DGRT n. 555/2007 e dall'Atto Aziendale per la Libera Professione - Delibera DG n. 90 del 09/12/2008.

È quindi possibile effettuare visite ed esami diagnostici scegliendo il medico di fiducia.

Le tariffe stabilite e concordate con la Direzione Aziendale, vengono corrisposte dagli utenti a mezzo dei punti rossi ubicati presso i presidi sopra ricordati.

Informazioni e prenotazioni relative a questa attività possono essere richieste al servizio di prenotazione CUP al n° 848 800 048 da rete fissa o 199 197 977 da cellulare.

Anche il Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica effettua prestazioni libero-professionali. Informazioni relative a questa attività possono essere richieste direttamente presso la sede del Laboratorio (ISPO Villa delle Rose).

## **PARTE TERZA**

### **IMPEGNI AZIENDALI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI**

Recependo i principi e le indicazioni contenuti nella della Delibera GRT n. 335 del 28.04.2014, l'Istituto garantisce al cittadino/utente la qualità dei servizi attraverso gli "impegni aziendali" qui di seguito dichiarati:

#### **ASPETTI RELAZIONALI**

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

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

#### **UMANIZZAZIONE**

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

#### **INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

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

#### **TEMPI ED ACCESSIBILITÀ**

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

#### **ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT**

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

#### **STRUTTURA E LOGISTICA**

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

#### **ASPETTI BUROCRATICO AMMINISTRATIVI**

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

#### **TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA**

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

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



## **IMPEGNI COMUNI DELL'ISTITUTO E DEI CITTADINI/UTENTI**

Rispetto degli orari di apertura e chiusura di ambulatori e uffici.

Rispetto reciproco tra cittadini/utenti e operatori.

Appropriatezza degli accessi alle prestazioni sanitarie, anche attraverso un'informazione costante con la cittadinanza.

Collaborazione e cooperazione dei cittadini/utenti con i professionisti durante i trattamenti diagnostico-terapeutici.

Adozione di stili di vita sani a partire dagli ambienti sanitari, rispetto del divieto di fumare sia da parte degli operatori che degli utenti.

Avvio di forme di cooperazione con organizzazioni sociali del contesto provinciale, per la realizzazione di interventi di promozione della salute.

## **DIRITTI E TUTELA DEI CITTADINI/UTENTI**

Ricevere l'assistenza sanitaria prevista dal Servizio Sanitario Nazionale.

Essere assistito e curato nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, filosofiche e religiose.

Ricevere tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, ai tempi di attesa.

Ottenere tempestivamente informazioni chiare, corrette ed esaustive.

Rispetto della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche e infermieristiche, diagnostiche e terapeutiche.

Diritto a presentare un reclamo o segnalazione per qualsiasi disservizio che abbia limitato o negato la fruibilità della prestazione e nel contempo impegno da parte di ISPO ad accogliere i suddetti reclami o segnalazioni.

## **DOVERI DEI CITTADINI/UTENTI**

Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere più efficace possibile la loro attività. A tal fine il cittadino/utente deve segnalare tempestivamente ogni situazione che possa essere fonte di rischio per la salute individuale e collettiva.

Impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle informazioni fornite dagli operatori sanitari.

Rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture.

Rispettare gli orari delle attività sanitarie stabiliti, nonché le norme igienico-sanitarie vigenti.

Rispettare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale.

Evitare comportamenti che possono creare situazioni di disturbo e disagio per altri cittadini/utenti presenti nelle strutture.

Rispettare il divieto di fumare, come rispetto nei confronti degli altri e per mantenere un ambiente più sano per tutti.

## **ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI**

Ai sensi dell'art. 22 e seguenti della Legge n. 241/1990, a tutela della trasparenza e imparzialità del suo operato, l'Istituto garantisce al cittadino/utente – ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge – il diritto di consultare o acquisire copia degli atti amministrativi adottati, dietro motivata richiesta da presentare presso l'Ufficio Protocollo attraverso apposito modulo.

Tale accesso è riferito al “diritto degli interessati di prendere visione ed estrarre copia di documenti amministrativi”, intendendosi per “interessati...tutti i soggetti...che abbiano un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso”; in funzione di questo interesse la domanda di accesso deve essere opportunamente motivata.

## **ACCESSO CIVICO**

L'art. 5 del D.Lgs. n. 33 del 14.03.2013, a tutela della trasparenza e imparzialità dell'operato delle Pubbliche Amministrazioni, ha disciplinato l'istituto dell'accesso civico.

Con questo decreto si intende assicurare a tutti i cittadini/utenti la più ampia accessibilità alle informazioni, concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, attraverso la pubblicazione delle stesse nei siti, al fine di attuare “il principio democratico e i principi costituzionali di eguaglianza, imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche”.

Solo in caso di omessa pubblicazione nei siti può essere esercitato, ai sensi appunto dell'art. 5 del citato Decreto Legislativo, il cosiddetto “accesso civico”, consistente in una richiesta – che non deve essere motivata – di effettuare tale adempimento.

Quindi, per i casi in cui non sia stata garantita dall'Istituto un'accessibilità totale alle informazioni di cui è obbligatoria la pubblicazione nel sito, il cittadino/utente ha facoltà di richiedere al Responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione l'informazione, il documento o il dato concernenti l'organizzazione e l'attività dell'Istituto.

La richiesta di accesso civico è gratuita e deve essere trasmessa all'indirizzo e-mail: [trasparenza.anticorruzione@ispo.toscana.it](mailto:trasparenza.anticorruzione@ispo.toscana.it) attraverso la trasmissione dell'apposito modulo.

L'Istituto dovrà procedere entro 30 giorni alla pubblicazione nel sito istituzionale dell'informazione, del documento o dato richiesto, nonché alla contestuale comunicazione dell'avvenuta pubblicazione al richiedente.

In caso di ritardata o mancata risposta, il richiedente potrà rivolgersi al titolare del potere sostitutivo, che, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D.Lgs. n. 165/2001, è il Direttore Generale, che, verificata la sussistenza dell'obbligo, assicurerà la tempestiva pubblicazione e relativa comunicazione al richiedente.

## **PARTE QUARTA**

### **MODALITÀ DI VERIFICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

L'Istituto si preoccupa di rendere disponibili in modo diffuso informazioni riguardanti i servizi che eroga e di mettere a disposizione strumenti per l'ascolto dell'utente, in quanto considera il confronto con la Cittadinanza/utenza un elemento per il miglioramento continuo dell'organizzazione nel rispondere alle esigenze della popolazione.

A tal fine adotta in modo sistematico per l'ascolto dell'utente e la partecipazione dei cittadini/utenti nella valutazione della qualità dei servizi erogati i seguenti strumenti:

- la raccolta di valutazioni e suggerimenti, attraverso i questionari di gradimento del servizio ricevuto offerti a tutti gli utenti dei servizi in un periodo dell'anno definito;
- la raccolta e l'analisi sistematica dei reclami e degli elogi;
- le verifiche degli impegni aziendali per la qualità dei servizi.

### **MODALITÀ RITIRO REFERTI**

Il referto degli esami di screening, che non prevedono ulteriori accertamenti viene spedito per via postale all'utente.

Per gli esami eseguiti al di fuori dei programmi di screening, in ottemperanza a quanto disposto dalla legge sui dati sensibili (D.Lgs. 196/2003), i relativi referti, confezionati in buste chiuse, possono essere rilasciati solo a:

- diretti interessati o, in caso di minori, a chi ne esercita la potestà genitoriale;
- persona munita di consenso scritto (delega) rilasciato dal titolare del referto o dagli aventi diritto.

Si ricorda che le persone munite di delega, oltre ad essere identificate con un documento, devono esibire insieme alla delega anche un documento identificativo del delegante.

Il recapito a domicilio dei referti extrascreening, per motivate esigenze e su espressa richiesta dell'utente, può avvenire, in via del tutto eccezionale, dopo l'accertamento del pagamento del ticket e con l'addebito delle spese postali.

La consegna dei referti mammografici (eseguiti al di fuori dello screening) viene effettuata secondo le modalità indicate all'utente al momento dell'effettuazione dell'esame.

I referti pronti e NON ritirati entro 30 giorni dalla data della consegna perdono il beneficio del ticket. L'Amministrazione dovrà addebitare al cittadino/utente il costo totale della prestazione (Legge n. 412/1991, art. 4, comma 18).

## **MODALITÀ PER LA RICHIESTA E IL RILASCIO DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

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

- il titolare della documentazione sanitaria (o suo delegato)
- l'Autorità giudiziaria
- il Difensore Civico
- il consulente tecnico o il perito su esibizione di atto di nomina
- l'esercente la patria potestà di genitore, previa autocertificazione del proprio status
- il curatore nel caso di persona inabilitata e non capace di sottoscrivere, previa autocertificazione del proprio status
- l'erede o i coeredi, previa autocertificazione del proprio status
- il legale dell'avente diritto che dichiara di agire in nome e per conto dell'interessato
- l'INAIL e le Commissioni mediche di riconoscimento di invalidità
- il personale medico dell'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica
- le Aziende Ospedaliere, le Aziende Universitarie o gli Istituti di Ricerca per scopi scientifici e statistici purchè sia garantito l'anonimato delle persone fisiche delle quali si utilizza la cartella clinica ed altro personale medico esterno che si qualifichi tale per scopi diagnostico-terapeutici, comunque nel rispetto del D.Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

La richiesta di documentazione sanitaria può essere fatta nei seguenti modi:

- direttamente presso la sede legale di ISPO a Villa delle Rose compilando l'apposito modulo prestampato (fac-simile allegato 1 al presente Regolamento)
- per fax al n. 055-32697971
- per posta all'indirizzo della sede legale:

[Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica ISPO](#)  
[Via Cosimo il Vecchio n. 2](#)  
[50139 Firenze](#)

La richiesta deve contenere:

- dati anagrafici del paziente
- tipologia della documentazione sanitaria richiesta
- modalità di ritiro (di persona o per posta al domicilio con spese a carico del richiedente)
- firma del richiedente (se deceduto firma di un erede legittimo)
- copia di un documento valido d'identità del paziente
- in caso di persona diversa dal paziente, delega del paziente con copia di un documento di identità valido del delegante e del delegato
- ricevuta di pagamento dell'importo dovuto.

Le richieste di documentazione radiologica sono subordinate, contestualmente alla compilazione del modulo di richiesta, al versamento della somma sotto specificata in base alla tipologia delle immagini:

- per ciascuna pellicola radiografica 25 x 20 € 4,00
- per ciascuna immagine ecografia su carta € 2,00.

Per le richieste di accesso alla documentazione sanitaria da parte dei soggetti legittimati all'acquisizione della medesima si prevede, inoltre, un costo unitario così come di seguito indicato:

- per ciascun documento € 0,15 a foglio, oltre ad una quota fissa forfetaria pari a € 3,00.

La documentazione sanitaria richiesta da studenti o medici non strutturati, ai soli fini scientifici e/o didattici può essere rilasciata, dietro esplicito nullaosta del Responsabile della Struttura vistata dalla Direzione Sanitaria, previa obliterazione dei dati personali degli intestatari e l'assunzione di accorgimenti idonei ad escludere la sua identificabilità. Il suddetto rilascio è inoltre subordinato al pagamento dei diritti relativi.

I vetrini del laboratorio saranno consegnati agli aventi diritto dietro apposita richiesta corredata di idonea liberatoria della S.C. Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica; la liberatoria sarà conservata presso ISPO in sostituzione del materiale sanitario e restituita all'avente diritto al momento della eventuale riconsegna dello stesso. Non è previsto l'invio postale.

Per il rilascio di vetrini viene stabilita una quota fissa forfettaria per ciascun caso pari a € 3,00.

#### **Modalità di pagamento:**

- Tramite versamento sul conto corrente postale n. 91289835 intestato a Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica di Firenze, riportando come causale “richiesta di documentazione sanitaria”.
- Tramite bonifico bancario CR Firenze, Filiale Enti e Tesoreria, Via del Castellaccio n. 36-38, 50121 Firenze codice IBAN IT53L0616002832000000008C01.
- Presso apparecchi per la riscossione automatica presenti nei Presidi dell'Istituto.

Ai sensi della normativa vigente non sarà dato corso alle richieste prive della ricevuta di versamento del dovuto.

I tempi di evasione della richiesta saranno comunicati al richiedente al momento della presentazione della richiesta stessa o entro 24 h sulla base della tipologia di documentazione richiesta.

Trascorsi 30 giorni dalla data di inizio della giacenza della documentazione richiesta, la stessa verrà spedita al domicilio indicato con spese a carico del destinatario.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP

In ciascun Ente Pubblico e nello specifico negli Enti del Servizio Sanitario Regionale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico URP comunica e dialoga costantemente con i cittadini/utenti, per assisterli nel loro rapporto con la sanità pubblica, fornendo informazioni, accogliendo reclami, suggerimenti e ringraziamenti tramite gli appositi moduli.

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

L'URP dell'Istituto Scientifico per la Prevenzione Oncologica è situato nel Presidio di Villa delle Rose in Via Cosimo il Vecchio 2 Firenze.

### Attraverso l'URP è possibile:

- ricevere informazioni sulle strutture dell'Istituto, sui servizi erogati e sulle modalità di accesso e tempi di attesa;
- segnalare disservizi attraverso l'apposito modulo in caso di insoddisfazione;
- inoltrare suggerimenti e ringraziamenti.

### L'URP può essere contattato:

- telefonicamente al numero **055-32697821**
- di persona presso la sede di Villa delle Rose in Via Cosimo il Vecchio n. 2 (martedì e giovedì ore 8:00-12:00; mercoledì ore 12:00-15:00)
- per posta scrivendo a:  
Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP  
Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica ISPO  
Via Cosimo il Vecchio n. 2  
50139 Firenze
- per e-mail scrivendo a: **[urp@ispo.toscana.it](mailto:urp@ispo.toscana.it)**
- compilando il modulo presente presso le sedi di ISPO (allegato 3) e inserendolo nell'apposita cassetta.

Il Responsabile URP se quanto lamentato dal cittadino/utente non è immediatamente risolvibile, trasmette il reclamo ai responsabili dei Servizi interessati chiedendo le informazioni necessarie per una appropriata risposta all'utente.

Entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo viene inviata la risposta all'utente.

## COMITATO DI PARTECIPAZIONE

ISPO, in base a quanto previsto dalla normativa vigente e dall'attuale Piano Sanitario e Sociale Integrato Regionale, ha istituito e regolamentato (ex Delibera n. 58 del 06.03.2015) il Comitato di Partecipazione, la cui sede è presso il presidio ISPO di Villa delle Rose, in via Cosimo il Vecchio 2 a Firenze.

Il Comitato tramite le Associazioni di Volontariato rappresentate ed operanti attualmente presso l'Istituto, in accordo con [l'URP Ufficio Relazioni con il Pubblico](#) di ISPO, affronta e discute temi quali:

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

## LE PAROLE DELLA MEDICINA

**ADENOCARCINOMA:** tumore maligno di un tessuto ghiandolare (esempio mammella, colon, retto).

**ADENOMA:** tumore benigno di un tessuto ghiandolare.

**AGOASPIRAZIONE:** prelievo, per mezzo di un ago, di poche cellule da una parte del corpo (per esempio dai noduli della mammella o della tiroide) per fare l'esame al microscopio (esame citologico). È un esame assolutamente innocuo che può provocare un leggero dolore paragonabile a quello provocato da una iniezione intramuscolare.

**ASINTOMATICO:** persona che non accusa nessun disturbo (o sintomo) caratteristico di una specifica malattia. Si tratta, quindi, di una persona che si sente sana.

**AUTOPALPAZIONE:** palpazione del proprio seno da parte della donna. È opportuno praticarla mensilmente alla fine delle mestruazioni perché il seno è meno teso.

**BIOPSIA:** prelievo, da un organo del corpo, di piccoli frammenti da osservare al microscopio per verificare l'eventuale presenza di alterazioni delle cellule. L'esame viene effettuato attraverso strumenti particolari (pinze o aghi), talvolta dopo una leggera anestesia.

**CANCEROGENO:** evento chimico, fisico o biologico che favorisce lo sviluppo del cancro.

**CANCRO:** tumore maligno.

**CARCINOMA:** tumore maligno di un tessuto epiteliale (esempio cute, cervice uterina). Un tipo molto frequente di carcinoma è l'adenocarcinoma.

**CERVICE UTERINA:** parte dell'utero che sporge in vagina, chiamata anche "collo dell'utero". La restante parte dell'utero viene anche detta "corpo dell'utero".

**COLON-RETTO:** ultimo tratto dell'intestino, chiamato anche "intestino crasso".

**COLONSCOPIA:** esame che serve a controllare le pareti interne del colon-retto. L'esame si esegue con il colonscopio che è uno strumento flessibile, grosso più o meno come un mignolo. È munito di una telecamera che, illuminando le pareti interne del colon, permette di individuare eventuali alterazioni.

**COLPOSCOPIA:** esame che serve a controllare la cervice uterina. L'esame si esegue con il colposcopio che è uno strumento munito di una sorgente luminosa e di un sistema di ingrandimento. Lo strumento permette di verificare, con lo sguardo diretto del medico, la presenza o meno di eventuali alterazioni. È un esame che può comportare al massimo un leggero fastidio.

**DIAGNOSI:** giudizio del medico sulla natura di disturbi o alterazioni. Il medico giunge a questo giudizio conclusivo sulla base della storia raccontata dal paziente (anamnesi), della visita medica e dei risultati dei vari esami.

**DIAGNOSI PRECOCE:** consiste nel riconoscimento di una malattia in fase precoce in persone che non hanno disturbi (asintomatiche).

**DISPLASIA** della cervice uterina (SIL): modificazione delle cellule che formano il tessuto che riveste il collo dell'utero. Può avere diversi livelli di gravità: quella di grado più lieve può regredire spontaneamente o rimanere invariata senza provocare danni all'organismo. Una piccola percentuale delle displasie può evolvere attraverso vari

gradi fino a diventare un tumore in circa 10 - 15 anni. Oggi viene chiamata con l'abbreviazione del termine inglese SIL (lesione squamosa intraepiteliale).

**DUTTOGRAFIA:** esame che viene eseguito solo quando esce del sangue o del siero dal capezzolo. L'esame consente di analizzare la ghiandola mammaria e il canale del latte (dotto) da cui esce il liquido. Nel dotto viene inserito un sottilissimo tubicino dove si introduce un liquido e poi viene fatta la radiografia della mammella (mammografia) che permette così di osservare la mammella e la forma dei dotti da cui fuoriesce il liquido. L'esame normalmente non è doloroso e può provocare un pò di fastidio quando viene inserito il liquido.

**ECOGRAFIA:** esame che serve a controllare molti organi del corpo come per esempio il fegato, il corpo dell'utero, la mammella, la tiroide, ecc. Si esegue con l'ecografo che è uno strumento che funziona attraverso una sonda che produce un fascio di ultrasuoni. La sonda viene appoggiata sulla pelle in corrispondenza dell'organo da ispezionare o inserita per via anale o vaginale; gli ultrasuoni emessi arrivano all'organo, tornano indietro e formano una immagine su un video. È un meccanismo simile a quello, a tutti noto, dell'"eco" in montagna. L'esame è assolutamente innocuo.

**EPIDEMIOLOGIA:** scienza che studia le malattie e le loro cause nelle popolazioni umane; attraverso i suoi risultati si hanno indicazioni su quali persone sono più soggette a determinate malattie e su come evitare le malattie stesse.

**ESAME CITOLOGICO:** esame di laboratorio che permette di studiare la struttura delle cellule al microscopio. Serve a stabilire se una cellula è sana o alterata ed eventualmente il grado di alterazione (benigna o maligna).

**ESAME CLINICO:** esame praticato dal medico, chiamato anche "visita medica".

**ESAME ISTOLOGICO:** osservazione al microscopio di un tessuto (insieme di cellule di una zona del corpo) prelevato attraverso una biopsia.

**ESAME RADIOGRAFICO:** esame che può essere eseguito su varie parti del corpo (per esempio al torace o alla mammella) utilizzando strumenti a raggi X.

**FIBROMA:** fibromioma, mioma: tumore benigno del tessuto muscolare e fibroso dell'utero.

**HPV:** vedi Papilloma Virus

**INCIDENZA (di una malattia):** numero di nuovi casi di malattia che si verificano in un periodo di tempo, di solito un anno.

**ISTEROSCOPIA:** esame che serve a controllare le pareti interne dell'utero (endometrio). Si esegue con l'isteroscopio che è un tubicino rigido e sottile, lungo circa venti centimetri, munito di una sorgente luminosa e di un sistema di ingrandimento. Questo strumento viene introdotto nell'utero e permette di ispezionare la mucosa dell'utero. L'esame comporta un leggero fastidio paragonabile a quello provato durante le mestruazioni.

**MAMMOGRAFIA:** radiografia delle mammelle. Questo esame si esegue con il mammografo che è uno strumento che esamina le mammelle per mezzo di raggi X. Le mammelle vengono appoggiate, una per volta, su un piano dove vengono leggermente compresse e radiografate in senso orizzontale e in senso verticale. L'esame di solito non è doloroso, può provocare al massimo un leggero fastidio. I moderni mammografi emettono dosi molto basse di radiazioni che non comportano nessun rischio per la salute.

**MELANOMA:** tumore maligno dei melanociti (cellule pigmentate della pelle).

**MESOTELIOMA:** tumore che colpisce il mesotelio, un particolare tipo di tessuto che riveste molti organi (polmoni, organi addominali, testicolo, ecc.). È molto spesso determinato dall'esposizione ad una sostanza chiamata asbesto (amianto) e per questo la malattia è più frequente in certe categorie professionali.



**METASTASI:** una delle caratteristiche biologiche del tumore maligno; indica la riproduzione e la diffusione delle cellule tumorali attraverso le vie linfatiche o ematiche (vene, arterie) in altre parti del corpo.

**NEOPLASIA:** sinonimo di tumore.

**ONCOLOGIA:** parte della medicina che studia i tumori nei diversi aspetti della ricerca, della prevenzione, della diagnosi e della terapia.

**OSTEOPOROSI:** impoverimento della componente minerale delle ossa che diventano quindi più fragili e possono in casi gravi anche rompersi spontaneamente. È una condizione che è più frequente nell'età avanzata e nei soggetti di sesso femminile dopo la menopausa.

**PAP TEST:** chiamato anche "striscio vaginale oncologico", è un prelievo di cellule di sfaldamento dal collo dell'utero per mezzo di una spatola e di uno spazzolino. Le cellule vengono strisciate su un vetrino che viene mandato in laboratorio, dove viene colorato e analizzato al microscopio per vedere se ci sono cellule anormali. Le cellule di sfaldamento sono le cellule che, per ricambio naturale dei tessuti, muoiono e si staccano dal tessuto stesso come si può notare quando si screpola la pelle del viso. Questo esame è indolore e permette di individuare molto precocemente le alterazioni del collo dell'utero che possono trasformarsi in un tumore. Questo tipo di striscio è diverso dallo "striscio batteriologico" che serve solo a verificare la presenza di eventuali infezioni.

**POLIPO:** formazione di aspetto più o meno rotondeggiante, che cresce all'interno di un organo cavo; può essere di varia natura, a seconda del tipo istologico, cioè del tipo di tessuto che lo costituisce.

**PAPILLOMA VIRUS UMANO o HPV:** virus che possono provocare lesioni della cute o delle mucose dell'apparato genitale e di altre parti del corpo. Un piccolo gruppo di questi virus, definiti ad alto rischio (chiamati anche oncogenici), sono la causa del carcinoma della cervice uterina. Negli ultimi anni è diventato disponibile un test per la sua identificazione. Dal febbraio 2007 è disponibile un vaccino. Leggi anche Le 100 domande sull'HPV.

**PREVALENZA (di una malattia):** numero di tutti i casi di malattia che vengono diagnosticati in un dato momento.

**PREVENZIONE PRIMARIA DEI TUMORI:** azione rivolta ad eliminare le diverse cause di rischio di ammalarsi di tumore. Per esempio eliminare l'abitudine del fumo, che è causa del tumore del polmone, è un'azione di prevenzione primaria.

**PREVENZIONE SECONDARIA DEI TUMORI:** consiste in attività sanitarie rivolte a scoprire i tumori più precocemente possibile e a scoprire alterazioni che, pur non essendo tumorali, precedono questa malattia.

**RICERCA DEL SANGUE OCCULTO NELLE FECEI:** ricerca di sangue non visibile ad occhio nudo (oppure nascosto alla vista) nelle feci. L'esame si esegue raccogliendo un campione di feci in un apposito flacone che viene poi sottoposto ad analisi di laboratorio. Leggi anche "Le 100 domande sullo screening coloretale".

**SIGMOIDOSCOPIA:** esame interno della parte più bassa del grosso intestino posta alla sinistra del corpo che inizia dal retto e si estende fino a tutto il sigma ed in condizioni di buona pulizia anche al discendente posto al di sopra. Si effettua utilizzando uno strumento flessibile (sigmoidoscopio flessibile) con cui è possibile esaminare la superficie interna del sigma-retto, eseguire prelievi mirati ed asportare eventuali polipi. La retto-sigmoidoscopia rappresenta uno dei due test di screening per il carcinoma del colon-retto raccomandati in Italia.

**SINTOMATICO:** persona che accusa qualche disturbo (o "sintomo") caratteristico di una specifica malattia.

**SCREENING:** parola inglese usata per indicare l'invito, rivolto ad un'intera massa di popolazione, a sottoporsi ad esami semplici come le mammografie, il pap-test e la ricerca del sangue occulto fecale. Questi esami, detti "esami di screening" permettono di individuare eventuali tumori in fasi molto iniziali in persone asintomatiche.

**STOMIA:** apertura creata chirurgicamente, di solito sulla parete addominale, che sostituisce le funzioni dell'ano.

**TESSUTO:** insieme organizzato di cellule specializzate che svolgono una particolare funzione (tessuto nervoso, epiteliale, connettivo, muscolare).

**TUMORE:** sviluppo anormale di un tessuto che forma una massa che si accresce. Si parla di "tumori benigni" quando presentano solo un accrescimento locale nell'organo in cui si sono sviluppati e quando possono arrestare la loro crescita. Si parla di "tumori maligni" invece, quando crescono progressivamente e tendono a diffondersi ad altri organi (metastasi). Un tumore può essere trattato con la chirurgia (asportazione), con medicinali (chemioterapia) o con radiazioni (radioterapia). Per alcune forme tumorali, specialmente per il tumore della mammella, dell'utero e dell'intestino, le possibilità di guarigione sono tanto migliori quanto prima avviene la diagnosi (diagnosi precoce).

## ALLEGATI: MODULISTICA

### ALLEGATO 1 - Modulo richiesta di accesso civico

**Al Responsabile della trasparenza e della  
prevenzione della corruzione  
ISPO – Villa delle Rose  
Via Cosimo il Vecchio, 2  
50139 Firenze**

Tel. 055 32697828  
trasparenza.anticorruzione@ispo.toscana.it

Il /La sottoscritto/a Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
nat\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ (prov.\_\_\_\_) C.F. \_\_\_\_\_  
residente in \_\_\_\_\_ (prov.\_\_\_\_) Via \_\_\_\_\_  
n. \_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

#### CHIEDE

Ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. n. 33/2013 la pubblicazione nel sito di ISPO del documento/informazione/dato (*da specificare da parte del richiedente*):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

A tal fine dichiara di voler ricevere la comunicazione al seguente indirizzo:

- Posta elettronica: \_\_\_\_\_  
 Fax: \_\_\_\_\_  
 Posta: Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
residente in \_\_\_\_\_ (prov.\_\_\_\_) Via \_\_\_\_\_  
n. \_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma (leggibile) \_\_\_\_\_

**RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

*Si prega di scrivere in stampatello e barrare le voci che interessano.*

**Dati del richiedente**

Sig.ra/Sig. \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

nat\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ a \_\_\_\_\_ (prov.\_\_\_\_) C.F. \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_ (prov.\_\_\_\_) Via \_\_\_\_\_

n. \_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

Documento Identità n. \_\_\_\_\_ rilasciato in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

da \_\_\_\_\_

**Si allega fotocopia del documento di identità**

**La/Il sottoscritta/o chiede il rilascio della seguente Documentazione Sanitaria:**

Esame Mammografico eseguito nell'anno/i \_\_\_\_\_

Vetrini (originale) \* \_\_\_\_\_

Referto (copia) \_\_\_\_\_

Altro (specificare) \_\_\_\_\_

*\*con il ritiro del vetrino richiesto l'Amministrazione è sollevata da qualsiasi responsabilità inerente l'Archiviazione e la conservazione del materiale.*

**Dati del paziente se diverso dal richiedente**

Sig.ra/Sig. \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

nat\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ a \_\_\_\_\_ (prov.\_\_\_\_) C.F. \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_ (prov.\_\_\_\_) Via \_\_\_\_\_

n. \_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

Documento Identità n° \_\_\_\_\_ rilasciato in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

da \_\_\_\_\_

## Si allega fotocopia del documento di identità

In riferimento all'esame effettuato presso ISPO in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

La/Il sottoscritta/o chiede che la documentazione venga:

- spedita, all'indirizzo di cui sopra, gravata delle spese postali (servizio di spedizione non previsto per i vetrini);
- ritirata presso il presidio ISPO di Villa delle Rose, direttamente dall'interessato o suo delegato.

A seguito di questa mia richiesta, riceverò per telefono, al n° \_\_\_\_\_  
o per e-mail all'indirizzo \_\_\_\_\_ l'importo ticket dovuto

## Modalità di pagamento ticket

1. **Bollettino di C/C postale n° 91289835**  
**intestato a ISPO Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica, via Cosimo il Vecchio 2, Firenze - causale: richiesta documentazione sanitaria**
2. **Bonifico Bancario: Cod. IBAN IT53L0616002832000000008C01**  
**intestato ad ISPO - causale: richiesta documentazione sanitaria**

La/Il sottoscritta/o dichiara:

- di aver preso atto che sarà dato corso alla richiesta solo dopo aver consegnato o inviato la ricevuta dell'avvenuto pagamento al **n° di fax 05532697805** o all'indirizzo mail: [servizivilladellerose@ispo.toscana.it](mailto:servizivilladellerose@ispo.toscana.it);
- di essere a conoscenza che, trascorsi 30 giorni dalla data di inizio della giacenza della documentazione richiesta, la stessa verrà spedita al mio domicilio con spese postali a mio carico;
- di essere consapevole che, in caso di ritiro di uno o più vetrini per analisi di materiale biologico, l'Amministrazione è sollevata da qualsiasi responsabilità inerente l'Archiviazione e la conservazione del materiale.

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma (leggibile) \_\_\_\_\_

**Al Responsabile**  
**Ufficio Relazioni con il Pubblico URP**  
**ISPO – Villa delle Rose**  
**Via Cosimo il Vecchio, 2**  
**50139 Firenze**

Tel. 055 32697821  
urp@ispo.toscana.it

Descrizione del problema:

---

---

---

---

---

---

---

---

Proposta di risoluzione:

---

---

---

---

---

---

---

---

*Si richiede:*

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

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

nat\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ (prov.\_\_\_\_) C.F. \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_ (prov.\_\_\_\_) Via \_\_\_\_\_

n. \_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

*Il trattamento dei dati personali da Lei forniti avviene nel rispetto delle misure minime di sicurezza e di tutte le prescrizioni di legge in materia di Privacy (D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196). I Suoi dati saranno trattati in riferimento al procedimento richiesto e in nessun caso saranno oggetto di diffusione o comunicazione a soggetti terzi non autorizzati.*

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma (leggibile) \_\_\_\_\_

