

# Carta dei servizi





# Presentazione

## La Carta Dei Servizi

La carta dei servizi è soggetta a costante aggiornamento, su disposizione del Direttore Sanitario, ogni qual volta intervengono cambiamenti organizzativi nei servizi.

La carta dei servizi della Geomedical S.r.l. fornisce le informazioni essenziali sui servizi e le prestazioni erogate sul territorio al fine di facilitare la fruizione degli stessi da parte dei cittadini.

Attraverso la carta dei servizi la **Geomedical S.r.l.** comunica la propria missione nonché i valori che orientano le scelte e l'agire dell'interna organizzazione

La carta dei servizi costituisce un importante strumento e trasparenza ed informazione.

L'obiettivo principale della carta dei servizi è dare agli utenti la possibilità di controllare la qualità dei servizi erogati in un evolversi di miglioramento continuo.



Gentile Cittadino,

la Carta dei Servizi, disciplinata ai sensi dell'art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n° 163 convertito in legge 11. 7. 1995 n° 273 (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19. 5. 1995 Linee guida n° 2/95 Ministero della Sanità), è uno strumento obbligatorio per tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime privatistico.

Questa è principalmente rivolta alla tutela dei diritti degli utenti, specificatamente indirizzata alla realizzazione del diritto di ciascuno alla salute.

Attraverso la Carta dei Servizi si provvede a fornire informazioni generali sull'accesso alle prestazioni specialistiche sui rapporti tra gli utenti e la struttura sanitaria.

I principi alla base della carta sono:

### Eguaglianza

senza alcuna distinzione nell'erogazione di servizi;

### Imparzialità

i soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

### Continuità

l'erogazione di servizi deve essere continua, regolare e senza interruzione;

### Diritto di scelta

l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;

### Partecipazione

la partecipazione del cittadino alle prestazioni deve essere sempre garantita con diritto di accesso all'informazione con la possibilità di produrre memorie, documenti osservazioni sull'erogazione dei servizi. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio;

### Efficienza ed efficacia

la struttura erogando il servizio, persegue gli obiettivi prefissati e metti in atto tutte le procedure finalizzate al miglioramento delle prestazioni, tenendo conto dei suggerimenti dell'utenza.

Questo documento si compone di più sezioni, al fine di fornire un importante strumento di trasparenze di informazione, con l'obiettivo concreto di porre gli utenti nella condizione di controllare la qualità dei servizi sanitari, in un processo di miglioramento continuo. Il nostro centro si è dotato della presente Carta non solo come ossequio normativo, ma anche come garanzie e piena informazione verso coloro che si affideranno a Geomedical per il proprio bisogno di salute e benessere

Tale documento è soggetto a costante aggiornamento su disposizione della Direzione Sanitaria, ogni qualvolta intervengono cambiamenti organizzativi dei servizi

Il Direttore Sanitario  
**Dott. Schettino Giuseppe**



# Indice

SEZIONE

**01**

Presentazione del centro diagnostico  
polispecialistico e principi fondamentali

PAG. 5

SEZIONE

**02**

Prestazioni e servizi

PAG. 6

SEZIONE

**03**

Informazioni per il paziente - modalità di  
accesso ai servizi - meccanismi di verifica

PAG. 10

SEZIONE

**04**

Impegni standard di Qualità

PAG. 12

SEZIONE

**05**

Tutela e verifica - riferimenti normativi

PAG. 21



SEZIONE  
**01**

# Presentazione del centro diagnostico polispecialistico e principi fondamentali

La Geomedical è una moderna struttura diagnostica polispecialistica che sintetizza in un unico centro competenza medica e tecnologia avanzata per un'assistenza completa del paziente. Situata a Lauria (PZ), nel piano di Galdo, nelle immediate vicinanze dell'autostrada A2 del Mediterraneo, offre servizi sanitari all'altezza della domanda di salute e si propone come punto di riferimento di diagnosi, cura ed approfondimento scientifico per un'area geografica vasta. Le prestazioni, erogate in regime privato (ex Art. 62 L.R. n° 5/2006) comprendono visite specialistiche per oltre 20 branche mediche, esami strumentali e di diagnostica per immagine con apparecchiature top di gamma, fisioterapia e riabilitazione funzionale, attività ambulatoriali chirurgiche.

La struttura altamente computerizzata, si sviluppa su 2.000 metri quadrati, senza barriere architettoniche, ed ogni spazio è pensato per offrire il massimo confort al paziente sin dal momento dell'ingresso in struttura. Ogni ambiente medico è adeguatamente attrezzato per un appropriato iter diagnostico ed il personale è a disposizione.

## Principi fondamentali

### Eguaglianza ed equità

Viene garantita l'uguaglianza tra tutti i cittadini utenti senza nessuna distinzione per motivi di sesso, lingua, razza, religione ed opinioni politiche

### Imparzialità

Gli operatori, nell'erogazione delle prestazioni osservano un comportamento ispirato a criteri di equità, giustizia ed imparzialità

### Partecipazione

Il centro, attraverso i mezzi istituzionali di comunicazioni, attua iniziative per favorire la partecipazione degli utenti in termini di informazione, personalizzazione e coinvolgimento su tutte le attività diagnostiche della struttura.

### Continuità

La struttura garantisce la continuità e la conformità di tutti i servizi presenti nella struttura senza nessuna interruzione

### Diritto di scelta

Gli utenti, o i loro tutori, hanno diritto di scegliere le prestazioni ed i soggetti erogatori, compatibilmente con la normativa vigente e l'organizzazione della stessa organizzazione Geomedical.

### Efficacia ed efficienza

Tutti i servizi sono organizzati in modo da fornire prestazioni di elevati standard di qualità oltre che su criteri di efficienza ed efficacia con l'impegno di adeguare risorse finanziarie.



SEZIONE  
02

## Prestazioni e servizi

### Diagnostica per Immagini

Risonanza Magnetica alto campo 1,5 Tesla – con mezzo di contrasto

Tomografia computerizzata TAC – con mezzo di contrasto

Radiografia digitale con tomosintesi

Mammografia digitale 3D – tomosintesi DBT

TC Cone Beam - Radiologia dentale e telecranio

Moc – densitometria ossea con RX

Esami di ecografia generale

Ecografia anse intestinali

Elastosonografia epatica

Ecografia transcranica con mezzo di contrasto

Ecografia con mezzo di contrasto – CEUS

EcoColorDoppler



## (Tavolo telecomandato digitale) Segmenti:

Cranio, Addome, Colonna Vertebrale, Arti, Bacino o estremità anche sotto carico.

Ribaltamento completo +90°/-90° per esami con mezzo di contrasto

Accessibilità anche ai pazienti più anziani o caratterizzati da ridotta mobilità.

### **Procedure Avanzate**

Valutazione estemporanea delle patologie vascolari degli arti superiori e inferiori;

Generazione di due immagini distinte, le quali evidenziano rispettivamente i tessuti molli e quelli ossei;

Tomosintesi: per una visualizzazione dettagliata di strutture anatomiche complesse attraverso un elevato numero di sezioni.

### **Riduzione della Dose**

La riduzione della dose e la presenza di una griglia removibile rendono il sistema adatto alle esigenze degli esami pediatrici.

Il Centro dispone di sofisticate apparecchiature di ultima generazione e top di gamma, che garantiscono certezza diagnostica grazie ad una imaging di qualità e riducono lo stress dell'esame.



## Visite Specialistiche

- Allergologia e immunologia clinica
- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia vascolare - angiologia
- Dermatologia e tricologia
- Diabetologia e dietologia
- Ematologia e oncologia
- Endocrinologia e diabetologia
- Fisioterapia
- Gastroenterologia endoscopia digestiva
- Ginecologia
- Medicina del lavoro
- Medicina dello sport
- Medicina e chirurgia estetica
- Medicina Interna
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Oculistica - ortottista
- Ortopedia e traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Pneumologia
- Reumatologia
- Scienze della nutrizione
- Senologia chirurgica

## Fisioterapia e rieducazione

### funzionale

- Massoterapia miofibrolisi diacutanea integrata cupping therapy
- Psicomotricità
- Riabilitazione neuro – motoria infantile
- Rieducazione posturale
- Terapia fisica strumentale
- Training della deambulazione

## Chirurgia Ambulatoriale

- Asportazione dei lipomi, cisti sebacee e nevi
- Biopsie cutanee
- Blefaroplastica
- Laserterapia per angiomi, macchie, cicatrici
- Lifting del volto
- Onicectomia – trattamento dell'unghia incarnita
- Otoplastica
- Rinoplastica
- Tunnel carpale

## Diagnostica Strumentale

### Allergologica

- Test allergologici
- Prick test e patch test
- Breath test al lattosio, lattulosio e glucosio

### Cardiovascolare

- EcoColorDoppler cardiaco - TSA
- Test cardiovascolare da sforzo
- Holter ECG e holter pressorio
- Spirometria

### Dermatologica

- Mappatura dei nei – dermatoscopia ad epiluminescenza

### Endocrinologica

- Agoaspirato eco – guidato tiroide – paratiroidi – linfoadenopatie del collo
- Ecografia tiroide – paratiroidi

### Gastroenterologica - diagnostica e terapeutica

- Endoscopia digestiva – gastroscopia e colonoscopia in sedazione
- Enterorisonanza con mezzo di contrasto
- Colangio RM – colangiopancreatografia - CPRM

### Ginecologica

- Ecografia ginecologica e ostetrica
- Isteroscopia diagnostica
- THIN PREP - pap test
- HPV test
- Tamponi vaginali

### Neurologica

- Elettromiografia – elettroencefalografia
- Elettroencefalogramma anche con privazione di sonno
- Potenziali evocati acustici
- Potenziali evocati motori

### Otorinolaringoiatria

- Prove audiometriche e vestibolari
- Rinolaringoscopia
- Esame impedenzometrico



## Senologica

- Mammografia digitale 3D – tomosintesi DBT
- Ecografia mammaria ed ascellare bilaterale Elastosonografia
- Agobiopsia mammaria ecoguidata

## Urologica diagnostica e terapeutica

- Uroflussometria
- Citoscopia
- RMN multiparametrica alla prostata con mezzo di contrasto
- Ecografia pelvica e transrettale
- Biopsia prostatica ecoguidata

## Descrizione del personale

### Team

- Amministratore Unico- Legale Rappresentante
- Direttore Sanitario (Medico)
- Medico Responsabile Della Prestazione Diagnostica
- Personale Autorizzato (all'Interno del Sito RM)
- Medico Radiologo Responsabile della Sicurezza Clinica e dell'Efficacia Diagnostica dell'Apparecchiatura RM;
- Esperto Responsabile della Sicurezza in RM;
- Medico Autorizzato Radioprotezione
- Esperto di Radioprotezione
- Direttore Amministrativo/Strategico
- Specialisti Di Branca
- Infermieri professionali - Ostetrica
- Tecnici Sanitari Radiologia Medica
- Personale di area Front Office
- Personale area Amministrativa

[Organigramma](#) (Allegato 2 PAG 23);



## SEZIONE 03

# Informazioni per il paziente - modalità di accesso ai servizi - meccanismi di verifica

## Informazioni per il paziente

### Orari di apertura:

dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00

### Accesso in struttura:

La Geomedical adotta tutte le misure di contrasto al Covid secondo le indicazioni nazionali e regionali vigenti. Fermo restando il rispetto delle misure di igiene e protezione personale

### Bar e ristoro

Al piano zero è situato il bar;

### Altri Servizi offerti

Parcheggio gratuito, Wi-Fi

## Modalità di accesso ai servizi

### Prenotazioni

Per prenotare visite e prestazioni diagnostiche è necessaria la richiesta di prescrizione su ricettario regionale rilasciata dal Medico di Base, dal Pediatra di Libera Scelta e/o da uno Specialista Ospedaliero o Convenzionato.

In alternativa è consentito l'accesso alla prenotazione tramite autocertificazione con indicazione della richiesta dell'accesso alla prestazione da effettuare corredata dalla carta di identità ed eventuale documentazione sanitaria a corredo.

Si può prenotare telefonicamente al numero **0973 033410** dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00. Online senza limitazione di orario accedendo al portale [www.geomedical.eu](http://www.geomedical.eu). Di persona negli orari di apertura della struttura, dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 20:00. Per alcune prestazioni, per le quali è necessaria una idonea preparazione propedeutica, vengono fornite specifiche informazioni dal personale infermieristico.

### Avvertenza

L'utente è tenuto per impossibilità ad accedere alla prestazione ed in caso di non effettuazione della stessa già prenotata a disdire la prenotazione in tempo utile contattando la struttura telefonicamente



## Pagamento

La prestazione può essere pagata in contanti o tramite POS dopo o al momento della effettuazione della stessa presso gli sportelli presenti nella struttura sanitaria secondo gli orari indicati nel luogo della prestazione.

## Ritiro referti

Per le visite specialistiche ed ecografiche la consegna del referto è immediata; per gli esami di diagnostica per immagine 1-3 giorni. I referti possono essere ritirati personalmente o da altra persona delegata per iscritto con fotocopia del documento d'identità del delegato; o accedendo al portale **www.geomedical.eu** tramite password.



## SEZIONE

## 04

# Impegni standard di Qualità

## Meccanismi di verifica

### Privacy

In adempimento alla Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati, all'ingresso in Struttura viene richiesto il consenso al trattamento dei dati, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Centro, nella persona del suo Legale Rappresentante. La Geomedical ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati personali, anche detto Data Protection Officer ("DPO").

### Consenso informato

Il consenso informato viene richiesto ai pazienti in tutti i casi previsti dalla vigente normativa, come negli atti sanitari invasivi, ad esempio: intervento chirurgico, anestesia, prestazioni diagnostiche che prevedono l'utilizzo del mezzo di contrasto, etc.

### Umanizzazione

Geomedical investe molto nelle politiche di accoglienza, informazione e comfort della struttura nella convinzione che rendere i programmi diagnostici quanto più possibile orientati alla persona sia un elemento essenziale per garantire la qualità dell'assistenza.

Per questa ragione, grande attenzione viene posta a:

- informazione corretta e puntuale a pazienti e caregiver familiari;
- formazione professionale sanitaria ad hoc;
- campagne sociali;
- promozione civica sulla prevenzione;
- condivisione buone pratiche;
- monitoraggio dei processi e risultati;

Ulteriore elemento è la cura degli spazi diagnostici: le riproduzioni murali di ambienti acquatici nelle sale di diagnostica per immagini, o di opere d'arte nella sala endoscopica e nella sala chirurgia, perseguono l'obiettivo di "mettere a proprio agio" il paziente, riducendo l'eventuale impatto emotivo provocato dall'esame

### Soddisfazione dei pazienti

Periodicamente agli utenti viene somministrato un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti. La Direzione provvederà alla soluzione di eventuali disservizi e insoddisfazioni.



## Standard di Qualità

La nostra Carta dei Servizi oltre ad essere una "guida" per informare sui servizi e le prestazioni erogate, contiene anche gli impegni che riteniamo come vincolanti nel condurre le attività, perseguitando il rispetto delle caratteristiche di qualità che si stabiliscono, al fine di ridurre le possibilità di disservizio e mancata ottemperanza a quanto stabilito. In questa sezione vengono presentati gli Standard di Qualità che Geomedical intende fornire ai suoi utenti.

### Tempo

la puntualità, la regolarità (rispetto dei programmi prefissati e comunicati);

### Prestazioni

la personalizzazione degli interventi, l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe, i livelli di comunicazione con gli utenti, etc.;

### Formazione

il costante aggiornamento degli operatori;

### Strutture fisiche

il comfort, la sicurezza e la pulizia degli ambienti;

### Relazioni sociali

la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento e delle cure, la cortesia ed il rispetto della dignità umana e la continuità nell'erogazione delle prestazioni.

Le tabelle di seguito riportate esplicano gli standard di qualità riferiti alle seguenti aree:

- Aspetti relazionali;
- Umanizzazione delle prestazioni erogate;
- Informazione e comunicazione;
- Tempi e accessibilità;
- Struttura e logistica;
- Aspetti procedurali/amministrativi;
- Tutela, ascolto e verifica.



## Aspetti relazionali

Obiettivi di qualità/impegno	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
<b>Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico</b>	N. personale dotato del cartellino di riconoscimento N. totale del personale	100% del personale	Verifiche mediante controlli periodici  Monitoraggio delle segnalazioni/ Reclami
<b>Garantire il Miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con essi</b>	N. reclami per aspetti relazionali / N. totale dei reclami  Corsi di formazione sui temi dell'accoglienza e rapporto con l'utenza	Decremento % reclami sugli aspetti relazionali  Almeno 1 iniziativa di formazione all'anno sui temi dell'accoglienza e rapporto con l'utenza	Monitoraggio segnalazioni/ Reclami  Monitoraggio iniziative di formazione

## Umanizzazione delle prestazioni erogate

Obiettivi di qualità/impegno	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
<b>Garantire quanto necessario per l'umanizzazione e per il rispetto della privacy nel momento del paziente</b>	Procedura che garantisca il rispetto della persona e chi gli è vicino;	Presenza della procedura	Monitoraggio delle procedure



## Informazione e comunicazione

Obiettivi di qualità/impegno	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
<b>Garantire una piena e costante informazione ai cittadini sui servizi sanitari e sulle modalità per l'accesso</b>	a) Esistenza della reception e numero telefonico dedicato all'informazione  b) Presenza del Sito Aziendale con informazioni aggiornate sui servizi e le prestazioni	a) presenza della reception e numero telefonico  b) presenza Sito Aziendale contenente informazioni sempre aggiornate	Monitoraggio attività informativa  Monitoraggio richieste per aggiornamento Sito
<b>Garantire una comprensibile informazione per le pratiche sanitarie e per la corretta acquisizione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso</b>	Esistenza di una procedura relativa al consenso informato del paziente	Consegna della modulistica al 100% dei pazienti interessati con le modalità previste dalla procedura	Monitoraggio scheda/cartella del paziente ospedaliero e ambulatoriali
<b>Garantire l'informazione agli utenti sull'orario dell'attività delle prestazioni erogate.</b>	a) Presenza nel sito della descrizione dell'orario complete con I numeri di telefono della reception	Descrizione sul sito dell'orario complete con I numeri di telefono	Verifica a campione



## Tempi ed accessibilità'

Obiettivi di qualità/impegno	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
<b>Garantire per l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche di primo contatto, il tempo massimo previsto su base aziendale (15/20 giorni per le visite specialistiche e 7/10 giorni per le prestazioni strumentali)</b>	N. prestazioni specialistiche e diagnostiche di primo contatto assicurate nei tempi massimi previsti/N. totale prime visite richieste/prenotate.	90% sia su prestazioni specialistiche che diagnostiche	Sistema di monitoraggio tempi di attesa
<b>Garantire per la consegna dei referti il rispetto dei 5 giorni max, salvo particolari esami. Per I referti di anatomia patologica 15/20 giorni</b>	N. referti consegnati entro 5 giorni/N. totale referti consegnati escluso tipologie particolari (anatomia patologica 15/20)	100% referti consegnati entro 5 giorni	Monitoraggio tempi di risposta dei referti di diagnostica di laboratorio e di diagnostica per immagini al paziente
<b>Garantire la possibilità di prenotare e/o disdire telefonicamente le prestazioni specialistiche e diagnostiche</b>	Esistenza della reception che assicuri le prenotazioni telefoniche	Presenza di una reception per prenotare telefonicamente tutte le prestazioni specialistiche e diagnostiche.	Monitoraggio delle prenotazioni telefoniche alla reception



## Struttura e logistica

Obiettivi di qualità/impegno	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
<b>Garantire facilità di accesso alla struttura attraverso una segnaletica adeguata e comprensibile</b>	Idonea segnaletica in tutte le strutture	Presenza di idonea segnaletica	Monitoraggio adeguamento e/o incremento segnaletica esterna e interna  Monitoraggio segnalazioni/reclami
<b>Garantire l'accesso fisico alle strutture sanitarie da parte dei portatori di handicap o soggetti fragili con apposite segnaletica</b>	Non presenza nelle strutture sanitarie di barriere architettoniche	100% della struttura	Monitoraggio periodico della idoneità dei percorsi segnalati
<b>Garantire protocolli interni per la sicurezza sanitaria per il contenimento dei rischi infettivi del personale, pazienti e visitatori Nel rispetto delle indicazioni nazionali e regionali vigenti fermo restando il rispetto delle misure di igiene e protezione personale</b>	Presenza /assenza	100% delle strutture	Monitoraggio periodico



## Aspetti procedurali/ amministrativi

Obiettivi di qualità/impegno	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
<b>Garantire la facilitazione di procedure Amministrative</b>	a) Predisposizione di modulistica per le procedure amministrative.  b) Possibilità di acquisire direttamente la modulistica sul sito Web.	Predisposizione ed acquisizione documenti nel sito web aziendale	Verifiche periodiche



## Tutela, ascolto e verifica

Obiettivi di qualità/impegno	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
<b>Garantire la tutela dei cittadini attraverso una procedura per la gestione dei reclami, che assicuri la risposta in un tempo non superiore a 30/45 giorni, salvo casi che presentano caratteristiche di complessità</b>	Esistenza di procedura per la gestione dei reclami	Risposta al 100 % degli utenti che hanno presentato reclami con le modalità previste dalla procedura	Report trimestrale classificazione e analisi dei reclami con monitoraggio tempi di risposta ed esiti.
<b>Effettuare nei servizi sanitari la rilevazione della soddisfazione / gradimento degli Utenti</b>	Effettuazione di una indagine sulla qualità percepita dagli utenti su un servizio scelto annualmente	Almeno trimestralmente	Report finale indagine
<b>Mettere a disposizione delle Associazioni di Volontariato e Tutela che hanno condiviso la carta dei servizi, nei limiti delle possibilità spazi dedicati per attività di accoglienza e informazione</b>	Spazi dedicati per Associazioni di Volontariato e di Tutela che hanno stipulato protocollo di intesa	Presenza di spazi dedicati	Monitoraggio triennale



## Indicazioni per la lettura delle tabelle sugli standard da Sistema Gestione Qualità'

Voce tabella	Definizione/spiegazione
<b>Obiettivo di Qualità/Impegno</b>	Describe l'obiettivo di qualità/impegno assunto dalla Geomedical su quella particolare area o dimensione (aspetti relazionali, umanizzazione, informazione, ecc.)
<b>Indicatore</b>	E' la misura di riferimento, qualitativa o quantitativa, che consente di valutare l'esito sullo specifico Obiettivo di qualità/impegno, assunto dalla Geomedical.
<b>Standard</b>	Lo standard è il valore atteso per l'indicatore, da intendersi come l'obiettivo cui tende la Geomedical. Lo standard può essere quantitativo (espresso con un numero o una %) o qualitativo (espresso con un impegno o programma aziendale)
<b>Strumenti di verifica</b>	E' la modalità utilizzata per valutare l'attuazione dell'obiettivo di qualità/impegno assunto dalla Geomedical



SEZIONE  
05

## Tutela e verifica - riferimenti normativi

### Informazione e tutela del cittadino/utente.

Al fine di garantire l'orientamento e l'indirizzo del cittadino ai vari servizi sanitari, Geomedical attiva un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso, attraverso una rete integrata di servizi informativi e di accoglienza.

In particolare la Geomedical garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino/utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; le modalità procedurali di questa attività sono definite.

### Modalità di presentazione del reclamo

Il cittadino/utente può presentare reclamo rivolgendosi direttamente alla reception della Geomedical ove compilerà l'apposito modulo, allegato anche alla presente Carta dei Servizi (Allegato 1); il reclamo può anche essere inviato per posta o via mail all'indirizzo info.

L'Ufficio Qualità provvede a dare immediata risposta al cittadino/utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione; per quelli più complessi predispone l'attività istruttoria, secondo le procedure interne del Sistema di Gestione per la Qualità.

### Verifica sullo stato di attuazione della carta dei servizi

La Geomedical garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni e predispone una relazione annuale sui risultati conseguiti, comprendente anche una verifica sui tempi di attesa, l'analisi delle segnalazioni e dei reclami e lo stato di attuazione generale dei programmi contenuti nella Carta dei Servizi.

### Indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti e verifica della qualità dei servizi

La Geomedical garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti, promuovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie.

I risultati di tali indagini saranno adeguatamente pubblicizzate e saranno oggetto di discussione con gli operatori, i cittadini e le associazioni di tutela.



Al Direttore Sanitario

---

Da inviare utilizzando una delle seguenti modalità:

Posta Elettronica: [info@geomedical.eu](mailto:info@geomedical.eu)

Posta: Geomedical Srl – Contrada Galdo Zona PIP, snc – 85044 Lauria (PZ)

**OGGETTO: Segnalazioni di servizio – reclami**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

In qualità di:  UTENTE  PARENTE DI UTENTE  CITTADINO  ALTRO

Segnala quanto segue (**indicare con precisione il giorno, il luogo ed il tipo di servizio oggetto della presente segnalazione allegando anche eventuale documentazione**)

---

---

---

---

---

Firma \_\_\_\_\_ (Allegare copia della Carta d'identità)

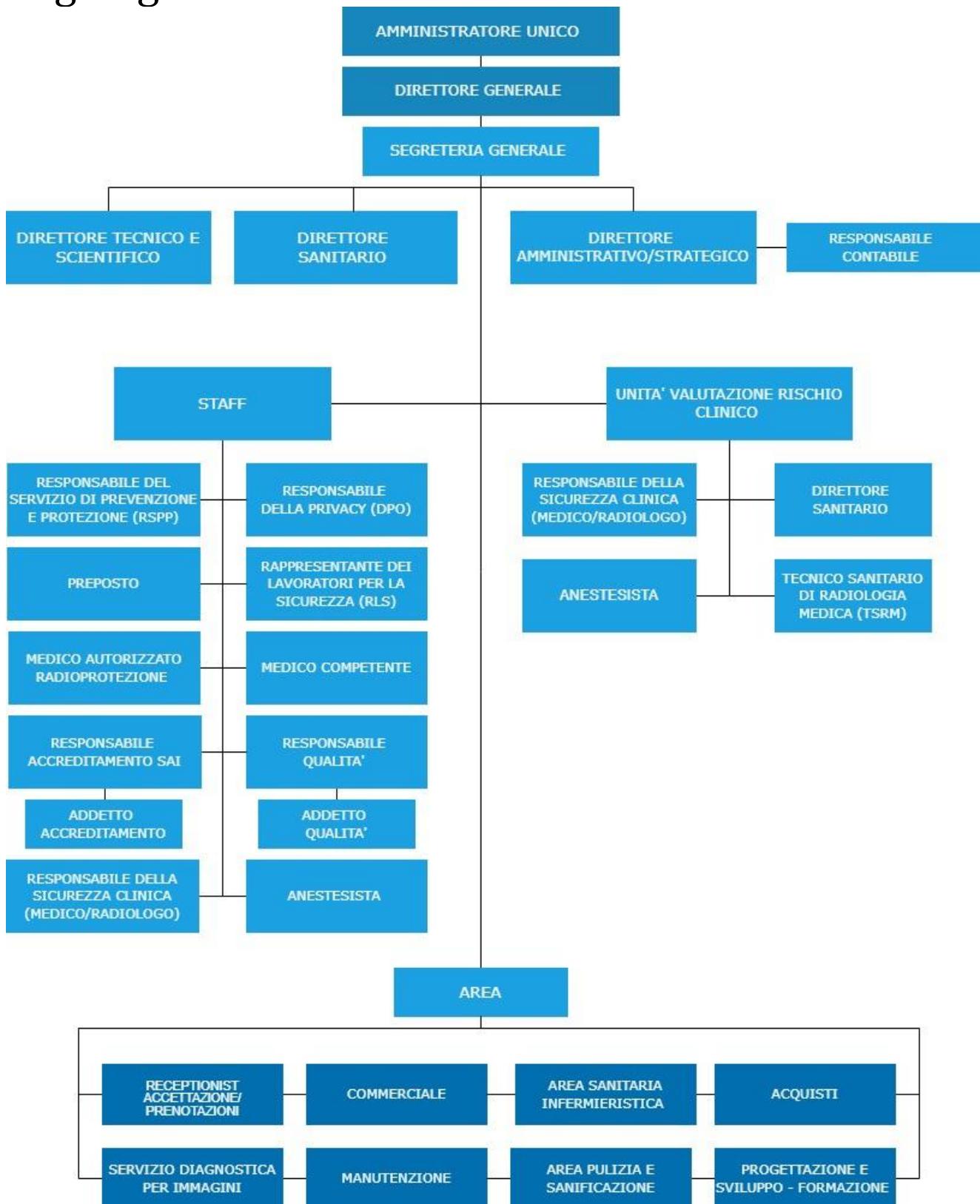
Informativa ai sensi del Regolamento UE 679/2016 GDPR.

Si informa la S.V. che, ai sensi del Regolamento UE 679/2016 GDPR, la Geomedical S.r.l. tratterà i dati personali forniti con la presente segnalazione, nell'ambito delle finalità del Regolamento sulla Privacy.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



## Organigramma





## Riferimenti normativi

- L.R. 28/2000 "Norme in materia di autorizzazione delle strutture sanitarie pubbliche e private"
- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini, integrati dal D.lgs. 229/99 Riforma ter recante: "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale".
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM 11/10/1994 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in GU n. 261 dell'8/11/1994.
- DPCM 19/05/1995 "Schema di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari".
- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei servizi sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Decreto 15/02/96 del Ministero della Sanità "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie".
- Regolamento UE GDPR 679/2016 ed ultimi aggiornamenti "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati";
- Regolamento CE "Pacchetto Igiene";
- DPR 14/01/1997 "Requisiti Strutturali e Tecnologici delle Strutture Pubbliche e Private";
- DGR N 2753 del 30/12/2005, intesa Rep. N 259/CSR del 20/12/2012 (Recepita con DGR N 697 11/06/2013) e intesa Rep. N 32/CSR del 19/02/2015 (Recepita con DGR N 1471 del 17/11/2015);

[www.poligeomedical.it](http://www.poligeomedical.it)



## GEOMEDICAL

C.da Galdo Zona P.I.P. Lauria (PZ)  
Tel: 0973 033410 - [info@geomedical.eu](mailto:info@geomedical.eu)