



**CRO Firenze**  
**We care about you**

**Carta dei servizi**

*Pagina 1 di 14*

# CARTA DEI SERVIZI

---

Il Direttore Sanitario

DATA I EMISSIONE	23/9/1969	DATA REVISIONE	10/8/2020	INDICE REVISIONE	<b>Rev. 3</b>
------------------	-----------	----------------	-----------	------------------	---------------



**CRO Firenze**  
**We care about you**

**Carta dei servizi**

*Pagina 2 di 14*

### **Presentazione della Azienda**

Il Centro di Rieducazione Ortofona C.R.O. è una Istituzione che ha iniziato la sua attività nel 1969.

I fini istituzionali sono esplicitati nell'Articolo 2 dello Statuto dove si dichiara che la società ha per oggetto "l'attività di educazione e riabilitazione di soggetti che per varie cause presentano difetti di pronuncia e disturbi del linguaggio e dell'apprendimento nonché l'attività di analisi, ricerca, diagnosi, l'organizzazione e la gestione di corsi e seminari di addestramento, di qualificazione, riqualificazione e aggiornamento, la gestione di scuole materne, scuola di dizione e recitazione, la formazione di docenti per l'educazione degli alunni handicappati, la formazione di docenti per le scuole materne e dell'obbligo, l'attività editoriale, etc."

Tali scopi sono stati perseguiti in vari modi, ma principalmente con:

- **attività ambulatoriale di riabilitazione:** è stata la prima attività del Centro in favore di tutti i soggetti con problemi relativi alla comunicazione verbale e in particolare dei soggetti sordi. Lo scopo iniziale era quello di offrire un'alternativa all'istituzionalizzazione di questi soggetti. Fin dall'inizio il C.R.O. ha operato in convenzione con la Provincia e successivamente con i Consorzi sociosanitari, poi con le U. S. L. e attualmente con la A.S.L.
- **attività ambulatoriale di diagnosi:** anche in questo settore il C.R.O. sin dall'inizio si è impegnato e ha ottenuto delle convenzioni con alcune Casse Mutue e successivamente ha ottenuto al convenzione per le branche di Otorinolaringoiatria e Neurologia. Il C.R.O. si è particolarmente specializzato nella diagnosi audiologica infantile tanto che la A.S.L. ha riconosciuto il Centro come struttura di secondo livello dello screening audiologico nell'ambito del progetto aziendale "diagnosi precoce della sordità infantile".
- **promozione di attività di ricerca e sperimentazione:** Il C.R.O. ha stipulato contratti di collaborazione e convenzioni con l'Istituto di Otorinolaringoiatria, il Dipartimento di Linguistica, Scienze dell'Educazione e l'Istituto di Neuropsichiatria dell'Università di Firenze. Ha promosso e organizzato numerosissimi seminari, corsi e congressi nazionali e internazionali inerenti alla patologia della comunicazione verbale.

Ha collaborato con Provveditorato agli Studi, IRSSAE, Regione, Provincia, Comune e altre Associazioni per la formazione e l'informazione degli operatori e dei genitori.

DATA EMISSIONE	23/9/1969	DATA REVISIONE	10/8/2020	INDICE REVISIONE	<b>Rev. 3</b>
----------------	-----------	----------------	-----------	------------------	---------------



**CRO Firenze**  
**We care about you**

## **Carta dei servizi**

*Pagina 3 di 14*

Il C.R.O. utilizza i risultati dell'attività di riabilitazione e di diagnosi per ottimizzare gli interventi e per divulgarli mediante pubblicazioni e relazioni a congressi. Il C.R.O. ha effettuato uno studio sul problema della sordità infantile finanziato dalla Regione Toscana.

- **formazione di personale qualificato:** il Personale del C.R.O., convenzionato per la Didattica con l'Università di Firenze, ha avuto ininterrottamente fino dal 1978 incarichi di professore a contratto e di Tutor nei vari Corsi Universitari di Diploma e Specializzazione.

Il Centro ha organizzato moltissimi convegni nazionali e internazionali, seminari e corsi di aggiornamento.

Il personale del C.R.O. ha presentato numerose relazioni a congressi nazionali e ha tenuto vari corsi di aggiornamento.

Il C.R.O. per molti anni ha gestito i Corsi Biennali di Specializzazione Polivalente per Insegnanti di sostegno autorizzati dal Ministero della Pubblica Istruzione. Il C.R.O. dispone di una fornita biblioteca e varie riviste del settore.



**CRO Firenze**  
**We care about you**

## **Carta dei servizi**

*Pagina 4 di 14*

### **Mission**

Al fine di diventare un punto di riferimento nel panorama sanitario di Firenze e Provincia e *partendo dalla concezione che la salute debba essere un bene comune per tutta la popolazione*, CRO punta sull'attenzione ed il rispetto assoluto delle necessità del paziente sviluppando i seguenti punti di forza:

**Ottimo rapporto costo/qualità delle prestazioni:** Il mantenimento di prezzi contenuti e di diverse soluzioni “a pacchetto” permettono alla maggior parte dei cittadini di usufruire di prestazioni di qualità a costi molto vicini a quelli dei ticket pubblici. *Questo concetto è racchiuso nel motto aziendale “We care about you”.*

**Varietà delle prestazioni** ambulatoriali offerte: la completezza del nostro elenco di prestazioni permette al paziente di sottoporsi, direttamente nella nostra struttura, a quasi tutti gli accertamenti necessari più richiesti e di essere seguito da un gruppo di specialisti che collaborano in *team*, senza dispersione.

**Liste di attesa ridotte:** Le liste di attesa brevissime, ottenute grazie alle adeguate disponibilità da parte del personale sanitario, consentono di accedere alle prestazioni nel momento del bisogno.

**Prenotazioni semplici e veloci attraverso più canali di comunicazione:** La prenotazione può essere eseguita per telefono ma anche tramite il nostro sito internet e tramite app. Il nostro sito internet, curato in prima persona dal nostro personale sanitario, fornisce numerose informazioni ai pazienti, andando ad integrare la visita eseguita con i nostri medici. Il sito comprende anche un blog all'interno del quale il paziente può confrontarsi con altri pazienti e/o altri specialisti.

DATA EMISSIONE	23/9/1969	DATA REVISIONE	10/8/2020	INDICE REVISIONE	<b>Rev. 3</b>
----------------	-----------	----------------	-----------	------------------	---------------



**CRO Firenze**  
**We care about you**

**Carta dei servizi**

*Pagina 5 di 14*

### **Vision**

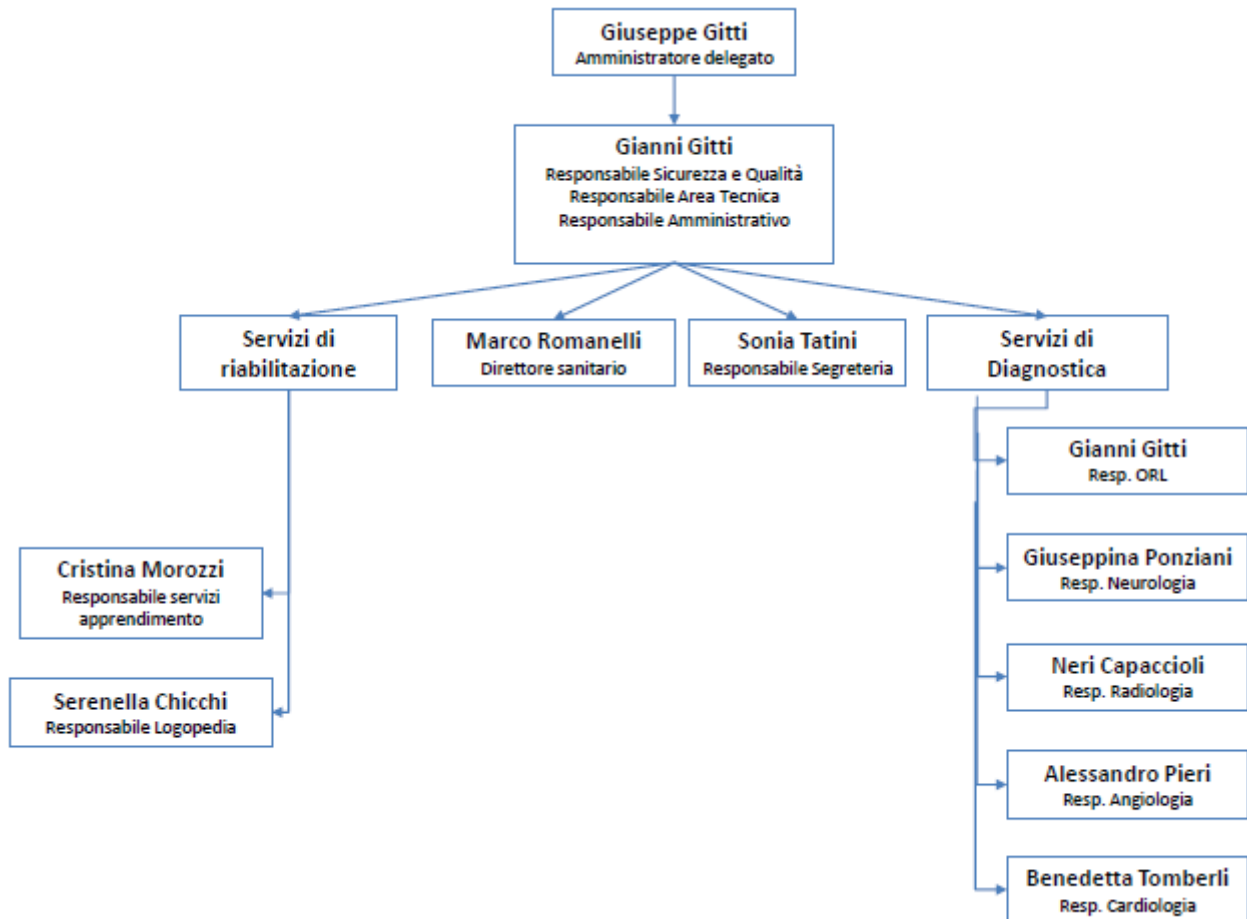
Il CRO di Firenze ambisce a diventare un punto di riferimento nel panorama sanitario di Firenze e Provincia consolidando il ruolo acquisito nella diagnosi e terapia delle patologie otorinolaringoiatriche e sviluppando le branche specialistiche di più recente introduzione (Angiologia, Cardiologia, Ecografia, Medicina del Sonno).

Scopo dell'Azienda è anche quello di sviluppare l'attività di riabilitazione, mantenendo alto l'impegno a favore dei soggetti sordi e/o con disturbi linguistici. CRO vuole essere in grado di gestire e proporre piani riabilitativi omni-comprensivi e innovativi per tutti i suoi pazienti.

*La nostra vuole essere una azienda innovativa e all'avanguardia, attenta all'evoluzione tecnologica tipica del nostro momento storico.*



### Organigramma



### Sede, modalità d'accesso e prenotazioni

Il Centro è aperto dalle ore 8:45 alle 18.45 tutti i giorni escluso il sabato e si trova in Piazzale della Porta al Prato 34, a pochi metri dalla Stazione Leopolda, a Firenze. La Struttura è rapidamente raggiungibile dalla Stazione SMN sia a piedi che con la linea T1 della Tramvia (Fermata Leopolda). I pazienti possono servirsi del parcheggio della Stazione Leopolda (1 Euro/ora).

L'attività di Front Desk per le prenotazioni è aperta con orario 8:45 - 18:45 tutti i giorni escluso il sabato. Durante il mese di agosto le attività di riabilitazione sono sospese e l'orario dell'ambulatorio

 <p><b>CRO Firenze</b> We care about you</p>	<b>Carta dei servizi</b>	<i>Pagina 7 di 14</i>
--	--------------------------	-----------------------

può subire delle modifiche. L'orario di agosto delle attività ambulatoriali sarà comunicato entro il 15 luglio di ogni anno.

La prenotazione delle visite e degli esami può essere effettuata tramite CUP, di persona o telefonicamente nelle ore di apertura. Esiste anche un servizio di prenotazione online, attivo 24 ore su 24 sul sito aziendale [www.cro.firenze.it](http://www.cro.firenze.it).

Il contatto del paziente con il Centro avviene in vari modi:

- su segnalazione del pediatra
- su segnalazione del medico curante
- su segnalazione di medici specialisti
- su segnalazione degli insegnanti
- su segnalazione degli operatori della ASL
- per conoscenza diretta del Centro
- su segnalazione di alcune Cliniche

DATA I EMISSIONE	23/9/1969	DATA REVISIONE	10/8/2020	INDICE REVISIONE	<b>Rev. 3</b>
------------------	-----------	----------------	-----------	------------------	---------------



**CRO Firenze**  
**We care about you**

**Carta dei servizi**

*Pagina 8 di 14*

## **I servizi offerti**

### **PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE**

#### **Otorinolaringoiatria, audiologia, foniatria, e medicina del sonno:**

Visita Specialistica

Esame Audiometrico Tonale

Esame Audiometrico Infantile

Esame Audiometrico Vocale

Esame Impedenzometrico

Estrazione Cerume (Abbonamento annuale)

Insufflazione tubarica con acqua di Tabiano

Prick Test per inalanti o alimenti (solo previa visita)

Poligrafia notturna (monitoraggio cardio-respiratorio ridotto)

Pulsossimetria dinamica notturna

Laringoscopia a fibre ottiche

Esame Vestibolare

Manovra Liberatoria per vertigini

Riabilitazione Vestibolare

#### **Ecografia Generale**

Ecografia Collo e tiroide

Ecografia Addome Completo

Ecografia parti molli o scheletriche

DATA I EMISSIONE	23/9/1969	DATA REVISIONE	10/8/2020	INDICE REVISIONE	<b>Rev. 3</b>
------------------	-----------	----------------	-----------	------------------	---------------





**CRO Firenze**  
**We care about you**

**Carta dei servizi**

*Pagina 9 di 14*

### **Cardiologia**

Visita Cardiologica con Elettrocardiogramma (ECG)

Elettrocardiogramma

Visita Cardiologica + ECG + ECCD

Ecocolordoppler Cardiaco (ECCD)

Holter Pressorio 24 h

Holter ECG 24 h

Holter Smart settimanale

### **Angiologia ed Ecografia Vascolare**

Visita Angiologica

Ecocolordoppler carotideo-vertebrale

Ecocolordoppler Venoso 2 arti

Ecodoppler Arterioso 2 arti

Ecodoppler Art/Ven 2 arti

Ecodoppler Arterie Renali

### **Neurologia e Neurofisiopatologia**

Visita Neurologica

Potenziali Evocati Uditivi

Elettromiografia 2 arti

Elettromiografia 4 arti

DATA I EMISSIONE	23/9/1969	DATA REVISIONE	10/8/2020	INDICE REVISIONE	<b>Rev. 3</b>
------------------	-----------	----------------	-----------	------------------	---------------



**CRO Firenze**  
**We care about you**

**Carta dei servizi**

*Pagina 10 di 14*

## PRESTAZIONI DI RIABILITAZIONE

Valutazione multidisciplinare completa per disturbo specifico apprendimento

Valutazione multidisciplinare completa per Ritardo del Linguaggio

Visita Neuropsichiatrica Infantile

Valutazione Logopedica deglutizione atipica

Valutazione Logopedica Ritardo Linguaggio

Trattamento Logopedico

I trattamenti hanno la durata di un'ora.

### **Accesso dei pazienti ai vari servizi**

All'interno della struttura è presente idonea cartellonistica volta a favorire l'accesso dei pazienti, informandoli circa i servizi presenti. Il personale addetto al front-office è comunque pronto a fornire ai pazienti tutte le indicazioni utili al percorso richiesto.

Per tutti i pazienti stranieri, il CRO garantisce sempre la presenza di personale in grado di parlare in inglese; il personale del front-office può inoltre fornire materiale informativo cartaceo tradotto nelle principali lingue che fornisce, in forma sintetica, le principali formazioni per l'accesso ai servizi offerti.

Per i pazienti con disabilità uditiva è presente un numero cellulare dedicato alla ricezione di messaggi di testo. Il numero di cellulare è reperibile alla pagina contatti del sito [www.cro.firenze.it](http://www.cro.firenze.it).

Per facilitare l'accesso per i pazienti con ridotta mobilità, l'Istituto offre l'utilizzo di una carrozzina. E' anche disponibile un parcheggio per disabili, accessibile previa accordi con il personale di segreteria.

### Prestazioni diagnostiche

Una volta prenotata la prestazione richiesta nelle modalità già descritte, il paziente si presenta il giorno concordato e si presenta al front-desk per effettuare l'accettazione ed il pagamento della

DATA I EMISSIONE	23/9/1969	DATA REVISIONE	10/8/2020	INDICE REVISIONE	<b>Rev. 3</b>
------------------	-----------	----------------	-----------	------------------	---------------



**CRO Firenze**  
**We care about you**

**Carta dei servizi**

*Pagina 11 di 14*

prestazione; al paziente viene quindi assegnato un numero con il quale verrà chiamato e viene fatto accomodare nella sala di attesa.

### Trattamenti riabilitativi

Nel caso che il paziente richieda un intervento di riabilitazione funzionale, dopo aver ottenuto l'autorizzazione da parte della ASL, si procede ad una valutazione effettuata da una équipe multidisciplinare (Audiologo, Foniatra, Neurologo, Neuropsichiatra, Psicopedagoga, Logopedista, Otorinolaringoiatra, Audiometrista) in collaborazione con gli operatori della ASL, coinvolgendo la famiglia e la scuola. Si predisponde, quindi, un piano di lavoro che si realizza tenendo presente:

- la definizione degli obiettivi a breve, medio e lungo termine
- l'attuazione del programma di intervento
- la verifica dei risultati ed aggiornamento in itinere degli obiettivi

Vengono riabilitati soggetti affetti da disturbi della comunicazione verbale e scritta, in orari prestabiliti, ambulatorialmente e individualmente con approccio multidisciplinare e con il coinvolgimento della famiglia.

Al momento dell'arrivo in Struttura, il paziente è invitato a rivolgersi all'accettazione per la registrazione. Al termine del processo viene assegnato un numero di chiamata che verrà usato dal personale per la prima identificazione in sala di attesa. Il pagamento del ticket viene fatto in unica soluzione, preferibilmente dopo l'esecuzione del primo trattamento. Per le sedute successive – a meno di accordi diretti con la logopedista di riferimento - i pazienti possono accedere direttamente alla sala di attesa del secondo piano, senza passare dal Front Desk.

Per ogni seduta viene richiesto al soggetto accompagnatore del minore di firmare un foglio dove sono riportate tutte le sedute previste dal progetto riabilitativo, in modo da attestare la reale presenza del bambino nello specifico giorno.

In caso di assenza del Personale si provvede alla sostituzione con Personale qualificato che già conosce il Centro per averlo frequentato come tirocinante e che, comunque, viene affiancato da personale esperto.

Le modalità di accesso da parte dei Pazienti sono quelle previste dal Contratto con la ASL.

Le liste di attesa, dopo aver dato la precedenza ai bambini affetti da sordità in quanto esiste un accordo in tal senso con la ASL, vengono gestite per patologia. I pazienti, dopo essere stati

DATA EMISSIONE	23/9/1969	DATA REVISIONE	10/8/2020	INDICE REVISIONE	Rev. 3
----------------	-----------	----------------	-----------	------------------	--------

 <p><b>CRO Firenze</b> We care about you</p>	<p><b>Carta dei servizi</b></p>	<p><i>Pagina 12 di 14</i></p>
--	---------------------------------	-------------------------------

informati delle eventuali alternative nel SSN, vengono inseriti nelle diverse liste con un numero progressivo e contattati al momento opportuno

### **Metodi di pagamento**

Per il pagamento i pazienti possono utilizzare i seguenti metodi di pagamento:

- Contanti
- Carta di credito
- Bancomat
- Assegni
- Bonifico
- Satispay
- Paypal

Il ticket, se dovuto, sarà pagato direttamente al Centro al momento della visita e degli esami.

Il Centro effettua le prestazioni in esenzione secondo il programma preventivamente concordato con la ASL e rispettando le norme del Contratto stipulato.

### **Diritti dei pazienti e degli accompagnatori**

#### Privacy e consenso informato al trattamento dei dati

Tutto il personale (sanitario e di accettazione) è formato al rispetto della privacy del paziente in tutte le fasi del suo percorso clinico attraverso specifiche attenzioni e comportamenti (per esempio nel prendere in carico un paziente alla volta al bancone dell'accettazione o nell'usare un tono della voce adeguato). In fase di accettazione ai pazienti viene comunicato il numero con il quale verranno chiamati dal personale sanitario nel momento in cui eseguiranno la prestazione.

DATA I EMISSIONE	23/9/1969	DATA REVISIONE	10/8/2020	INDICE REVISIONE	<b>Rev. 3</b>
------------------	-----------	----------------	-----------	------------------	---------------



**CRO Firenze**  
**We care about you**

## **Carta dei servizi**

*Pagina 13 di 14*

La direzione sanitaria vigila sul suo rispetto e sul gradimento in merito espresso dai pazienti anche attraverso l'analisi dei questionari (oltre ovviamente alle lamentele espresse oralmente o in forma scritta).

Il paziente è chiamato ad esprimere il proprio consenso informato al trattamento dei propri dati personali secondo il nuovo Regolamento Generale sulla Protezione dei propri Dati nella prima fase di accettazione. L'assenso al trattamento dei propri dati è condizione necessaria per poter eseguire qualsiasi prestazione in questa struttura.

### Consenso ai trattamenti riabilitativi su minori

Per i trattamenti riabilitativi su minori viene chiesto ad entrambi i genitori/tutori di esprimere un consenso congiunto sul trattamento del figlio prima di iniziare ogni ciclo progetto riabilitativo

### Modalità e tempi di accesso alla documentazione sanitaria

Per quanto riguarda le prestazioni diagnostiche, subito dopo la loro esecuzione viene rilasciato il referto e, sulla cartella clinica o su un apposito modulo, vengono comunicate al medico curante eventuali osservazioni e consigli. Lo scopo è quello di offrire al paziente una valutazione clinica che si concretizzi non solo nel corretto inquadramento diagnostico, ma anche nel definire, in collaborazione con il medico curante, il più adeguato intervento terapeutico.

Per le poligrafie, Holter pressori e cardiaci e la pulsiossimetria, il referto viene consegnato entro un massimo di 5 giorni previo avviso telefonico da parte del personale di accettazione. È possibile l'invio per e-mail utilizzando un sistema criptato. Ai pazienti viene stampato un modulo di istruzioni per aprire il file che contiene anche la password personale generata dal sistema casualmente. E' anche possibile accedere ad un area personale all'interno del sito web della struttura, dopo averne fatto richiesta tramite sms, dove il paziente può scaricare tutti i propri referti entro 24 ore dalla richiesta.

Per i trattamenti riabilitativi, Il progetto e il decorso riabilitativo concordato con la Famiglia, gli Operatori della ASL e con la Scuola è registrato nella Cartella Clinica del Paziente che, costantemente aggiornata da tutti gli operatori, costituisce lo strumento fondamentale di conoscenza, di valutazione e di verifica delle attività svolte con, per e intorno al paziente. Alla fine del trattamento viene rilasciata alla famiglia una relazione riguardante l'intero decorso terapeutico. L'intera cartella clinica viene rilasciata solo su richiesta da inoltrarsi al Front Desk mediante appositi moduli reperibili sul sito [www.cro.firenze.it](http://www.cro.firenze.it). La copia della cartella verrà prodotta entro 30 giorni dalla richiesta. Ricordiamo che cartelle per trattamenti eseguiti più di 10 anni fa potrebbero non essere più disponibili.

DATA I EMISSIONE	23/9/1969	DATA REVISIONE	10/8/2020	INDICE REVISIONE	<b>Rev. 3</b>
------------------	-----------	----------------	-----------	------------------	---------------



**CRO Firenze**  
**We care about you**

**Carta dei servizi**

*Pagina 14 di 14*

### **Rapporti con il pubblico**

Tutto il personale è identificabile dal cartellino di riconoscimento e quest'ultimo evidenzia anche il ruolo di eventuali tirocinanti in formazione.

Alla fine di tutto il percorso la Direzione sarà grata ai pazienti che vorranno riempire un formulario che esprime il loro livello di gradimento per il servizio ottenuto che è disponibile al banco della accettazione. Serve per avere conferma di quanto il servizio è stato alla altezza delle aspettative e in quali punti è migliorabile. Il nostro obiettivo è di aggiornarci continuamente e migliorare la qualità dei nostri servizi. Puntiamo ad ottenere il 100% di soddisfazione su tutti gli aspetti dalla prenotazione all'accoglienza fino all'uscita del paziente.

La compilazione del questionario di gradimento è anonima e ovviamente facoltativa e la sua restituzione può avvenire inserendolo nell'apposito contenitore localizzato in prossimità della sala di attesa.

In caso di reclami o disservizi gli utenti possono scrivere all'indirizzo [reclami@cro.firenze.it](mailto:reclami@cro.firenze.it); la direzione si impegna a dare una risposta scritta entro 30 giorni non festivi dalla data di ricevimento.

### **I nostri obiettivi di qualità**

<b>OBIETTIVI DI QUALITÀ E SICUREZZA</b>	<b>STANDARD</b>	<b>RISULTATO DEL 2019</b>
Livello di soddisfazione sul comfort all'interno della struttura	<b>90%</b> di risposte "molto soddisfatto"	<b>100%</b>
Livello di soddisfazione complessivo	<b>90%</b> di risposte "molto soddisfatto"	<b>100%</b>

DATA EMISSIONE	23/9/1969	DATA REVISIONE	10/8/2020	INDICE REVISIONE	<b>Rev. 3</b>
----------------	-----------	----------------	-----------	------------------	---------------