



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Presentazione	pag 2
Gestione e organizzazione	pag 3
Organigramma di Bio Scienze	pag 5
Allegato 1	elenco discipline, medici ed orari, tariffario prestazioni

PRESENTAZIONE

Denominazione presidio	Bio Scienze di Fulvia Penni
Indirizzo sede	Piazza San Giovanni Bosco n. 13 e piazza M.L. King - 50032 Borgo San Lorenzo (FI)
E mail	info.bio@bioscienze.net
Telefono	055.8450260 – 055.8456962 fax 055.8450364
Direttore di Struttura	Fulvia Penni
Direzione Sanitaria	Giorgio Perrot Pasquini, Medico Chirurgo Specialista in Medicina Interna e Cardiologia

Questo documento, liberamente consultabile da tutti presso la reception, si propone di offrire nella forma più accessibile le informazioni necessarie a tutte le persone che abbiano rapporti di utenza o di lavoro con Bio Scienze o che siano comunque interessati alle sue attività.

La Carta dei servizi ha il valore di un patto che Bio Scienze stipula con i fruitori dei propri servizi e cui vuole far conoscere quali risorse, quali competenze e quali iniziative vengono messe in atto per garantire un elevato standard di prestazione, la cui qualità reale e percepita è valutata costantemente dalla Direzione.

Bio Scienze è un Centro medico multidisciplinare che nasce a Borgo San Lorenzo nel 2011 all'interno di una struttura costituita da ambulatori specialistici dedicati sia alla diagnostica sia alla cura. L'accesso ai locali è facilitato dalla vicinanza di parcheggi gratuiti per la sede di piazza San Giovanni Bosco e parcheggi privati per la sede di piazza M. L. King e delle fermate degli autobus di linea; inoltre a pochi minuti di distanza vi è la stazione ferroviaria di Borgo San Lorenzo.

I principi fondamentali che ispirano le decisioni di tipo organizzativo, gestionale e di programmazione della struttura sono:

1) Uguaglianza

L'Azienda si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

2) Imparzialità

L'Azienda si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime sia nell'erogazione dei servizi sia nel comportamento tenuto dal personale operante nella struttura.

3) Continuità

L'Azienda si impegna ad assicurare la costanza temporale qualitativa e quantitativa, nonché la regolarità delle prestazioni.

4) Partecipazione

L'Azienda garantisce ad ogni cittadino la possibilità di collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione delle prestazioni ed al miglioramento del servizio offerto. Lo strumento utilizzato a questo fine è il questionario sulla soddisfazione del cliente disponibile presso l'accettazione.

5) Efficienza ed efficacia

La Direzione persegue il continuo miglioramento della qualità dei servizi controllando la situazione con

la propria costante presenza e valutando ogni misura idonea al raggiungimento di questo obiettivo.

GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

La gestione di Bio Scienze è curata dal suo Direttore di Struttura, Fulvia Penni, mentre l'organizzazione è gestita dal Direttore Sanitario, Dr. Giorgio Perrot Pasquini, disponibile a ricevere l'utenza sia durante il proprio orario di lavoro, sia su appuntamento che su necessità del momento.

Il servizio di accettazione è strutturato in modo da poter rispondere sempre alle richieste dell'utenza senza ritardi o disagi. Tutto il personale della struttura è dotato di cartellino di riconoscimento con la qualifica.

Le prestazioni vengono eseguite previo appuntamento che viene preso nell'orario di apertura al pubblico riportato nella specifica tabella, sia in maniera diretta che per telefono. È inoltre possibile richiedere e ricevere appuntamenti per e mail all'indirizzo info.bio@bioscienze.net.

Gli spazi di cui è dotata la struttura consentono l'attività contemporanea in quindici ambulatori gestiti da professionalità diverse, ivi comprese le prestazioni infermieristiche e le sedute singole di supporto psicologico. Gli ambulatori sono adeguatamente attrezzati per le attività che vi vengono svolte.

Accoglienza

Al momento della presa in carico il cliente viene informato circa il trattamento dei dati personali, compresi i dati particolari; per questo scopo il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento. Il Data Protection Officer (DPO) nominato è la Dr.ssa Antonia Lotti, disponibile a ricevere l'utenza sia nei giorni di presenza in azienda (vedi sotto) sia su appuntamento.

Trattamento dati

All'interno della struttura è esposta per la consultazione l'informativa privacy ai sensi dell'art 13 del reg. EU 2016/679 (GDPR).

Il personale amministrativo è a disposizione per ulteriori chiarimenti.

I dati particolari (ex dati sensibili) sono trattati nel rispetto di quanto previsto dal GDPR e dalla normativa italiana attualmente in vigore.

Bio Scienze ha nominato un Data Protection Officer (DPO); tale DPO è la Dr.ssa Antonia Lotti della società AL2 di Antonia Lotti sas, ed è contattabile all'indirizzo mail privacy@bioscienze.net.

Il DPO è presente presso la sede di piazza M.L. Kink snc tutti i primi martedì del mese dalle 9.30 alle 13.30.

Qualità

Gli standard di qualità a cui Bio Scienze si attiene sono relativi ai seguenti valori:

- ✓ Informazione, accoglienza, cortesia
- ✓ Flessibilità, tempestività
- ✓ Affidabilità
- ✓ Trasparenza
- ✓ Tutela degli utenti
- ✓ Conoscenza e diffusione della Carta dei Servizi

L'Azienda si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti a questi principi.

Informazione - Accoglienza – Cortesia

La Direzione effettua un monitoraggio di questi tre parametri sia con la propria costante presenza sia mediante la verifica dei risultati del questionario di soddisfazione dell'utenza.

Flessibilità

L'orario di apertura al pubblico, riportato nel successivo riquadro, è previsto per un ampio arco di

tempo e le molteplici possibilità di contatto (diretto, per telefono o fax e per e mail) permettono di poter rispondere alle esigenze di tutti.

Bio Scienze di Fulvia Penni – Borgo San Lorenzo piazza San Giovanni Bosco n. 13

Telefono 055.8456962

e-mail info.bio@bioscienze.net - sito web www.bioscienze.net

Orario di apertura:

In sede piazza M.L. King dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00 - sabato dalle 8:00 alle 13:00

In sede piazza San Giovanni Bosco lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 19:00 in base a disponibilità dei medici

Tempestività

Bio Scienze garantisce il minor tempo di attesa possibile per le prestazioni fornendo un ampio orario di apertura al pubblico. I referti hanno una consegna immediata per quanto riguarda le visite e gli esami ecografici. Per le altre prestazioni invece i tempi di consegna hanno flessibilità che va dai due ai quattro giorni lavorativi.

Affidabilità

L'Azienda controlla ogni fase del proprio processo operativo attenendosi, per quanto di propria competenza, agli indirizzi per la Gestione del Rischio Clinico contenuti, tra l'altro nelle Leggi n. 208 del 28 dicembre 2015 e n. 24 del 8 Marzo 2017 e nella D.G.R.T. [n. 1330/17](#)

Trasparenza

La trasparenza è garantita mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia di prestazioni, alla modalità di effettuazione, alla tempistica ed alla tariffazione applicata, sia mediante opuscoli, sito web ed informazioni scritte in sala d'aspetto, che attraverso le informazioni e le risposte del personale addetto alla reception.

Tutela degli utenti

A garanzia dell'appropriatezza delle prestazioni fornite ed al fine di rimuovere eventuali disservizi che possano creare difformità dai principi e dagli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclami o suggerimenti sia verbalmente al personale dell'accettazione o al Direttore Sanitario, sia attraverso la compilazione di un apposito modulo disponibile presso il bancone dell'accettazione.

La Direzione si impegna a prendere in carico e a darne comunicazione al cliente entro 24 ore ed a risolvere l'eventuale disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibile.

Pagamento

Il pagamento avviene dopo l'effettuazione della prestazione presso il bancone dell'accettazione.

Il tariffario delle prestazioni mediche, l'elenco dei medici ed il loro orario di ricevimento sono allegati alla presente Carta

Organigramma di Bio Scienze

