



CARTA DEI SERVIZI

Codice documento: cds

- Presentazione impegni
- Presentazione dell'Azienda, principi fondamentali e servizi offerti
- Modalità di erogazione dei servizi
- Meccanismi di tutela e verifica
- Allegato opuscolo informativo, costantemente aggiornato, sui responsabili e collaboratori delle unità operative di natura sanitaria e sul calendario delle visite di ciascun professionista operante in regime convenzionale e a pagamento (codici documenti: ao alcds)

DATA I EMISSIONE	02/2000	DATA REVISIONE	20.12.2024	INDICE REVISIONE	Rev. 4
------------------	---------	----------------	------------	------------------	--------

PRESENTAZIONE ED IMPEGNI.

Con la Carta dei Servizi l'Associazione di Pubblica Assistenza "Maria Bouturlin Ved. Dini" ha dichiarato gli impegni che si è assunta nei confronti dei propri utenti.

L'adozione della "Carta dei Servizi" ha rappresentato per la Pubblica Assistenza "M.Bouturlin Ved. Dini" un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei servizi e del coinvolgimento dei cittadini utenti.

La Carta dei servizi è stata redatta con l'apporto documentato dei responsabili delle strutture organizzative, con un ampio coinvolgimento del personale interno dell'azienda.

Con questo strumento si mira ad incentivare la tutela al diritto alla salute, offrendo ai propri utenti un'ampia informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità di tutela, nel rispetto e in adesione dei principi di trasparenza amministrativa.

Questo primo documento sarà suscettibile di revisioni periodiche, man mano che il processo di miglioramento innestato progredirà e comunque con periodicità almeno annuale.

Nel corso degli ultimi mesi abbiamo:

- Ampliato l'apertura della struttura al sabato mattina con l'erogazione di prestazioni relative alla cardiologia, ecografia e radiologia, oftalmologia;
- Abbiamo incrementato la disponibilità, all'Azienda Usl Toscana Centro, ad effettuare prestazioni specialistiche denominate "Modello Competitivo" nell'ambito della disciplina di radiologia e moc;
- Abbiamo ampliato l'erogazione delle prestazioni specialistiche in convenzione previste dal nuovo sistema denominato "Modello competitivo", per le discipline di fisioterapia Percorso 2, consulenza cardiologica, Oftalmologia, angiologia, ecografia internistica, visita oculistica e dermatologica;
- Abbiamo potenziato la disciplina di cardiologia ed angiologia dotando la struttura di un ulteriore nuovo apparecchio ecografico di ultima generazione;
- Abbiamo potenziato il settore della radiodiagnostica con la digitalizzazione generale delle apparecchiature;
- Abbiamo potenziato il settore di fisioterapia con l'acquisto di una nuova Tecar terapia, di un Laser di ultima generazione e dell'apparecchio Synergy Viss Handy Human Tecar;
- Abbiamo creato un nuovo Sito internet;
- Abbiamo ampliato le attività sanitarie con l'ottenimento delle autorizzazioni e accreditamento per le discipline di Allergologia; Neurochirurgia, Endocrinologia, Pneumologia e punto prelievi ematici in collaborazione con il laboratorio di Ifca – Villa Ulivella.

S'intende:

- Stipulare convenzioni per l'erogazione delle prestazioni sanitarie con altre società di servizi, fondi assicurativi ecc. ecc.
- Stipulare altre convenzioni per l'erogazione di prestazioni di Medicina Sportiva;
- Sviluppate le iniziative per la formazione permanente di tutto il personale;
- Potenziare la disciplina di dermatologia con l'acquisto di un nuovo laser e la fisioterapia con l'acquisto di una nuova magnetoterapia total-body:

Il Direttore Sanitario
Dr. VANNUCCI MAURO

Il Rappresentante Legale
GALANTI STEFANO

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA, PRINCIPI FONDAMENTALI E SERVIZI OFFERTI.

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

L'Associazione di Pubblica Assistenza "Maria Bouturlin Ved. Dini" é situata in Via di Castello nr. 1/1a, nel comune di Barberino di Mugello, Provincia di Firenze. A pochi chilometri dal ns. territorio, distano i comuni di Borgo San Lorenzo, San Piero a Sieve, Scarperia e Firenzuola collegati con una rete viaria ampia e scorrevole, quindi utenti che possono raggiungere il ns. Poliambulatorio con mezzi propri, oppure con mezzi pubblici.

L'Associazione di Pubblica Assistenza "M. Bouturlin ved. Dini" ha per fine istituzionale quello di erogare prestazioni di diagnosi e/o prestazioni specialistiche programmate in regime ambulatoriale. Tale fine essa ha realizzato fin dalla sua apertura, avvenuta nel 1958, assicurando l'assistenza in un'area comprendente i comuni di Barberino di Mugello, San Piero a Sieve, Scarperia, Borgo San Lorenzo, Firenzuola.

La struttura edilizia si compone di un immobile di proprietà dell'Associazione, ubicato tra Via di Castello – Via Bolognese e Via del Pozzo.

Il poliambulatorio rispetta i seguenti orari:

lunedì e mercoledì dalle ore 7:00 alle ore 19:50

martedì – giovedì e venerdì dalle ore 7:00 alle ore 18:50

due sabato al mese dalle ore 8:00 alle ore 13:00

L'accesso agli ambulatori è collocato in Via di Castello al nr. 1; dopo la porta d'ingresso è collocata la porta ad apertura automatica che immette nella sala d'attesa, qui a destra è collocata la reception utenti, alla sinistra della reception è collocato l'ambulatorio identificato con il nr. 1, mentre sulla sinistra un corridoio che porta negli altri ambulatori così identificati: con il nr. 2 la fisioterapia e riabilitazione, nr. 3, 4 e 5 ambulatori specialistici, nr. 6 la radiologia e Moc.

L'Associazione di Pubblica Assistenza "Maria Bouturlin Ved. Dini" é accreditata e convenzionata con il S.S.N. e garantisce le proprie prestazioni a tutti i cittadini italiani e stranieri in forma programmata di concerto con il Cup dell'Azienda Usl Toscana Centro.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- Eguaglianza*: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.
- Imparzialità*: i servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.
- Rispetto della dignità*: i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione e il rispetto della personalità.
- Continuità*: i servizi sono erogati, nei limiti della propria organizzazione, in maniera continuativa e senza interruzioni.
- Diritto di scelta*: l'utente ha diritto di scegliere il professionista erogatore del servizio nell'ambito e nei limiti della propria organizzazione.

- f) *Partecipazione*: La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990 n.241. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.
- g) *Assistenza*: all'utente è garantito l'ausilio del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie.
- h) *Efficienza ed efficacia*: il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.

SEZIONE SECONDA

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.

L'Associazione di Pubblica Assistenza "Maria Bouturlin Ved. Dini" garantisce agli utenti i prelievi ematici, le prestazioni specialistiche, di diagnostica strumentale in regime convenzionale con il SSN sulla base e nei limiti delle norme contrattuali stipulate con l'Azienda ASL di Firenze, e in regime libero professionale.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI:

CONVENZIONATE:

Le prestazioni convenzionate e gli specialisti che operano in regime convenzionale sono indicati in apposito registro consultabile presso i punti di accettazione e per ogni prestazione è indicata la tariffa e il ticket dovuto, se non esentati a norma di legge e sempreché non sia stato raggiunto il tetto finanziario previsto dal contratto stipulato con l'ASL.

In questo ultimo caso l'utente viene debitamente informato:

- della possibilità di fruire delle prestazioni presso altra struttura accreditata;
- della possibilità comunque di avvalersi delle prestazioni e dei professionisti operanti in regime convenzionale presso il poliambulatorio corrispondendo per intero la tariffa regionale.

Modalità di richiesta delle prestazioni specialistiche:

Per ottenere una visita o altra prestazione specialistica o diagnostica in regime convenzionale è necessaria la richiesta del medico redatta su ricettario regionale inerente il SSN, contenente il quesito diagnostico.

LIBERO PROFESSIONALI.

Il cittadino che intenda fruire di prestazioni specialistiche erogate in regime libero professionale da specialisti non operanti in convenzione viene debitamente informato delle relative tariffe. Analoga informativa viene fornita per le prestazioni non convenzionate, anche queste consultabili presso i punti accettazione. Tali prestazioni di norma vengono erogate a tariffe sociali, nel rispetto delle finalità proprie dell'istituzione, e comunque entro i limiti del tariffario degli Ordini professionali.

Modalità di richiesta delle prestazioni specialistiche:

Per ottenere una visita o altra prestazione specialistica o diagnostica in regime libero professionale, è sufficiente una richiesta di qualsiasi medico anche su proprio ricettario personale.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE.

Le prestazioni possono essere prenotate:

- Direttamente presso la reception del poliambulatorio:

L'utente deve presentarsi presso la ricezione per effettuare le pratiche di accettazione e sottoscrivere, se acconsente, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - Codice in materia di protezione dei dati personali, la dichiarazione per il trattamento dei propri dati personali, qualora non lo abbia già fatto in precedenza. Per le prestazioni che richiedono una specifica preparazione al paziente viene consegnato un foglio illustrativo contenente tutte le indicazioni necessarie.

- Per via telefonica, componendo i seguenti numeri: 0558417729 – 055841088 interno 2.

Il soggetto, che deve effettuare prestazioni di ecografia, radiografie con mezzi di contrasto e di fisioterapia, è tenuto a confermare la prenotazione presso la ricezione almeno quattro giorni prima della loro esecuzione, in modo tale da consentire la verifica della correttezza della richiesta telefonica rispetto alla prescrizione medica e ricevere il foglio illustrativo con le indicazioni necessarie per la preparazione specifica alla prestazione da effettuare. In tale occasione sottoscriverà, se acconsente, la dichiarazione per il trattamento dei propri dati personali, qualora non lo abbia già fatto in precedenza. Per le prestazioni diverse da quelle sopraindicate l'utente può presentarsi al punto di ricezione il giorno stesso della prenotazione per effettuare le procedure di accettazione come sopra illustrate.

In tutti i casi all'utente viene consegnata documentazione confermate la prenotazione da esibire al professionista che esegue la prestazione.

Qualora la prescrizione medica contenga varie prestazioni e accertamenti diagnostici inerenti branche diverse, la ricezione, a richiesta dell'interessato, li concentra in un'unica fascia di orario compatibilmente con l'organizzazione dei vari servizi specialistici.

L'utente ha l'obbligo di segnalare anche telefonicamente, con adeguato tempo di preavviso, l'impossibilità di essere presente all'appuntamento prestabilito. Analogamente dovrà segnalare l'eventuale ritardo.

IL CONSENSO INFORMATO.

Il Paziente che deve eseguire accertamenti che possono presentare rischi di varia entità, deve essere sempre preventivamente informato sulle caratteristiche delle prestazioni e sui potenziali pericoli. L'utente, così informato, deve rilasciare alla direzione sanitaria il proprio consenso per iscritto, consenso che viene conservato nella scheda clinica.

MODALITÀ DI RITIRO DEL REFERTO

Il ritiro del referto può avvenire:

a) *presso la struttura erogante. Per i prelievi ematici, con referto emesso dal laboratorio di analisi di cui titolare è IFCA S.p.A., il giorno stesso della prestazione, fatto salve le diverse tempistiche legate agli esami effettuati. Per le visite specialistiche, cardiologia, angiologia e l'ecografia di norma a conclusione*

dell'effettuazione della prestazione; per la radiologia e moc il giorno successivo alla prestazione salvo motivate esigenze d'urgenza, in questo caso il referto si rilascia in giornata.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Gli importi delle prestazioni ambulatoriali o dei ticket sono versati al momento dell'effettuazione del primo atto della prestazione stessa presso l' accettazione.

PROCEDURA DI REFERTAZIONE.

Per ciascun paziente deve essere compilata una scheda personale da parte del medico. La scheda, informatizzata o cartacea, deve contenere: la data, i dati anagrafici dell'utente, il quesito clinico, l'anamnesi, una valutazione sull'appropriatezza della proposta medica, e, per le indagini di radiodiagnostica, la verifica dell'assenza di condizioni fisiologiche controindicanti l'impiego di radiazioni ionizzanti e la possibilità di soddisfare il quesito clinico con procedure che non erogano dose radiante al paziente. Alla scheda deve essere allegata copia del referto rilasciato all'interessato.

I referti diagnostici devono essere circostanziati, accompagnati da una documentazione iconografica per ciascuna tipologia di indagine e contenere le conclusioni diagnostiche. Devono essere altresì corredati da data, elementi identificativi del paziente e riportare il timbro e la firma del medico specialista che esegue la refertazione.

Oltre al referto, i documenti rilasciati al paziente (eventuali comunicazioni al medico richiedente e quant'altro) dovranno riportare il timbro e la firma del medico specialista.

Se l'utente è già dotato di scheda personale: il medico individua la scheda corrispondente e ne aggiorna il contenuto secondo quanto riportato al punto precedente.

PROCEDURA ARCHIVIAZIONE SCHEDE PERSONALI E REFERTI

(Per il sistema informatizzato) Per il paziente che abbia dato il proprio consenso per l'utilizzo dei dati personali, ogni tipo di referto sarà archiviato e riproducibile tramite sistema informatico, a cura del medico specialista e/o direttore sanitario.

(Con metodi tradizionali) Per il paziente che abbia dato il proprio consenso per l'utilizzo dei dati personali, l'archiviazione viene effettuata, a cura del personale medico addetto al servizio, conservando, con il dovuto ordine e le opportune cautele, la copia cartacea del referto in schedario chiuso a chiave per garantire la riservatezza. Le chiavi sono conservate in armadio ignifugo e chiuso a chiave, a cura del Direttore Sanitario.

L'accesso agli archivi è consentito al medico titolare, ai sostituti nominati dal medico stesso secondo le procedure correnti (previa autorizzazione dei pazienti al trattamento dei dati), al Direttore Sanitario per quanto di competenza.

CONSERVAZIONE SCHEDE PERSONALI E REFERTI

Schede personali e referti diagnostici devono essere conservati per 10 anni dalla data dell'ultimo aggiornamento.

ATTESTAZIONE DI EFFETTUAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'utente può richiedere la dichiarazione di effettuazione delle prestazioni per il proprio datore di lavoro all'Ufficio Accettazione

PERCEPIBILITA' DELLA PRESENZA E PERSONALIZZAZIONE DEL RAPPORTO
CON L'UTENTE

a. All'utente deve essere garantita:

- la conoscenza della presente "carta dei servizi";
- un servizio di informazione e di ausilio (bacheche sala d'attesa);
- la parità relazionale;
- la possibilità di riconoscimento e identificazione del personale medico e non medico tramite cartellini di riconoscimento;

b. I medici sono tenuti:

- ad osservare la massima puntualità nell'inizio della loro attività;
- a dedicare per ogni visita un tempo compatibile con le necessità del paziente (evitare visite "frettolose").

c. I medici, (i biologi), gli infermieri professionali,(i tecnici), nell'esercizio della professione, sono tenuti ad osservare le norme deontologiche;

d. Tutto il personale (medici, infermieri, impiegati,, ecc.) sono tenuti:

- all'educazione, cortesia, rispetto e disponibilità verso gli utenti e il personale;
- al decoro nel comportamento e nel vestiario: i camici devono essere sostituiti quando occorre o al massimo dopo sei giorni di uso; i lavoratori dipendenti sono tenuti ad indossare l'abbigliamento che l'Associazione a messo loro a disposizione, e regolamentato da apposita circolare sottoscritta;
- a mantenere il segreto professionale e a non diffondere notizie riguardanti gli utenti dell'Associazione di Pubblica Assistenza "Maria Bouturlin Ved. Dini".

e. Indagine sulla soddisfazione dell'utente

Nelle sale di attesa e in tutti i luoghi accessibili all'utente viene posto un apposito questionario per la valutazione del servizio offerto in tutti i suoi aspetti. La scheda è anonima e viene inserita dall'interessato nell'apposito contenitore posto nella sala d'attesa. I risultati dell'indagine forniscono alla direzione aziendale utili elementi per effettuare la relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti e saranno utilizzati in sede di conferenza generale per migliorare la qualità dei servizi.

f. La struttura è assicurata con valida ed idonea copertura assicurativa per la responsabilità civile verso terzi e verso prestatori d'opera, i cui massimali sono parametrati al volume d'attività svolta come di seguito specificato: RCT/RCO massimale € 1.000.000,00.=, franchigia € 1.000,00.=0

Per ogni ulteriore informazione rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico-referente Mazza Maria Antonietta chiamando il nr. 0558416172, oppure Livi Giulia al nr. 0558417729 int. 2.

L'ufficio è aperto al pubblico nei giorni di martedì dalle 14,00 alle 15,00, mercoledì dalle 09,00 alle 10,00 e il giovedì dalle 15,00 alle 16,00.

SEZIONE TERZA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.

L'Associazione di Pubblica Assistenza "Maria Bouturlin Ved. Dini" riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità. A questi fini si avvale anche della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle associazioni del volontariato per la tutela dei diritti dei cittadini.

1. RECLAMI

L'Associazione di Pubblica Assistenza "Maria Bouturlin Ved. Dini" garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia - efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione;
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:
 - della legge 241/1990 e relativa attuazione regionale;
 - della carta dei servizi
 - dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19 maggio 1995 (Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari) e nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 contenente principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
 - del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e l'accreditamento
 - dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti;
 - dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli albi .

La tutela degli utenti del Poliambulatorio viene garantita tramite:

Ufficio rapporti con il pubblico

Responsabile: Consiglio Direttivo - Collaboratori Mazza Maria Antonietta – Livi Giulia. Tel. 0558416172 – 0558417729 (int.2) fax 0558416172 e-mail: m.mazza@pabouturlin.it, g.livi@pabouturlin.it.

Modalità di richiesta e di attivazione della tutela.

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi dell'Associazione di Pubblica Assistenza "Maria Bouturlin Ved. Dini". La tutela può essere richiesta anche tramite parenti o affini dell'utente o da associazioni di volontariato e di tutela. In quest'ultimo caso la procedura è archiviata qualora il diretto interessato abbia fatto opposizione, ma l'Ufficio di tutela continua la trattazione del caso come segnalazione di disservizio, senza alcun riferimento all'utente.

L'utente attiva le procedure di tutela tramite:

- la presentazione per iscritto di un reclamo, consegnato personalmente all'Ufficio o trasmesso via posta normale (o elettronica) o per fax. Il reclamo può essere compilato anche su moduli appositamente predisposti e disponibili presso l'Ufficio o presso le associazioni di volontariato e di tutela;
- un colloquio telefonico con gli operatori dell'Ufficio, la cui trascrizione è controfirmata dall'interessato,
- un colloquio diretto con gli operatori dell'Ufficio e sottoscrizione del reclamo.

Termini di richiesta della tutela.

Il reclamo è inoltrato di norma, entro quindici giorni dal momento in cui l'utente ha subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono prese in esame anche reclami presentati oltre tale termine, ma in ogni caso non oltre sei mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela

L'Ufficio è aperto al pubblico nei giorni di martedì dalle 14,00 alle 15,00, mercoledì dalle 09,00 alle 10,00 e il giovedì dalle 15,00 alle 17,00.

L'Ufficio dipende direttamente dal Consiglio Direttivo e svolge le seguenti funzioni:

- a) riceve i reclami;
- b) predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture operative interessate
- c) predispone la lettera con cui il Direttore Sanitario trasmette all'Azienda Usl di Firenze il reclamo e l'attività istruttoria sopracitata per le determinazioni di competenza.

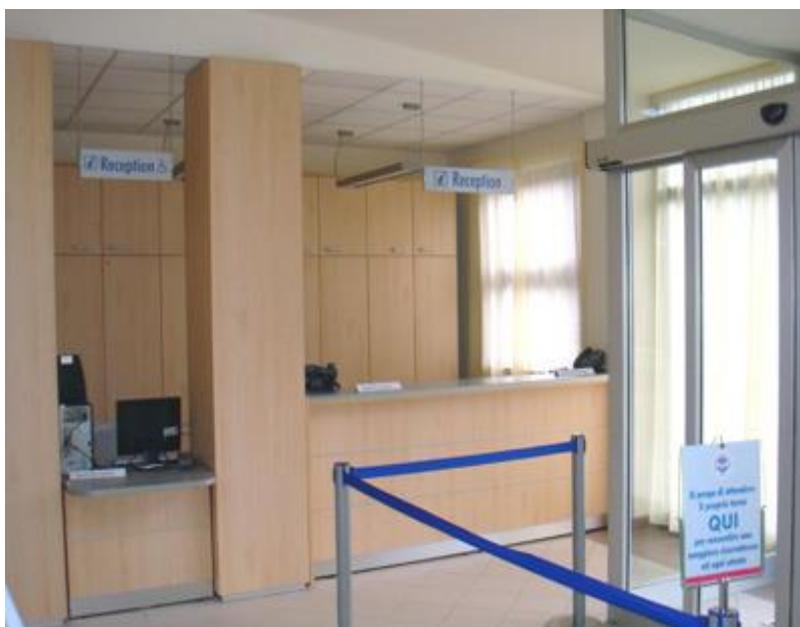
2.SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Analogamente l'Ufficio Rapporti con il Pubblico riceve le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e/o delle Associazioni di tutela e volontariato e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla direzione aziendale per effettuare la relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti e saranno esposti in sede di conferenza generale per migliorare la qualità dei servizi.

**ASSOCIAZIONE PUBBLICA ASSISTENZA
"MARIA BOUTURLIN VED. DINI"**

O.D.V.

"POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO"



SEDE LEGALE: VIA DI CASTELLO, N. 1/A - BARBERINO DEL MUGELLO FI

SEDE OPERATIVA: VIA DI CASTELLO, N. 1 - BARBERINO DEL M.LLO FI

TELEFONO: 055/8416172 – 0558417729

LEGALE RAPPRESENTANTE GALANTI STEFANO

DIRETTORE SANITARIO DOTT. VANNUCCI MAURO

COORDINATORE MAZZA MARIA ANTONIETTA

ASSETTO ORGANIZZATIVO.

Codice documento: AO

1. DIREZIONE AZIENDALE

1.1 Consiglio Direttivo.

RAPPRESENTANTE LEGALE – PRESIDENTE GALANTI STEFANO

DIREZIONE SANITARIA (1.2): DOTT. VANNUCCI MAURO

COORDINAMENTO (1.3): MAZZA MARIA ANTONIETTA

Alla Direzione aziendale compete:

- La definizione della missione (ragion d'essere) dell'organizzazione, delle politiche complessive aziendali e degli indirizzi generali;
- La definizione di obiettivi generali di medio/lungo periodo
- Lo sviluppo di obiettivi specifici di medio/breve periodo, base per la pianificazione operativa
- La definizione del sistema di responsabilità e l'assetto organizzativo della struttura
- La definizione delle tipologie di prestazioni/servizi erogati
- L'individuazione delle caratteristiche del prodotto/servizio idonee ad assolvere allo scopo
- La definizione dei volumi di attività
- La definizione delle modalità di monitoraggio sul raggiungimento degli obiettivi

1.2 Direzione sanitaria.

Alla direzione sanitaria compete, oltre a quanto previsto dalla L.R. 51/2009 e successive integrazioni lo sviluppo di un sistema di qualità ed in particolare:

- individuare gli obiettivi specifici di qualità
- pianificare con valenza triennale il miglioramento della qualità (obiettivi, responsabilità, risorse, tempi)
- documentare le attività di valutazione svolte e dei progetti di miglioramento
- sviluppare programmi a partecipazione interdisciplinare
- predisporre la raccolta di linee guida e protocolli da attuare per una buona pratica clinica
- definizione di strategie, programmi e tematiche per la formazione e l'aggiornamento del personale
- aspetti organizzativi dei corsi di formazione e aggiornamento del personale
- partecipazione a congressi e convegni
- adozione della carta dei servizi

1.3 Coordinamento.

Al settore compete:

- pianificare le attività specialistiche avvalendosi della professionalità e collaborazione degli addetti;
- coordinare le attività connesse alle autorizzazioni, accreditamento e ampliamento inerente le discipline sanitarie erogate dalla struttura;
- coordinare le agende "Cup" e gestione dei "Flussi informatici";
- coordinare il mantenimento costante dello standard qualitativo della reception, sala d'attesa e degli ambulatori specialistici.
- E' responsabile del rispetto dei mansionari dei dipendenti dei settori;
- è responsabile dell'aggiornamento costante della "Carta dei Servizi";
- è referente per il consiglio direttivo, dell'Ufficio rapporti con il pubblico;

ACCETTAZIONE E CENTRALINO

RESPONSABILI: CINI CATIUSCIA, LIVI GIULIA, BARTOLOZZI BEATRICE, ROMANO MARIA E ANNALISA RAZZOLINI

All'ufficio compete:

- accettazione, prenotazione, consegna della refertazione e riscossione delle prestazioni erogate;
- accettazione telefonica generica;
- informative semplici all'utenza;
- comunicazioni interne;
- ufficio cassa.

UFFICIO RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Responsabile: Consiglio Direttivo - Collaboratori: Mazza Maria Antonietta m.mazza@pabouturlin.it
Livi Giulia g.livi@pabouturlin.it

All'ufficio compete:

- Rapporto con il pubblico per qualsiasi informazione.

2. ATTIVITA' SANITARIE

Strutture Organizzative

RESPONSABILE: DIRETTORE SANITARIO DOTT. VANNUCCI MAURO

COORDINATORE: MAZZA MARIA ANTONIETTA

Branche Specialistiche:

52. U.O. DERMATOLOGIA E ATTIVITA' AD INDIRIZZO ESTETICO

D.ssa PINZI CINZIA

Dr. TSAMPAU DIONIGI

D.ssa GIORDANO VALENTINA

34. U.O. OFTALMOLOGIA

DR. SCRIVANZI CHIARA

DR. FAILLACE LUIGI

DR. BARRECA ALICE

69. U.O. RADIODIAGNOSTICA – M.O.C.

Dott. LAGANA' DANIELE

Dott.ssa BELLINO VALENTINA

Dott.ssa OLIVA FRANCESCA

Dott. CORDOPATRI CESARE

Tecnico: NUTI ELIANA

08. U.O. CARDIOLOGIA e ANGIOLOGIA

Dr. VANNUCCI MAURO

Dr.ssa. FRANDI ROBERTA

Dr. BENELLI LUCA

Dr.ssa TERRENI ANGELA

09. U.O. CHIRURGIA GENERALE

Dr. FILOMENA ALESSANDRO

38. U.O. OTORINOLARINGOIATRIA

Dr. BERLOCO PASQUALE

36. U.O. ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Dr. MIGLIORINI MAURIZIO

Dr. D'AMATO MICHELE

Dr. BETTINI LEONARDO

56. U.O. MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA.

MONTI LUCIANA

STEGA SERENA

TAITI LEONARDO

Logopedia: IN FASE DI RIORGANIZZAZIONI

15. U.O. MEDICINA DELLO SPORT

RESPONSABILE STRUTTURA: DR. VANNUCCI MAURO

Collaboratori:

D.SSA LORINI SILVIA

Dr. CIULLINI GIULIO

Dr. BENELLI LUCA

Consulenti:

Dr. MIGLIORINI MAURIZIO

Dr. BERLOCO PASQUALE

Dr. SCRIVANTI CHIARA

D.SSA FOSSI SELVAGGIA

I.F.C.A. S.p.A.

Specialista in Medicina dello Sport

Specialista in Cardiologia

Resp.di branca-Spec. M.d.Sport

Specialista in Medicina dello Sport

Specialista in Medicina dello Sport

Specialista in Ortopedia

Specialista in Otorinolaringoiatria

Specialista in Oftalmologia

Specialista in Neurologia

Laboratorio di Analisi Chimico Clin.

32. U.O. NEUROLOGIA

D.SSA FOSSI SELVAGGIA

21. U.O. GERIATRIA

IN FASE DI RIORGANIZZAZIONE

71. U.O. REUMATOLOGIA

IN FASE DI RIORGANIZZAZIONE

43. U.O. UROLOGIA

IN FASE DI RIORGANIZZAZIONE

FISIATRIA

D.SSA ORIOLI ANNALISA

SERVIZIO DI DIETETICA

DR.SSA FRANCESCHINI GIADA

PODOLOGIA

IN FASE DI RIORGANIZZAZIONE

PATOLOGIA CLINICA

PUNTO PRELIEVI DECENTRATO – LABORATORIO IFCA S.P.A. RESP. DR.SSA FIAMMA BALBONI

ALLERGOLOGIA E IMMUNOLOGIA CLINICA

IN FASE DI RIORGANIZZAZIONE

NEUROCHIRURGIA

DR. VITELLI DAMIANO

ENDOCRINOLOGIA

IN FASE DI RIORGANIZZAZIONE

PNEUMOLOGIA

IN FASE DI RIORGANIZZAZIONE

2.3 SEZIONE INFERMIERISTICA E DI SUPPORTO ALL'ATTIVITA' MEDICA

RESPONSABILE: DR. VANNUCCI MAURO

Collaboratore: BENCINI FILIPPO

Collaboratore: ROMEO DANIELE

INFERMIERE PROFESSIONALE

INFERMIERE PROFESSIONALE

3. UFFICIO TECNICO

3.01 SETTORE TECNICO: Responsabile: Ing. COSSERI DAVID

Per il consiglio direttivo:

Presidente GALANTI STEFANO

Consigliere Geom. DI LAUDO GIULIO

Al settore compete:

- Gestione adempimenti D.L. 81/08 e successive modifiche e integrazioni
- Piano manutenzione della struttura
- Protezione antincendio
- Protezione antisismica
- Sicurezza elettrica
- Sicurezza antinfortunistica

4. UFFICIO AMMINISTRATIVO

4.01 Responsabile: GALANTI STEFANO

Coordinatore: MAZZA MARIA ANTONIETTA

Collaboratore: ROMANO MARIA – PRANTONI BARBARA

Alla posizione di responsabile compete:

- Sovrintendere alla contabilità associativa;
- Intrattenere i rapporti informativi e formali con il collegio dei Sindaci Revisori;
- Aggiornare, periodicamente il Consiglio Direttivo sull'andamento della gestione dei bilanci associativi.

AL COORDINATORE MAZZA MARIA ANTONIETTA COMPETE:

- Ricezione reclami e segnalazioni da parte degli utenti;
- Gestione smaltimento rifiuti: aggiornamento registro previa comunicazione del personale interno incaricato; collaborazione con la Ditta incaricata per la stesura annuale della Dichiarazione.
- Rapporto con il pubblico per qualsiasi informazione;
- Predisposizione bilancio economico-patrimoniale e budget finanziario;
- Contratti con gli specialisti e con altri professionisti;
- Contratti di affitto, comodato ed altro;
- Contratti con aziende sanitarie, assicurazioni e terzi in genere.

ALLE COLLABORATRICI ROMANO MARIA E PRANTONI BARBARA COMPETONO:

- Segreteria;
- Protocollo;
- Corrispondenza ed archivio;
- Commissioni esterne;
- Elaborazione, controllo e stampa dati contabili;
- Emissione ordini.

5. SETTORE INFORMATICO, INFORMATIVO E COMUNICAZIONE:

5.01 RESPONSABILE: MACCELLI FRANCO

Coordinatore: Mazza Maria Antonietta

Amministratore di rete: Guerrini Francesco e Nuti Leonardo

Amministratore Gestionale Sei: Consorzio delle Misericordie – ref. Gianni Gentilotti

Webmaster: Stagni Stefano

Comunicazione: Periscopio

Pagina Facebook: Billi Niccolò - Mazza Maria – Livi Giulia

Al settore competono:

- Aggiornamento periodico dei sistemi e programmi informatici e informativi;
- Gestione dei "flussi informativi";
- Aggiornamento periodico sito internet, pagina facebook e testate giornalistiche ai fini informativi/comunicativi e aggiornamento "Carta dei Servizi".

6. "PRIVACY":

Responsabili - Presidente: GALANTI STEFANO
Responsabile della protezione dei dati: Ing. Lenzi Fabio società Iris
Responsabile del trattamento dei dati: Mazza Maria Antonietta
Consulente esterno: D.ssa Bianchi Elisa

7. GESTIONE DEL PERSONALE:

Responsabile Presidente: GALANTI STEFANO
Coordinatore: Mazza Maria Antonietta
Consulente esterno: Studio Pini & Associati

8. SETTORE ECONOMATO

Responsabile Presidente: GALANTI STEFANO
Vice-economista: Mazza Maria Antonietta
Al settore compete:
➤ Gestione acquisti.

9. RISCHIO CLINICO

Referente Direttore Sanitario: Dr. VANNUCCI MAURO
Facilitatore Coordinatore: Mazza Maria Antonietta
Facilitatore Infermiere prof.le Bencini Filippo