

# LA CARTA DEI SERVIZI



MEDICALCENTER

GF.DOC.030 DEL 31.01.2019 | Rev.01 del 30.05.2020

Dir. San. Dr.ssa Gubbini Annamaria

Via degli Abeti N.12 | Pesaro (PU)

Tel/Fax: 0721.415228

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

E-mail: [gfmedicapesar@gmail.com](mailto:gfmedicapesar@gmail.com)

Gentile Paziente,

*In questo documento Le viene presentata la “Carta dei Servizi” di GF Medical Center.*

*Questo documento Le permetterà di conoscere la nostra struttura, gli obiettivi e i servizi che forniamo, al fine di rispondere nel migliore modo possibile alle Sue necessità.*

*Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.*

*L’obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Centro offre all’utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.*

*Accoglienza, cortesia, chiarezza delle informazioni, disponibilità del personale, correttezza di trattamento e criteri di sicurezza, sono standard irrinunciabili che gestiamo e verifichiamo anche grazie alla collaborazione dell’utente, attraverso le indagini di gradimento.*

*All’utente quindi richiediamo cortesemente di voler segnalare eventuali disservizi e di offrire suggerimenti, al fine di ottenere l’indispensabile miglioramento della qualità dei servizi erogati.*

*Rimanendo a disposizione per qualsiasi esigenza, le porgiamo i nostri più cordiali saluti, ringraziandoLa per la fiducia accordata.*

La Direzione

## CHI SIAMO

---

GF Medical Center è un poliambulatorio privato creato da una famiglia di Professionisti Medici appartenenti a diverse specialistiche, con dedizione alla medicina e al rispetto del diritto alla salute. E' nata allo scopo di offrire servizi di qualità supportati da tecnologie all'avanguardia, in un contesto professionale ma allo stesso tempo amichevole e familiare, dove il paziente possa trovare servizi adeguati alle proprie necessità, erogati con professionalità cordialità e comprensione.

## LA NOSTRA MISSION

---

Soddisfare le richieste di prestazioni in tempi brevi, con strumenti e procedure tecnologicamente all'avanguardia, assicurando l'efficienza, l'efficacia, la produttività e la sicurezza dei dati nel pieno rispetto della privacy e delle esigenze di riservatezza di ciascuno, in un ambiente cordiale, sereno e protettivo. Dedichiamo particolare attenzione al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni per assicurare la massima soddisfazione degli utenti.

## OBIETTIVI

---

GF Medical Center vuole affermare un concetto di sanità privata funzionale ed efficiente, promuovendo capacità professionali improntate su qualità, affidabilità e cortesia. È

nostro obiettivo contribuire al miglioramento dello stato di salute del paziente verificando costantemente, con un adeguato livello organizzativo interno, la qualità dei servizi erogati, per costruire un rapporto di fiducia basato sulla trasparenza diffusa in ogni atto, sia sanitario che amministrativo.

La nostra struttura si impegna a definire e mantenere standard professionali di elevato valore tecnico professionale e promuovere l'adozione di tecnologie d'avanguardia.

## I NOSTRI VALORI

---

**PASSIONE PER IL  
CLIENTE E PER IL  
SERVIZIO**

Il Paziente è il fulcro di GF Medical Center: ascoltare e comprendere le singole esigenze, ricercare con continuità la personalizzazione dei servizi, ed offrire la migliore soluzione per soddisfarne le aspettative.

**ECCELLENZA  
CLINICA E  
INNOVAZIONE**

L'eccellenza clinica e lo sviluppo tecnologico costituiscono il carattere distintivo del Centro Medico. La consapevolezza che il miglioramento dell'organizzazione e l'innovazione tecnologica dei prodotti e servizi, sono la risposta alla continua evoluzione del mercato.

**RISPETTO DEI  
DIRITTI  
DEL MALATO**

Rispondere in maniera tempestiva ed efficace alla salvaguardia della salute, bene inalienabile della persona. Facilitare l'accesso ai servizi da parte di tutti i cittadini riducendo al minimo i tempi d'attesa e semplificando le procedure.

**COMUNICAZIONE  
EFFICACE E  
TRASPARENTE**

Promuovere la cultura della comunicazione volta alla diffusione sistematica e capillare delle proprie politiche/strategie per favorire la

**LAVORO DI  
SQUADRA**

consapevolezza dei propri collaboratori e, alla ricerca del dialogo con i clienti, per tenerli costantemente informati degli impegni che la Struttura assume nei loro confronti.

Riconoscere nel lavoro di gruppo un valore aggiunto che favorisce il coinvolgimento di tutti nel perseguire e nel condividere gli obiettivi aziendali e sociali, attraverso l'integrità e la lealtà nei comportamenti, la generosità nello spendersi e dare l'esempio.

**SOLIDARIETÀ  
SOCIALE**

Essere un soggetto attivo nel contribuire alla promozione della salute sul territorio ed alle iniziative di solidarietà sociale, in collaborazione con le Istituzioni e le Organizzazioni Nazionali.

**RICHIESTA DI  
ADESIONE AI  
VALORI**

La Struttura promuove tali valori e chiede a tutte le persone che lavorano per l'azienda e che la rappresentano di aderire ai principi, ponendo in essere comportamenti coerenti ed in linea con il rispetto delle regole aziendali e delle leggi dello Stato.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

---

GF Medical Center si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

**UGUALIANZA** di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, status sociale. Sono adottate le iniziative necessarie e possibili

per adeguare le modalità di erogazione delle prestazioni alle esigenze degli Utenti portatori di handicap.

**IMPARZIALITA'** nel comportamento obiettivo, sia dell'organizzazione che del personale operante nella struttura, nei confronti degli Utenti, ispirato a criteri di trasparenza, obiettività e giustizia.

**CONTINUITA'** qualitativa, quantitativa e regolarità nell'erogazione dei servizi secondo i giorni e gli orari di apertura. Qualora si dovesse rendere necessario, per esigenze improrogabili, sospendere temporaneamente alcuni servizi, si adotteranno le più attente misure, volte ad alleviare i disagi all'utenza

**PARTECIPAZIONE** dell'Utente che, eventualmente, potrà presentare osservazioni, suggerimenti, istanze, reclami per il miglioramento dei servizi complessivamente erogati dalla struttura.

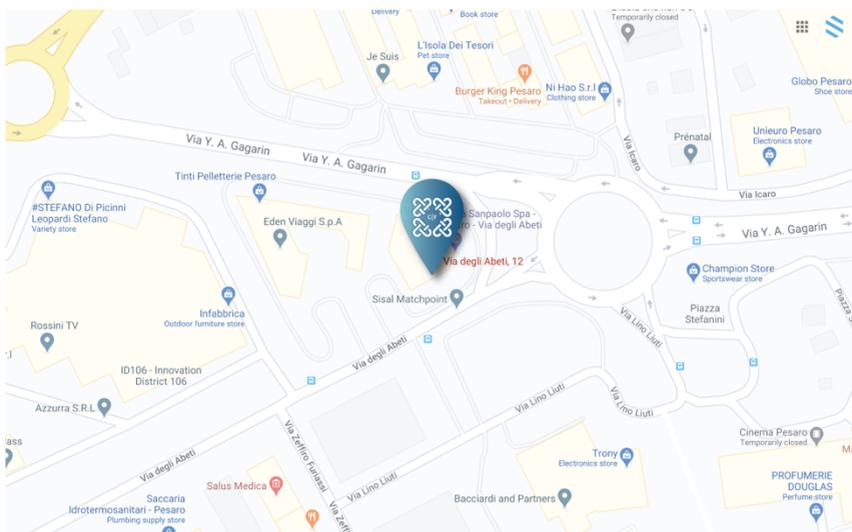
**EFFICIENZA ED EFFICACIA** nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni, mediante un uso ottimale delle risorse e adottando ogni misura idonea per il continuo miglioramento della qualità.

**RISPETTO DELLA PERSONA**, si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita, ai suoi ritmi e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi d'attesa e delle formalità.

# DOVE SIAMO

## Indirizzo

GF Medical Center  
Via degli Abeti N.12 (4° piano)  
61122 Pesaro (PU)



## Come raggiungerci

### IN AUTO

AUTOSTRADA A14 - USCITA PESARO: dirigersi a dx su strada del Montefeltro in direzione Pesaro Centro, alla rotonda prendere la seconda uscita rimanendo su strada del Montefeltro, alla rotonda prendere la prima uscita su

via Y. Gagarin, alla rotonda prendere la prima uscita su via degli Abeti (primo parcheggio a dx).

STRADA STATALE: all'altezza dello svincolo per l'autostrada, prendere via Mario Mondini e mantenere la dx allo spartitraffico, alla rotonda prendere la seconda uscita su via Sandro Pertini, alla Rotonda prendere la prima uscita su via Y. Gagarin, alla rotonda prendere la terza uscita su via degli Abeti. (primo parcheggio a dx).

## IN AUTOUTOBUS

Linea AS-AD | LINEA CS-CD | Linea 70-71 | Linea 75.

## IN TRENO

Stazione di Pesaro poi utilizzare i mezzi pubblici o taxi.

## IN AEREO

Terminal più vicini: Ancona o Bologna.

# CONTATTI

---



Centralino 0721/415228 N.2 linee urbane



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



E-mail: [gfmedicapesar@gmail.com](mailto:gfmedicapesar@gmail.com)  
PEC: [gfmedicasrl@legalmail.it](mailto:gfmedicasrl@legalmail.it)

## GLI ORARI

---

GF Medical Center è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 20:00 il sabato dalle 8:30 alle 13:00.

Per informazioni e prenotazioni il centralino telefonico, è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 19:00, il sabato dalle 9:00 alle 12:00.

*Nei mesi estivi o durante le festività, gli orari di apertura potrebbero subire variazioni che verranno comunicate tempestivamente.*

## L'ACCESSIBILITA'

---

Il sito internet fornisce tutte le informazioni sul Centro Medico, sulle prestazioni e sugli eventi organizzati. Sarà possibile utilizzarlo per inviare mail di richieste particolareggiate.

Le prestazioni mediche di qualsiasi natura o tipo verranno eseguite previa prenotazione telefonica, in caso di mancata prenotazione ci riserviamo la facoltà di non eseguire la prestazione richiesta. Tutto il personale è in grado di aiutare gli utenti a risolvere i dubbi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura, ad ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli stessi individualmente o con supporto del personale Medico.

Il paziente deve informare l'operatore, riferendo più dettagli possibili circa la prestazione richiesta e lasciare il proprio recapito telefonico e indirizzo mail per eventuali comunicazioni di servizio.

## ACCETTAZIONE

Il giorno dell'appuntamento, il paziente dovrà presentarsi in segreteria, munito di tessera sanitaria, per espletare l'iter di accettazione e acquisizione dei consensi; si accomoderà poi in sala d'attesa fino all'arrivo del proprio turno.

Il paziente è tenuto ad avvisare in caso di ritardo sull'orario concordato, per valutare una possibile ulteriore disponibilità, e comunicare eventuali disdette con almeno 12 ore di anticipo per permetterci di gestire ulteriori appuntamenti.

Il pagamento delle prestazioni si effettua al termine delle stesse, allo sportello di cassa posto in segreteria, per mezzo di contanti, bancomat, carta di credito o assegno bancario. Si ricorda che la Legge di Bilancio 2020 ha introdotto l'obbligo di pagare con strumenti tracciabili, salvo poche eccezioni, le spese che danno diritto alle detrazioni IRPEF del 19%.

Al momento del pagamento, verrà rilasciata regolare fattura; qualsiasi dicitura particolare da citare in fattura ai fini di eventuali rimborsi assicurativi, deve essere richiesta al momento dell'emissione della stessa, successivamente non sarà possibile apportare modifiche.

## TEMPI DI ATTESA

La maggior parte dei trattamenti eseguibili variano in funzione della stagionalità, e ciò non ci permette di determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso. In linea di massima possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza dello scorso anno.

## PRESTAZIONI

## GG ATTESA

---

Visite specialistiche	10-15
Trattamenti laser	15-20
Chirurgia ambulatoriale	7-10

### DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni paziente ha un proprio fascicolo sanitario elettronico, gestito in cloud e adeguatamente protetto nel rispetto delle attuali normative sulla Privacy. I referti delle prestazioni eseguite vengono rilasciati, contestualmente allo svolgimento della prestazione in modalità cartacea, oppure a mezzo mail protetta da password d'accesso personalizzata.

Tutti i referti delle le prestazioni che vengono eseguite all'interno del Centro, i referti di laboratorio e la documentazione sanitaria esterna acquisita, entrano a far parte del FSE, ed è consultabile o è possibile richiederne una copia in qualsiasi momento o circostanza, attraverso la compilazione di apposito modulo di richiesta depositato in segreteria.

Il Centro si impegna a redigere la refertazione medica in maniera chiara, con un linguaggio comprensibile e completa di tutte le informazioni necessarie.

# LA TUTELA

---

GF Medical Center mette il paziente "al centro" ovvero riconosce esplicitamente e rende effettivi i diritti del paziente, a partire da quello alla salute, alla riservatezza dei dati personali e alla considerazione della sua opinione. La Direzione si impegna ad organizzare i servizi sanitari che offre, personalizzandoli e centrandoli sul singolo paziente e sulle sue esigenze personali.

## UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO

Il personale di segreteria è incaricato di raccogliere dagli utenti qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio.

## SEGNALAZIONE RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, compilando l'apposito modulo disponibile presso la segreteria del Centro. La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 30 giorni.

## CUSTOMER SATISFACTION

L'utente potrà esprimere la propria opinione:

- modulo cartaceo: in segreteria è disponibile il questionario sulla *customer satisfaction*, andrà compilato in forma anonima e depositato nell'apposito contenitore sito vicino all'ingresso;
- rispondendo alla mail automatica inviata (previa esplicita autorizzazione) subito dopo l'esecuzione della prestazione;

- attraverso le libere recensioni pubblicabili sul sito internet o le pagine social.

La Direzione analizzerà costantemente le risposte, i giudizi e i suggerimenti resi dagli utenti, provvedendo alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Tutto il personale opera affinché le prestazioni siano erogate soltanto se il paziente o suo rappresentante, è d'accordo e ne rilascia esplicito consenso.

Il Paziente ha il diritto di poter decidere se vuole essere curato/trattato, ha il diritto e il dovere di conoscere tutte le notizie disponibili sulla propria salute, e sul trattamento proposto, ricevendo un'adeguata informativa e chiedendo delucidazioni su ciò che non è chiaro, o su trattamenti alternativi, così da poter scegliere, in piena libertà se sottoporsi o meno ad una determinata terapia/trattamento. A tale scopo ogni trattamento verrà preceduto da adeguata informativa e consenso al trattamento con firma raccolta dal paziente, ad opera del medico, che ne ha fornito le spiegazioni.

**PRIVACY** | I dati personali dei pazienti che accedono a GF Medical Center sono esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy. E' diritto del paziente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale che raccoglie il consenso 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.

# PRESTAZIONE SANITARIA E CONSENSO | II

Il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto alla prestazione.

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'informativa deve rispettare i requisiti di correttezza, atecnicità, personalizzazione, funzionalità e veridicità.



**Che cos'è il «consenso informato»**  
E' l'accettazione volontaria da parte del paziente del trattamento sanitario proposto dal medico. Il consenso può essere revocato anche poco prima del trattamento



**È valido se è**  
**INFORMATO**  
Preceduto dall'informazione dettagliata e comprensibile sulla situazione patologica, sul trattamento proposto, sui benefici attesi, sui rischi, sulle alternative, sulle conseguenze del mancato trattamento. L'informazione deve essere data con congruo anticipo

**MANIFESTO**  
Prestato in modo chiaro e inequivocabile

**ATTUALE**  
Non raccolto troppo tempo prima del trattamento

**IN FORMA SCRITTA**  
Nei casi previsti dalla legge (trapianti, Aids, terapia con plasma derivati e emoderivati, sperimentazione, uso di farmaci fuori indicazione, procreazione assistita); in altri casi indicati dal Codice di deontologia medica (per es. interventi chirurgici, procedure invasive, uso di mezzi di contrasto)

**PERSONALE, LIBERO E CONSAPEVOLE**  
Espresso dalla persona destinataria del trattamento, in grado di intendere e volere

**I consigli**

- 

1 Prima di dare il consenso non esitate a fare domande
- 

2 Prendete il tempo (ragionevole) per riflettere prima di decidere
- 

3 Potete chiedere che all'incontro con il medico per il consenso sia presente una persona di vostra fiducia
- 

4 Potete rifiutare il trattamento proposto, ma chiedere al medico se rifiutare o attendere può rappresentare un pericolo per la salute
- 

5 Potete chiedere di non essere informati e designare una persona di fiducia a ricevere le informazioni
- 

6 Potete revocare il consenso in ogni momento
- 

7 La documentazione del consenso fa parte della cartella clinica: è vostro diritto averla

# I NOSTRI SERVIZI

Per favorire la trasparenza dei suoi servizi GF Medical Center ha predisposto la stesura di un opuscolo informativo sulle attività svolte, costantemente aggiornato in funzione all'introduzione di nuovi specialisti e nuove tecnologie.

## SPECIALISTICHE AMBULATORIALI MEDICHE E CHIRURGICHE

L'elenco delle specialistiche e delle prestazioni erogabili è in costante e continuo aggiornamento e può essere verificato attraverso gli opuscoli informativi cartacei disposti in segreteria, sito internet o le pagine social.

Alla data di stesura del presente documento (05/2020) sono le seguenti:

- *Ambulatorio chirurgico*
- *Chirurgia dermatologica*
- *Chirurgia estetica*
- *Chirurgia generale*
- *Chirurgia laser*
- *Chirurgia vascolare*
- *Consulenze nutrizionali*
- *Dermatologia*
- *Laser terapia dermatologica ed estetica*
- *Medicina interna*
- *Tricologia*
- *Urologia*

## TARIFFARIO

Le tariffe per le prestazioni eseguite non sono pubblicate a causa della specificità e individualità delle prestazioni o trattamenti per singoli pazienti. Il personale medico e il personale di segreteria è preparato a rispondere a qualsiasi richiesta di informazione in merito; il paziente

viene informato del costo che dovrà sostenere, prima della prestazione stessa.

La pulizia e riordino di tutti i locali viene effettuata giornalmente ad opera di personale specializzato.

Tutti gli ambulatori medici e chirurgici sono soggetti, giornalmente o ripetutamente al bisogno (pulizia intra-trattamento), a disinfezione e sanificazione, per mezzo di personale specializzato e seguendo apposito protocollo.

La raccolta e lo smaltimento dei rifiuti sanitari pericolosi, viene effettuata a norma di Legge seguendo quanto stabilito in apposito protocollo operativo.

## **PRINCIPI ISPIRATORI DEI DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE**

---

- **Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo criteri e regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.
- **Imparzialità:** i servizi sono erogati con criteri di obiettività, neutralità, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** i servizi essenziali sono erogati senza interruzioni, con continuità e regolarità.

- **Diritto di scelta:** il cittadino ha diritto di scegliere la struttura sanitaria che meglio risponde alle sue esigenze.
- **Partecipazione:** al cittadino è garantita la partecipazione alla definizione dei servizi sanitari erogati anche attraverso le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **Efficienza ed efficacia:** nell'erogazione dei servizi sanitari viene prestata la massima attenzione alla organizzazione dell'attività sotto il profilo della qualità, dell'efficienza ed efficacia dei servizi stessi.
- **Rispetto della persona:** il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita, ai suoi ritmi e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità.

## I DIRITTI DELL'UTENTE

---

GF Medical Center lavora nel pieno rispetto dei valori dichiarati, rispettando i diritti fondamentali del paziente

*“qualità delle prestazioni, affidabilità, appropriatezza e personalizzazione dei servizi nel rispetto della salute e dei diritti del malato”.*

- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose, nel rispetto reciproco di tutte le fedi religiose.

- In particolare, durante la degenza ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col numero o con il nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.
- Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- In particolare, salvo casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie ed interventi: le dette informazioni debbono concernere i vantaggi, le strategie alternative ed anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
- Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e/o trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture sanitarie.
- Il paziente ha diritto alla privacy ovvero di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti salvo consenso. Il paziente ha diritto alla massima riservatezza e rispetto da parte del personale medico, tecnico, infermieristico e amministrativo.

# DOVERI DELL'UTENTE

---

- L'accesso al Centro Medico esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
- E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.
- Il cittadino utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti (rumori, telefonino, parlare ad alta voce, ecc.).
- Nel Centro Medico è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione, oltre ad essere un rispetto della normativa vigente, è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vivere nella struttura sanitaria.
- E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura sanitaria solamente accompagnati dai sanitari.
- E' responsabilità dell'utente rispettare i regolamenti esposti e comunicati dalla Direzione del Centro Medico.