



## CARTA DEI SERVIZI

**Redatta in conformità a:**

- *Linee guida DCA U00331/17 Regione Lazio*
- *DCA n° 8/2011 e smi aggiornamento 2018*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995*
- *Deliberazione della Giunta Regionale del 03/08/2007 n. 636*
- *Decreto CaA 90/2010 All. 1 e All. 2*
- *Legge 7 Agosto 1990 n. 241*
- *D.P.R. 28 Novembre 1990 n. 384*
- *Circolare del Ministro della Sanità 100/SCPS/3 5697 del 31 Ottobre 1991*
- *Decreto Legislativo 30 Settembre 1992 n. 502*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 Ottobre 1994*

**RAPPRESENTANTE LEGALE: NICOLA TUCCILLO**

**DIRETTORE SANITARIO: DOTT.SSA ILDE CICCHINELLI**

GCS POINT S.r.l. – Sede Legale: Via Cittadella 9, 00191 Roma

P.IVA e CF 15907221004

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di GCS HOLDING S.r.l.

**SEDE OPERATIVA – GCS POINT**

Piazza Gabriella Ferri, 13

c/o Centro Commerciale Maximo Via Laurentina 865, 00143 Roma

Centralino e uffici: 06.87153071

Email: [info@gcspoint.it](mailto:info@gcspoint.it)

Web: [www.gcspoint.it](http://www.gcspoint.it)

Autorizzazione Regione Lazio n° G06292 del 25/05/2021

## INDICE

### **SEZIONE A. PRESENTAZIONE**

- A.1. Perché una carta dei servizi
- A.2. Il GCS Point
- A.3. La vision GCS Point
- A.4. I principi fondamentali del GCS Point
- A.5. Diritti e doveri del cittadino/utente
- A.6. Privacy

### **SEZIONE B. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE**

- B.1. Management
- B.2. Personale sanitario e parasanitario
- B.3. Personale di segreteria ed altri collaboratori

### **SEZIONE C. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

- C.1. Orari di apertura
- C.2. Prenotazione delle prestazioni
- C.3. Accettazione
- C.4. Accesso alla struttura
- C.5. Ritiro referti
- C.6. Tempi di attesa
- C.7. Minorenni
- C.8. Contatti e recapiti
- C.9. Gli spazi
- C.10. Come raggiungerci
- C.11. Convenzioni e assicurazioni
- C.12. Sicurezza
- C.13. Reclami

### **SEZIONE D. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI**

- D.1. Visite specialistiche
- D.2. Esami ecografici
- D.3. Moc
- D.4. Esami di laboratorio
- D.5. Fisioterapia e riabilitazione

#### **SEZIONE E. STANDARD DI QUALITÀ**

- E.1. Standard per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e l'informazione sui servizi
- E.2. Standard per le relazioni col personale
- E.3. Standard per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento
- E.4. Standard per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria
- E.5. Standard per la professionalità degli operatori
- E.6. Standard per il comfort e pulizia delle strutture

#### **SEZIONE F. MECCANISMI DI VERIFICA, PARTECIPAZIONE E TUTELA DELL'UTENTE**

- F.1. Meccanismi di verifica
- F.2. Meccanismi di tutela (utenti e operatori)
- F.3. Meccanismi di partecipazione

SEZIONE A  
*PRESENTAZIONE*

A.1. Perché una carta dei servizi

La **Carta dei Servizi**, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La presente Carta dei Servizi illustra la struttura del GCS Point, la sua organizzazione ed il suo funzionamento con lo scopo di garantire la massima trasparenza e tutelare il diritto alla salute del paziente.

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale GCS Point individua gli standard delle proprie prestazioni, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti all'utente; rappresenta l'impegno dell'azienda a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione dei servizi.

Lo scopo della Carta dei Servizi è altresì di consentire al cittadino-utente di esercitare una supervisione sul funzionamento del centro e di stimolare la sua partecipazione attiva nel processo del miglioramento dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, in continua evoluzione ed aggiornamento, così come il GCS Point.

A.2. Il GCS Point

GCS Point Srl è una società attiva nell'organizzazione e predisposizione di servizi e gestione diretta di ambulatori polispecialistici, laboratori di analisi e centri che erogano prestazioni in campo medico, odontostomatologico, psicologico, psicoterapeutico, sociale e educativo. GCS Point Srl opera nell'ambito della sanità privata attraverso i suoi poliambulatori a marchio **GCS**

**Point;** l'elenco aggiornato dei centri, delle prestazioni e dei servizi offerti nei GCS Point è consultabile sul sito [www.gcspoint.it](http://www.gcspoint.it).

### A.3. La vision di GCS POINT

Il GCS Point è un ambulatorio polispecialistico (con oltre 40 branche della medicina) dedicato alla prevenzione, alla cura ed al mantenimento dello stato di salute dei pazienti di tutte le età.

Il nostro poliambulatorio offre una vasta gamma di servizi di medicina specialistica, garantiti da un selezionato team di professionisti, altamente qualificati, e dall'uso di tecnologie all'avanguardia.

Il nostro obiettivo è fornire un'assistenza personalizzata in un ambiente accogliente e moderno, mettendo sempre il benessere del paziente al centro della nostra attività.

GCS Point è un'innovativa realtà nel panorama del centro-sud Italia ed offre una risposta concreta, seria e professionale alle esigenze diagnostiche e terapeutiche della cittadinanza.

GCS Point offre al paziente un percorso assistenziale completo, caratterizzato da un approccio moderno e multidisciplinare.

Il percorso di cura, strutturato secondo i principi di **Medicina e Salute personalizzata**, si basa sulle peculiarità e le singolarità del paziente, non solo nella cura delle sue patologie manifeste ma anche ponendo l'accento sulla prevenzione, sul mantenimento dello stato di salute e sull'adozione di uno stile di vita orientato al benessere.

L'approccio alla cura che l'utente trova presso il GCS Point è dunque:

- *Medicina accessibile*

Costi delle prestazioni accessibili, tempo di attesa ridotti, comunicazione efficace e trasparente tra medico e paziente.

- *Medicina della salute*

Per il mantenimento dello stato di salute, attraverso l'attivazione di percorsi di educazione e prevenzione al corretto stile di vita.

- *Medicina integrata*

Favoriamo sempre un approccio multidisciplinare alla cura del paziente.

- *Medicina 4.0*

Con l'informatizzazione dei processi gestionali e con l'estensivo uso della telemedicina.

- *Medicina sostenibile*

In linea con gli obiettivi di sostenibilità espressi nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

#### A.4. I principi fondamentali del GCS Point

In relazione e continuità con i principi generali (etici, morali e comportamentali) enunciati nel Codice Etico del GCS Point, gli obiettivi che la struttura persegue nell'erogazione dei servizi sono:

- **Accessibilità**

Ci impegniamo a mantenere i costi di tutti i nostri servizi sanitari il più possibile al livello di quelli del Ticket Ospedaliero.

- **Trasparenza**

I costi e le condizioni delle prestazioni offerte nei GCS Point sono trasparenti.

- **Affidabilità e qualità di persone e strumenti**

Qualità massima delle persone e degli strumenti: i nostri professionisti, dal desk accoglienza al personale sanitario, sono selezionati secondo elevati criteri di competenza e capacità oltre che di empatia e comunicatività. GCS Point garantisce il continuo aggiornamento delle competenze professionali; garantisce, inoltre, l'adozione di attrezzature e risorse idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

- **Accoglienza e rispetto**

Ogni membro dello staff del GCS Point si pone al servizio del paziente: ogni utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità. I tempi di visita sono adeguati e rispettosi delle necessità di ascolto e comprensione del paziente.

- **Uguaglianza ed imparzialità**

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute.

- **Partecipazione**

È sempre garantita la partecipazione dell'utente al progetto di cura, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dei soggetti nei confronti dell'organizzazione. L'utente ha diritto di ottenere dagli operatori, informazioni riguardanti le prestazioni erogate, le modalità di accesso e le relative competenze; ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura e di essere puntualmente informato dal Medico che lo ha in carico sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sulle prospettive di guarigione, sui motivi di un eventuale prolungamento dell'iter diagnostico. All'utente viene richiesto il consenso informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente, in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

L'utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

- **Tecnologia**

Ci impegniamo ad utilizzare la tecnologia al servizio del paziente, affinché agevoli e renda più semplice il percorso di cura: facilità nella prenotazione, nei pagamenti, nella consultazione dei referti, nel follow up con il medico di riferimento.

L'uso degli strumenti tecnologici ci consente di aggiungere valore all'esperienza sia del paziente che del medico e favorisce la comunicazione clinica; facilita inoltre i canali di comunicazione tra il paziente e la struttura.

- **Continuità**

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

- **Efficacia ed Efficienza**

I servizi e le prestazioni sono forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo

possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.

A.5. Diritti e doveri del cittadino/utente

“La Carta europea dei diritti del malato” evidenzia **14 diritti dei pazienti** che, nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (art. 35 della Carta dei Diritti fondamentali dell’Unione Europea) assicurando l’elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa.

I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere. La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l’età, il genere, la religione, lo status socio-economico, ecc, possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

**1. DIRITTO A MISURE PREVENTIVE** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

**2. DIRITTO ALL’ACCESSO** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

**3. DIRITTO ALL’INFORMAZIONE** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l’innovazione tecnologica rendono disponibili.

**4. DIRITTO AL CONSENSO** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

**5. DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

**6. DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

**7. DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

**8. DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITA'** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

**9. DIRITTO ALLA SICUREZZA** Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

**10. DIRITTO ALL'INNOVAZIONE** Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

**11. DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

**12. DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

**13. DIRITTO AL RECLAMO** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

**14. DIRITTO AL RISARCIMENTO** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

#### A.6. Privacy

##### **Trattamento dei dati e consenso.**

I dati personali dei pazienti che accedono al GCS Point sono esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy. È diritto del paziente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale è tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere, nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati. È compito del personale medico, o di altro personale sanitario, fornire ai diretti interessati, o loro delegati, le informazioni e la documentazione sanitaria idonea a rivelare lo stato di salute.

##### **Prestazione sanitaria e consenso.**

Il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto ad una specifica prestazione sanitaria. Qualsiasi prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari). Il consenso deve essere acquisito in forma scritta nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse sull'integrità fisica, si rende opportuna una manifestazione inequivocabile della volontà della persona.

L'informazione al paziente fa parte della buona condotta medica ed è integrativa della prestazione sanitaria.

L'informazione deve essere caratterizzata da:

- **Effettività e correttezza:** Il Sanitario deve spiegare in modo chiaro il motivo alla base della scelta del trattamento specifico.
- **Autenticità:** Il linguaggio utilizzato per dare l'informazione deve essere chiaro e comprensibile dalla persona comune, semplice e non tecnico.
- **Personalizzazione:** Nel dare l'informazione bisogna che il Sanitario tenga conto delle caratteristiche dell'interlocutore, della sua cultura generale e specifica, della sua età e degli aspetti psicologici.
- **Funzionalità e proporzionalità:** L'informazione deve essere precisa e dettagliata e comprendere la natura della patologia presentata, la natura del trattamento proposto, le controindicazioni generali e specifiche, i benefici ed i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative con i relativi rischi e benefici, le precauzioni ad adottare nel periodo successivo al trattamento e le probabilità di insuccesso. Sono da evitare le elencazioni di rischi ipotetici, anche se possibili, che potrebbero essere controproducenti spaventando il paziente ed inducendolo a rinunciare ad un trattamento utile.
- **Veridicità:** Le informazioni devono corrispondere al vero.

#### **Contenuti e caratteristiche del consenso.**

- **Personale:** Il consenso deve essere espresso dalla stessa persona sulla quale i trattamenti sanitari devono essere effettuati; nessuna efficacia giuridica può riconoscersi alla volontà espressa dai familiari del malato, tranne nei casi di esercizio della potestà dei genitori e della tutela.
- **Consapevole:** La validità del consenso si basa sulla capacità che ha avuto il paziente di compiere una scelta consapevole fondata su di una informazione preventiva, corretta e completa.
- **Attuale:** Il consenso vale per lo specifico trattamento e nel caso in cui si ipotizzi di dover modificare l'intervento durante l'esecuzione è opportuno chiedere un consenso "allargato".
- **Preventivo:** richiesto con anticipo per consentire un lasso di tempo idoneo (in ragione della gravità della patologia) per valutare la situazione ed esprimere il consenso.
- **Manifesto:** salvo i casi di consenso tacito, implicito e del consenso presunto, il sanitario deve dimostrare l'avvenuta manifestazione del consenso.

- **Libero e gratuito:** dipende solo dalla libera autodeterminazione del paziente ed il suo rilascio non può essere vincolato in alcun modo o viziato da errore o dolo.
- **Revocabile:** può essere revocato dall'interessato.
- **Richiesto:** l'ottenimento di un valido consenso è compito del sanitario il quale deve assicurarsi che il paziente abbia compreso i termini della questione e acconsenta al trattamento.

## SEZIONE B

## ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

B.1. Management

Rappresentante legale e Direttore generale	Nicola Tuccillo
Direttore Sanitario	Dott.ssa Ilde Cicchinelli
Coordinatore segreteria	Flavia Natali
Responsabile ufficio assicurazioni	Eleonora Della Rotonda
Coordinatore infermieristico	Dott.ssa Miek Claeys

B.2. Personale sanitario e parasanitario

Il personale sanitario e parasanitario presente nel GCS POINT è ingaggiato mediante regolare contratto di collaborazione professionale e con collaborazioni a P. Iva.

Tutti i membri del personale sono stati adeguatamente formati agli standard di comunicazione ed alle modalità operative e funzionali impostati dalla Direzione.

Il personale medico e paramedico è tenuto a frequentare tutti i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge.

All'interno dei GCS Point sono presenti oltre 30 branche specialistiche che operano in sinergia.

L'organico sanitario e parasanitario del GCS Point prevede le seguenti figure:

- Medico di equipe
- Fisioterapista, osteopata
- Personale infermieristico (infermiera/e, ostetrica/o)
- Personale di laboratorio

Per favorire ulteriormente il riconoscimento del personale medico e paramedico sono fornite uniformi differenziate:

- Camici bianchi e divisa blu (casacca e pantaloni) – medici
- Divisa bianca (casacca e pantaloni) – infermieri e infermiere

- Divisa grigia (casacca e pantaloni) – personale area funzionale, fisioterapisti, osteopati
- Divisa rosa (casacca e pantaloni) – infermiere ed ostetriche
- Camice bianco – personale laboratorio

### B.3. Personale di segreteria e altri collaboratori

Il personale dipendente e collaboratore presente nel GCS POINT è ingaggiato mediante regolare contratto di collaborazione professionale.

Tutti i membri del personale sono stati adeguatamente formati agli standard di comunicazione ed alle modalità operative e funzionali impostati dalla direzione.

Per garantire l'erogazione di prestazioni ad alto contenuto professionale ed umano, esistono all'interno della struttura numerose figure professionali con precise funzioni e ruoli che lavorano in equipe per una globale presa in carico degli utenti.

L'organico del personale del GCS Point prevede le seguenti figure:

- GCS Health Coach
- personale del desk segreteria e accoglienza
- personale amministrativo
- addetti alle pulizie
- addetti alla manutenzione

Tutte le figure professionali non sanitarie all'interno di GCS Point durante l'orario di lavoro, sono identificabili tramite il cartellino di riconoscimento.

## SEZIONE C

### ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

#### C.1. Orari di apertura

Il GCS Point è aperto con orario continuato:

- Dal lunedì al sabato: ore 7.30 – 21.00
- Domenica: ore 10.00 – 21.00

Chiusure particolari saranno comunicate tempestivamente sul sito [www.gcspoint.it](http://www.gcspoint.it) e sulle pagine social del centro.

Alcune variazioni di orario potrebbero essere determinate dal Centro Commerciale Maximo.

#### SALA PRELIEVI

La sala prelievi del GCS Point osserva il seguente orario:

- Dal lunedì al sabato: ore 7.30 – 11.00

#### C.2 Prenotazione delle prestazioni

La prenotazione è consigliata per tutte le prestazioni erogate dal poliambulatorio.

È possibile prenotare le prestazioni offerte dal GCS Point:

- via centralino: 06.87153071
- via Whatsapp: 345.6266090
- via sito web: [www.gcspoint.it](http://www.gcspoint.it)
- via App My GCS, disponibile su App Store e Google Play Store

È possibile effettuare pagamenti in contanti, con assegni o tramite POS bancario e sono accettate tutte le principali carte di credito.

Il tariffario applicato è pubblicato sul sito.

#### C.3 Accettazione

L'accettazione può essere effettuata in loco con il personale dell'assistenza clienti, presente nei 4 desk situati all'ingresso del poliambulatorio.

#### C.4 Accesso alla struttura

Alla struttura possono accedere tutti i cittadini che richiedono prestazioni mediche specialistiche da svolgersi in ambito ambulatoriale.

Per effettuare prestazioni specialistiche private è sufficiente presentare al personale in accettazione la prescrizione di un medico, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

#### C.5 Ritiro referti

La consegna dei referti è immediata nel caso delle visite specialistiche e degli esami ecografici.

Gli altri risultati possono essere ritirati:

- Al desk accettazione, che provvede a produrre una stampa del referto
- Sul sito [www.gcspoint.it](http://www.gcspoint.it) registrandosi nell'area riservata
- Sull'App My GCS, nel proprio fascicolo sanitario online (user e password da impostare alla prima registrazione)

Il ritiro del referto per conto terzi necessita di delega compilata sull'apposito modulo e documenti di identità in visione.

#### C.6 Tempi di attesa

Tempi di attesa per prenotazioni in loco	circa 5 minuti
Tempi di attesa telefonici	circa 2 minuti, con recall sempre previsto sulle chiamate perse
Tempi di attesa per accettazione	circa 5 minuti
Tempi di attesa per erogazione delle prestazioni	2/5 giorni
Tempi di attesa per i referti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite specialistiche ed esami ecografici: ritiro immediato</li> <li>• Esami di laboratorio: 12/24 h (salvo specifiche indicazioni)</li> </ul>

In caso di urgenza, si applicherà la massima sollecitudine nella produzione del referto.

### C.7 Minorenni

La fruizione del servizio da parte dei pazienti minorenni necessita della presenza di un genitore, tutore o di chi ne ha la potestà genitoriale, oppure di un terzo (es. un familiare) munito di apposita delega rilasciata dal genitore (o tutore o soggetto con potestà genitoriale) e di un documento di riconoscimento dello stesso.

### C.8 Contatti e recapiti

- Via mail:

Informazioni generali, raccolta suggerimenti, segnalazioni, reclami	info@gcspoint.it
Direzione sanitaria	direzionesanitaria@gcspoint.it
Amministrazione	amministrazione@gcspoint.it

- Via telefono:

Ci impegniamo a rispondere nel minor tempo possibile alle richieste telefoniche. Il tempo medio di attesa in linea è di 1,5 minuti.

- Web:

Sito ufficiale	www.gcspoint.it
Social	facebook.com/gcsPoint
	Linkedin.com/GCSPoint
	Instagram - @gcspoint

- App: My GCS per IOs e Android

- Indirizzo fisico: Piazza Gabriella Ferri 13 c/o Centro Commerciale Maximo Via Laurentina 865, 00143 – Roma

### C.9 Gli spazi

Il GCS Point Laurentino si articola su un unico livello, su una superficie di circa 500mq, suddivisi in:

- area accoglienza con salottino e desk segreteria
- area amministrativa - uffici
- 2 sale d'attesa secondarie
- 1 sala prelievi
- 1 laboratorio analisi
- 8 ambulatori polispecialistici
- 1 area funzionale (riabilitazione e fisioterapia)
- spogliatoi per il personale sanitario
- magazzini
- servizi igienici (anche per utenti disabili)

Nella predisposizione dei locali si è posta particolare cura all'abbattimento delle barriere architettoniche e all'esigenza di definire percorsi agevoli e chiari per l'utenza in riferimento alle aree/locali a quest'ultima accessibili.

La struttura è dotata di un apposito piano di emergenza ed evacuazione redatto da tecnico abilitato ottemperanza alla normativa sulla "sicurezza".

All'interno della struttura è rigorosamente vietato fumare.

Primo soccorso: per fare fronte a qualunque emergenza di primo soccorso, la struttura è provvista di un carrello completo di farmaci salvavita e attrezzature per la rianimazione cardiorespiratoria, di procedure di emergenza e di personale formato e addestrato.

#### C.10 Come raggiungerci

- In auto:

Grande Raccordo Anulare uscita 25 – Laurentina, direzione Centro; dopo circa 2km sulla destra si trova il Centro Commerciale Maximo (seguire le indicazioni per il parcheggio, circa 3000 posti

disponibili). Il parcheggio adiacente al poliambulatorio è identificato dal colore Azzurro. L'ingresso di GCS Point è sulla piazza G. Ferri 13.

- Con i mezzi pubblici:

Dalla fermata Metro B Laurentina prendere autobus bus linea 72, 74 o 723.

#### C.11 Convenzioni e assicurazioni

Il GCS Point ha stipulato convenzioni con aziende e portali di welfare e accordi con assicurazioni per offrire all'utenza la più ampia gamma di agevolazioni possibile.

Per avere un elenco aggiornato delle Assicurazioni e per avere ulteriori informazioni, il nostro personale dell'ufficio Assicurazioni è a completa disposizione. Le procedure di rimborso per le polizze sanitarie e per i fondi integrativi possono variare a seconda della compagnia e del fondo. Le convenzioni e gli accordi assicurativi sono in continuo aggiornamento pertanto consigliamo ai pazienti di informarsi sempre direttamente presso la propria Compagnia Assicurativa e/o Ente di appartenenza per verificare preventivamente i termini, le condizioni e le modalità per poter usufruire della convenzione.

È possibile consultare l'elenco delle convenzioni attive sul sito [www.gcspoint.it](http://www.gcspoint.it).

#### C.12 Sicurezza

La sicurezza degli utenti che accedono alla struttura è garantita dalla presenza di un aggiornato "piano di sicurezza" in osservanza del Dlgs. N. 81/2008, redatto dal Responsabile della Sicurezza, in adempimento di tutte le precauzioni di legge per la tutela degli utenti e dei lavoratori.

#### C.13 Reclami

Il GCS Point garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino 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. I reclami sono presentati in segreteria negli orari di apertura di persona oppure via mail, scrivendo all'indirizzo [info@gcspoint.com](mailto:info@gcspoint.com).

Il referente per i reclami è la Direzione della struttura che si impegna alla comunicazione all'utente della presa visione del reclamo in 48 ore e alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibile (cfr sez. F).

## SEZIONE D

### PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI

Le prestazioni possono essere erogate singolarmente o accorpate e/o combinate in pacchetti e percorsi. Tutte le proposte possono essere trovate sul sito [www.gcpspoint.it](http://www.gcpspoint.it).

#### D.1 Visite specialistiche

Presso il GCS POINT è possibile effettuare **visite specialistiche** nelle seguenti branche:

- Allergologia ed Immunologia
- Angiologia e Chirurgia Vascolare
- Cardiologia
- Endocrinologia e Diabetologia
- Fisioterapia & riabilitazione
- Genetica medica
- Ginecologia & Ostetricia
- Medicina estetica
- Medicina fisica e Riabilitativa (Fisiatria)
- Medicina Rigenerativa
- Oculistica
- Ortopedia e Traumatologia
- Pediatria
- Posturologia
- Scienza della nutrizione
- Senologia
- Urologia ed Andrologia

#### D.2 Esami ecografici

#### D.3 Moc

#### D.4 Esami di laboratorio

- Chimica clinica e tossicologica
- Microbiologia e sierologia
- Ematologia
- Citoistopatologia
- Genetica medica

D.5 Fisioterapia e riabilitazione

- Terapia fisica
- Terapia manuale
- Rieducazione motoria e posturale

## SEZIONE E

### STANDARD DI QUALITÀ

La Direzione definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standard che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Alla luce della vigente normativa nazionale e regionale, dei principi enunciati nella sezione A della presente Carta dei Servizi riguardanti i diritti/doveri del malato e in considerazione del codice etico aziendale, sono qui di seguito esplicitati gli standard di qualità e gli indicatori degli stessi che in GCS Point sono monitorati costantemente al fine di garantire la migliore qualità del servizio.

#### E.1 Standard per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e l'informazione sui servizi

**Disponibilità di una segnaletica interna:** La struttura dispone di una segnaletica chiara e comprensibile per orientare gli utenti al suo interno.

Sono adottate tutte le misure per il contenimento del contagio da Covid-19 con tutte le segnalazioni atte ad assicurare lo snellimento dei flussi, il distanziamento, il corretto utilizzo della mascherina e l'igiene delle mani.

**Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari:** Al momento del primo accesso (anche online), all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal REG. UE 2016/679. Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente è richiesto il consenso informato.

**Tempo di attesa per l'erogazione della prestazione:** Le prestazioni erogate dalla struttura necessitano di prenotazione che può essere effettuata di persona al desk, telefonicamente, via sito web o via app. il sistema gestionale in uso in GCS Point presenta sempre la prima data utile all'erogazione della prestazione.

**Valutazione dell'appropriatezza dell'esame:** Una strategia aziendale mirata alla riduzione dei tempi di attesa non può prescindere da una accurata analisi di quali siano le prestazioni realmente necessarie e quale sia il loro più efficace utilizzo. È sempre agevolata l'adozione di tutti gli strumenti utili a migliorare l'appropriatezza delle richieste diagnostiche e terapeutiche.

**Consegna del referto:** Il paziente può ritirare o scaricare il referto nel giorno indicato al momento dell'accettazione fatte salve particolari urgenze, per le quali il referto è consegnato subito dopo l'esecuzione dell'esame.

**Informazione alle utenti in età fertile:** All'atto dell'accettazione, alle utenti in età fertile è fatto presente che alcune prestazioni possono essere dannose per la salute di un eventuale feto. A tale scopo sarà loro richiesta una dichiarazione autocertificata, nella quale esse affermino di non essere in stato di gravidanza al momento dell'esecuzione dell'indagine diagnostica.

**Tempo di risposta al reclamo:** La struttura, essendosi dotata di strumenti per il reclamo e per la rilevazione della soddisfazione degli utenti, prende in carico tutti i suggerimenti per il miglioramento del proprio servizio e riporta gli eventuali reclami in un apposito registro, prevedendo azioni preventive e correttive, atte a risolvere la non conformità rilevata.

In caso di reclamo, la struttura provvede a rispondere entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

**Assistenza sanitaria:** Per l'intero orario di apertura della struttura viene garantita dal personale medico in servizio un'adeguata assistenza sanitaria ed il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.

**Rilascio certificati a carattere amministrativo:** Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro 15 giorni dalla data della richiesta scritta.

## E.2 Standard per le relazioni col personale

**Riconoscibilità degli operatori:** La struttura assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile e divise differenziate.

#### E.3 Standard per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento

**Rispetto della normativa della privacy:** La struttura, nello svolgimento delle proprie attività, garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del REG. UE 2016/679

**Accesso organizzazioni di volontariato:** La struttura dà possibilità di accesso alle organizzazioni di volontariato e di servizi sociali anche se al momento non presenti.

#### E.4 Standard per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria

**Consenso informato ed informazioni mediche:** Il paziente, all'atto dell'accettazione, è chiamato a compilare un modulo per il consenso informato, nel caso in cui la prestazione che si appresta a ricevere possa provocare possibili rischi per la salute. In qualunque momento l'utente può richiedere un colloquio con uno dei Responsabili di Brancha o con il Direttore Sanitario, per ricevere ulteriori informazioni riguardanti il proprio stato di salute o per un consulto personalizzato, facendone espressa richiesta in accettazione.

**Continuità delle cure:** In concomitanza con la consegna del referto o al termine del ciclo diagnostico previsto, il Medico di riferimento fornisce indicazioni circa la necessità di proseguire le indagini diagnostiche o l'iter terapeutico, allo scopo di fornire al paziente un'assistenza personalizzata e completa.

**Disponibilità del personale a fornire informazioni mediche:** È diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle condizioni di salute dell'assistito; i medici ed i tecnici sono disponibili, su appuntamento, per fornire tutti i chiarimenti necessari.

#### E.5 Standard per la professionalità degli operatori

**Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi:** La struttura garantisce che il personale in servizio sia in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

**Formazione continua degli operatori:** La struttura assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori, predisponendo un piano formativo annuale, che tenga altresì conto del raggiungimento del numero di crediti ECM obbligatori.

#### E. 6 Standard per il comfort e pulizia delle strutture

**Comfort:** La struttura è dotata di spazi accoglienti e funzionali per le sale di attesa, di servizi igienici adeguati, di accessi facilitati per i disabili.

**Igiene degli ambienti comuni:** La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno è assicurata mediante procedura di sanificazione, consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

**Pulizia sale diagnostiche, servizi:** La pulizia di sale di diagnostica e sale visita viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti è assicurata più volte nella stessa giornata.

**Pulizia materiale diagnostico:** Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino è assicurato ad ogni paziente. Quotidianamente viene effettuata la pulizia del materiale diagnostico specifico. Gran parte del materiale diagnostico in uso nella struttura è in confezione monouso, al fine di garantire un'indagine asettica ed in perfetta igiene. Per esigenze particolari si provvede alla pulizia anche più volte al giorno.

## SEZIONE F

### MECCANISMI DI VERIFICA, PARTECIPAZIONE E TUTELA DELL'UTENTE

#### F.1 Meccanismi di verifica

La Direzione della struttura valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori, stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento, in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Gli strumenti di verifica degli standard prefissati sono:

- Verifiche ispettive interne ed esterne a carattere sanitario e gestionale
- Monitoraggio dei reclami
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione somministrati all'utenza
- Monitoraggio dei tempi di attesa
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature in uso nella struttura
- Piano di formazione professionale annuale

#### F.2 Meccanismi di tutela (utenti e operatori)

La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- Invio di mail o pec indirizzata a [info@gcspoint.it](mailto:info@gcspoint.it)
- Lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione
- Segnalazione telefonica al Customer Care

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

Inoltre la struttura ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti e delle loro famiglie e del livello di soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità. La struttura sottopone agli utenti ed alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

Sulla base delle risposte, la Direzione s'impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

### F.3 Meccanismi di partecipazione

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- Concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato, se richiesto, di poter partecipare a momenti istituzionali e di indirizzo della struttura.
- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la capacità comunicativa, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort dell'esperienza.
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori della struttura e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.