



CARTA DEI SERVIZI  
rev.00 del 08/05/2025

GASTRO**S**MED  
CENTRO  
POLIFUNZIONALE  
PER LA SALUTE

[info@gastromed.it](mailto:info@gastromed.it)

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

## INDICE

1. PRINCIPI FONDAMENTALI
2. LA STRUTTURA
3. IL PERSONALE
4. MISSION
5. OBIETTIVI
6. ATTIVITÀ SANITARIA
7. SERVIZI
8. MODALITA' DI PRENOTAZIONE
9. STANDARD DI QUALITÀ
10. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE
11. SEGNALAZIONI E RECLAMI
12. QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE
13. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY
14. NORMATIVE DI RIFERIMENTO
15. DOVE SIAMO



## 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

**GastroMED - Centro Polifunzionale per la Salute** è la nuova realtà sanitaria in Provincia di Trapani dedicata alla diagnosi ed alla cura delle malattie gastrointestinali, che eroga, inoltre, prestazioni sanitarie nell'ambito delle principali branche mediche.

Il Poliambulatorio GastroMED nasce nel 2024 con l'obiettivo di concentrare in un unico luogo diversi servizi di alta qualità al fine di proporre una risposta quanto più completa all'utente che ne fa richiesta.

In una prima fase, il Poliambulatorio GastroMED si è concentrato nel realizzare una struttura all'avanguardia, affidandosi alla passione, all'entusiasmo ed alle competenze del Team dei Fondatori, con il costante obiettivo di "prendersi cura delle persone". Il centro è stato realizzato ad opera della società GiuViMa S.R.L. con l'intento di proporre al territorio della provincia di Trapani un modello di Sanità efficiente, moderna e di competenza nelle diverse specialità mediche.

## 2. LA STRUTTURA

Il Poliambulatorio è ubicato nel territorio di Erice Casa Santa, a 500 m dal Presidio Ospedaliero Sant'Antonio Abate, è strutturato su diversi piani con aree che operano in stretto contatto tra loro.

L'attività principale sono le visite specialistiche di medici e specialisti provenienti da importanti realtà locali e non, che collaborano con il Centro GastroMED per agire con una visione d'insieme a vantaggio



della salute della persona. Gli ambienti sono accoglienti, moderni e conformi alle normative vigenti. All'interno della struttura i pazienti e gli accompagnatori dispongono di un'area verde dove sostare in attesa della visita medica o della procedura invasiva.

### Il centro medico si sviluppa su tre piani, suddivisi per area di competenza:

Al **primo piano** è ubicata l'accettazione, la sala d'attesa con un layout per massimizzare confort e privacy degli utilizzatori e corner ristoro; quattro ambulatori medici, caratterizzati da accorgimenti tecnici al fine di ricreare un ambiente sanitario di eccellenza ove si svolgono le visite ambulatoriali ed i colloqui con i diversi specialisti nonché la diagnostica ecografica.



Al **secondo piano** è ubicata la piastra endoscopica/chirurgia, cuore della struttura. L'intera piastra è dotata di un impianto di ossigeno medicale. La piastra si compone di una sala per chirurgia ambulatoriale ed una sala endoscopica con annessi locali tecnici. Al centro è ubicata la recovery room deputata al risveglio dei pazienti dopo sedo analgesia, dotata di

n. 3 posti letto separati a garanzia della privacy, in cui è possibile erogare ossigeno-terapia e proseguire con il monitoraggio dei parametri vitali ove richiesto dall'anestesista e con annessi bagni prospicienti alla sala endoscopica riservati ai pazienti.

Al **terzo piano** è dedicato all'amministrazione, alla direzione sanitaria ed alle funzioni direzionali; sono previsti sala ristoro, spogliatoi e bagni riservati ai professionisti dello staff. La sala meeting ubicata al terzo piano accoglie fino a 40 persone ed ospita periodicamente riunioni e briefing dello staff, incontri con fornitori e partners, meeting ed incontri formativi con medici di medicina generale e professionisti di altre specialità mediche inerenti principalmente alle patologie trattate all'interno del centro, con possibilità di eseguire collegamenti web a distanza, proiettare slides e video ed organizzare eventi ECM.



### 3. IL PERSONALE

Il Poliambulatorio GastroMED è coordinato dalle seguenti figure:

- Direttore Sanitario;
- Funzioni direzionali per il supporto legale, tributario e finanziario;
- Amministratore Unico.

Inoltre, l'amministrazione è supportata da un collaboratore amministrativo con una rilevante esperienza pregressa in campo sanitario.



L'organico del personale è stabilito dalla Direzione stessa, in rapporto alle esigenze e al fabbisogno del Poliambulatorio.

Per l'erogazione dei servizi, il Centro si avvale di Addetti al Servizio di Accettazione (Front Office), che supporteranno l'Utente in ogni richiesta.

#### **4. MISSION**

Il Poliambulatorio GastroMED, fonda la propria concezione del "Servizio alla Persona" sulla centralità del paziente, sulla tutela e cura del suo diritto alla salute & benessere, attraverso la sua presa in carico nel rispetto delle caratteristiche individuali e l'esecuzione di una vasta gamma di prestazioni d'ambito preventivo e curativo. Il Centro si adopera per garantire l'accessibilità e l'appropriatezza delle cure in termini di spesa, tempistiche di erogazione e qualità del servizio, ponendo alla base della propria attività il miglioramento continuo del valore ed efficacia dei Servizi attraverso il lavoro di un team di medici specialisti e un organico tra professionisti e operatori in grado di rispondere con competenza e celerità a tutte le esigenze legate alla salute nel rispetto dei più elevati standard qualitativi e tramite l'adeguamento continuo ai progressi delle tecnologie e l'incremento costante della sicurezza interna e dell'efficienza organizzativa.

#### **5. OBIETTIVI**

Gli obiettivi del Poliambulatorio GastroMED sono i seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato, attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
- soddisfare le esigenze dell'utenza, sia per le prestazioni diagnostiche che ambulatoriali, attraverso una corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste;
- conseguentemente monitorare costantemente e adeguare i fattori produttivi, sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche;
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso: la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi; i tempi di attesa e le procedure di prenotazione certi e trasparenti; il rispetto degli orari concordati per le



prestazioni; la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista al quale affidarsi; la refertazione immediata o in tempi brevi delle prestazioni diagnostiche; un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio; la professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni adeguate; il rispetto della privacy.

- raggiungere e mantenere gli standard di prodotto e di servizio così come programmati, e perseguire un miglioramento continuo.

Gli elementi che identificano la struttura sanitaria sono:

- la conformità agli standard qualitativi previsti ed alle più recenti linee guida fornite dalle maggiori società scientifiche;
- l'utilizzo di strumentazione nuova e di ultima generazione, ove previsto con il contributo di tecnologie avanguardistiche (es. intelligenza artificiale in endoscopia digestiva, ecografia di ultima generazione, ecc);
- la multidisciplinarietà, la collaborazione ed il confronto diretto tra le figure sanitarie, mediche e para-mediche (psicologo, nutrizionista, ecc) che compongono il team;
- la presa in carico del paziente più che l'erogazione di una singola prestazione sanitaria e la gestione olistica del soggetto, il focus sul "paziente" e non sulla "malattia" con il contributo e la collaborazione, ove necessario e previsto, di eventuali ulteriori specialità mediche, l'affidamento del paziente per continuità delle cure ad altri ulteriori specialisti e strutture sanitarie;
- l'eticità nel management del soggetto in carico, con particolare riferimento al paziente oncologico;
- la creazione di un ambiente moderno, giovane e sempre conforme agli standard igienico-sanitari previsti;
- professionalità, discrezione, competenza ed esperienza del personale sanitario, identificazione nel progetto (concetto di "staff" e non di singolo professionista) e sodalizio tra colleghi e tra sanitario e paziente nella gestione delle patologie di interesse.



## 6. ATTIVITA' SANITARIA

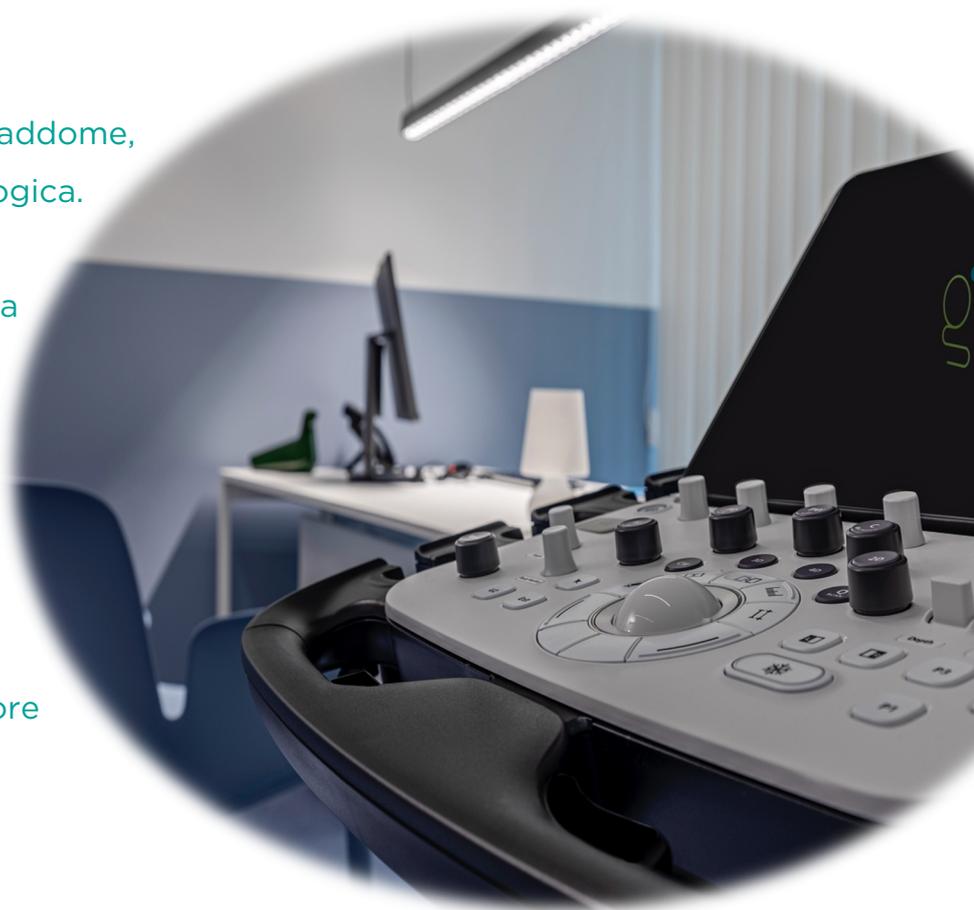
Il Poliambulatorio GastroMED eroga le seguenti prestazioni sanitarie:

- Gastroenterologia
- Endoscopia digestiva
- Proctologia
- Diagnostica ecografica dell'addome, dei tessuti molli, endocrinologica.
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Plastica ed estetica
- Medicina estetica
- Cardiologia
- Pneumologia
- Dermatologia
- Oncologia
- Endocrinologia
- Anestesia e Terapia del dolore
- Urologia
- Ginecologia
- Ortopedia
- Nefrologia
- Medicina Rigenerativa
- Osteopatia
- Nutrizione e dietistica
- Psicologia

## 7. SERVIZI

GastroMED è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15 alle 20, il sabato dalle ore 9 alle ore 13.

Il Servizio Informazioni della nostra Accettazione è il tramite primo tra il Paziente e la Struttura e risponde con disponibilità e competenza alle esigenze dell'utente.



Per avere informazioni sui servizi sanitari e prenotare visite e prestazioni specialistiche: contattare telefonicamente lo 0923/083091 in orario di apertura.

## 8. MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Sarà possibile avere informazioni sulle prestazioni medico- sanitarie e orari di visita degli Specialisti;

- prenotazioni telefoniche e chiarimenti su modalità e tempi d'attesa delle prestazioni richieste;
- informazioni su tariffe e preventivi sui check-up personalizzati;
- accettazione ed espletamento delle pratiche necessarie per dare seguito alle prestazioni specialistiche;
- incasso importi relativi ai servizi sanitari erogati;
- consegna dei referti.

È inoltre possibile richiedere nel massimo rispetto della privacy, informazioni, prenotare visite specialistiche e prestazioni sanitarie tramite il sito [www.gastromed.it](http://www.gastromed.it), inviando una e-mail a [info@gastromed.it](mailto:info@gastromed.it).

Nell'orario di chiusura, inoltre, è possibile prenotare lasciando il proprio recapito telefonico ed essere ricontattati.

## 9. STANDARD DI QUALITA'

Il centro si impegna a garantire standard di qualità adeguati che rispettano e tutelano i diritti degli utenti e in particolare:

- **COMUNICAZIONE:** Il personale è sempre aggiornato e a disposizione per assistere ed informare gli utenti, garantendo la massima trasparenza su modalità di accesso, tariffari, liste di attesa e domande generiche sugli aspetti operativi del Poliambulatorio. La Direzione si impegna a rispondere a reclami e segnalazioni entro 15 giorni.
- **ACCOGLIENZA:** Il personale deve comportarsi con cortesia, sollecitudine, competenza e professionalità anche secondo le linee guida del Codice Etico aziendale.



- **COMFORT E IGIENE:** Lo spazio del Poliambulatorio è disposto e organizzato in modo da accogliere l'utenza in ambienti comodi e puliti, rispettando gli spazi necessari per lo svolgersi delle attività.

- **DIGNITÀ E PRIVACY DEL PAZIENTE:** I dati personali e sensibili del paziente sono conservati in forma cartacea e digitale. Le pratiche cartacee sono conservate in appositi archivi protetti e accessibili al solo personale autorizzato e previo motivazioni giustificate. I dati conservati in forma digitale sono raccolti in database protetti da password e da appositi sistemi informatici, e consultabili solo da personale autorizzato previo motivazioni giustificate. Il personale è vincolato a segreto professionale. Gli ambulatori di terapia strumentale sono mantenuti chiusi durante l'erogazione della prestazione. Il Poliambulatorio è munito di spogliatoi e servizi igienici predisposti per gli utenti diversamente abili. A ciascun paziente in attesa di prestazione presso il Centro è assegnato un numero di chiamata per evitare la comunicazione di dati sensibili (nome, cognome) al momento dell'erogazione.

Il Poliambulatorio adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore, nominando un Data Protection Officer (DPO), contattabile all'indirizzo mail [dpogastromed@gmail.com](mailto:dpogastromed@gmail.com)

- **PROFESSIONALITÀ, ACCURATEZZA E COMPLETEZZA:**

I Medici Specialisti devono costantemente mantenere un comportamento in linea e con il Codice Deontologico dell'Ordine dei Medici. Sono state predisposte inoltre misure per accrescere e sensibilizzare l'aspetto dell'umanizzazione nei confronti dei pazienti tramite apposita formazione e con la divulgazione di un manuale interno.

- **FORMAZIONE:** Il Poliambulatorio si avvale di personale medico e paramedico qualificato e costantemente aggiornato grazie a corsi (ECM) previsti per legge e alle necessità derivanti dalle attività svolte. Sono inoltre garantiti costanti aggiornamenti sui servizi erogati all'interno della struttura e secondo le



linee guida validate. Il personale di accettazione è aggiornato grazie a riunioni interne per garantire la massima trasparenza all'utenza. Il personale è tenuto a rispettare gli orari concordati in sede di prenotazione delle prestazioni.

- **EFFICIENZA (TEMPESTIVITA' E PUNTUALITÀ):** Il Poliambulatorio si impegna a garantire tempi di attesa brevi. La puntualità nella fruizione del servizio è un valore che l'organizzazione intende come fondamentale per garantire qualità all'utenza ed è costantemente monitorata grazie a verifiche ispettive interne. La tempestività si traduce anche nella refertazione e consegna immediata per tutte le prestazioni.

- **GESTIONE DELLE EMERGENZE:** Nel caso di emergenze tecniche e organizzative il Poliambulatorio si pone come standard di qualità l'erogazione della prestazione entro 14 giorni. Gli standard di qualità sono monitorati grazie a questionari periodicamente somministrati all'utenza, verifiche ispettive interne e registri interni di controllo. In particolare, in ottica di mantenere il paziente al centro delle attività, vengono somministrati periodicamente questionari di soddisfazione per raccogliere le opinioni dell'utenza. Sono infine predisposti e presenti negli spazi comuni moduli di reclamo-osservazione- suggerimento.

- **RAGGIUNGIMENTO DELLA QUALITÀ:** Il Poliambulatoriale GastroMED è un centro caratterizzato soprattutto dalla qualità, si analizzano costantemente i processi esistenti, identificazioni delle inefficienze e implementa procedure ottimizzate, come quelle del lean management. Inoltre, la formazione continua del personale e l'adozione di tecnologie avanzate consentono un significativo miglioramento. La struttura raccoglie e analizza i feedback dei pazienti per individuare aree di miglioramento.

- Qualora non si raggiungono gli standard di qualità, si adottano misure correttive per garantire la sicurezza e il benessere dei pazienti.

In particolare, si agisce nel seguente modo:

- Si comunicano in modo trasparente eventuali criticità e le azioni correttive in corso.



- Si Propongono alternative: rifare le diagnostiche del caso, implementare i piani di miglioramento per risolvere le carenze identificate.
- Si raccolgono feedback: coinvolgere i pazienti per comprendere meglio le esigenze e valutare l'efficacia delle misure adottate.

## 10. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Il Poliambulatorio GastroMED eroga servizi all'Utenza nel rispetto delle norme legali al fine di tutelare i diritti del paziente, con riferimento alla Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e dalla Carta Europea dei Diritti del Malato (2002).

### Diritti del paziente:

1. DIRITTO ALLE CURE: ciascun utente ha il diritto di ricevere cure appropriate e basate sulle evidenze (Evidence Based Medicine), con attenzione e professionalità, senza discriminazione di età, genere, etnia, religione e orientamento politico e sessuale.
2. DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO: gli utenti hanno il diritto di essere a conoscenza delle tempistiche secondo le quali potranno ricevere cura e assistenza. Nel caso di criticità (problematiche o ritardi) i pazienti saranno prontamente avvisati.
3. DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE: ogni utente ha il diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure.
4. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE: ogni utente ha il diritto di essere informato sul proprio stato di salute, sui benefici e rischi dei trattamenti, sulle potenziali alternative e sui percorsi riabilitativi terapeutici conseguenti.
5. DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA: ciascun utente ha il diritto di scegliere tra diverse procedure e trattamenti sulle basi della corretta informazione, comunicata in modo comprensibile, tempestivo e adeguato all'interlocutore. Il paziente ha inoltre il diritto di rifiutare i



trattamenti proposti (totalmente o parzialmente) e di essere informato sulle potenziali conseguenze del rifiuto e delle alternative.

6. **DIRITTO A CURE CENTRATE SUL PAZIENTE:** ciascun utente ha il diritto a programmi diagnostico-terapeutici il più possibile adattati alle proprie esigenze personali e ad un'assistenza dignitosa e umana.

7. **DIRITTO ALL'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICA:** ciascun utente ha il diritto, al momento dell'erogazione della prestazione, di ricevere un referto clinico scritto in maniera comprensibile, con informazioni utili per il percorso di cura. Inoltre il paziente ha il diritto di richiedere una copia della documentazione clinica in ogni momento.

8. **DIRITTO DI OPINIONE:** l'utenza ha il diritto di esprimere un proprio giudizio personale secondo le modalità espresse nella presente Carta dei Servizi, compilando l'apposito modulo messo a disposizione e consegnandolo presso la Direzione.

### **Doveri del paziente:**

L'Utente del Poliambulatorio in un'ottica di collaborazione ha il dovere di:

1. **MANTENERE UN COMPORTAMENTO IDONEO:** si prega di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri pazienti, del personale di segreteria o sanitario, delle attrezzature, degli ambienti. Si ricorda inoltre che è vietato fumare all'interno degli ambienti e nelle adiacenze dell'ingresso.

2. **RISPETTARE LE INDICAZIONI:** attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute per facilitare l'esito positivo delle cure.

3. **COMUNICAZIONE:** si prega di comunicare con trasparenza e fiducia dubbi relativi alle cure proposte, alle modalità interne del Poliambulatorio e ad eventuali problemi (sanitari od organizzativi) insorti durante la permanenza presso la struttura.

4. **RISPETTO DELL'ORGANIZZAZIONE:** è dovere di ciascun utente con prestazione prenotata presso la Struttura di recarsi all'orario e al giorno prestabilito per l'erogazione presso l'accettazione ed effettuare le pratiche



burocratiche, compreso il saldo della tariffa. Nel caso sia impossibilitato a presentarsi è tenuto a disdire l'appuntamento il prima possibile per rendere nuovamente fruibile la prestazione ad altri utenti al fine di abbattere le liste di attesa.

## **11. SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Il Poliambulatorio verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale. Il materiale viene raccolto e analizzato dalla Direzione della Struttura, che provvederà ad apportare le modifiche necessarie atte a mantenere gli standard di qualità.

## **12. QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE**

Il Poliambulatorio verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale. Il materiale viene raccolto e analizzato dalla Direzione della Struttura, che provvederà ad apportare le modifiche necessarie atte a mantenere gli standard di qualità.

## **13. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY**

Il Poliambulatorio si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili. Il Poliambulatorio adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore, nominando un Data Protection Officer (DPO), contattabile all'indirizzo mail: [dpogastromed@gmail.com](mailto:dpogastromed@gmail.com)

## **14. NORMATIVE DI RIFERIMENTO**

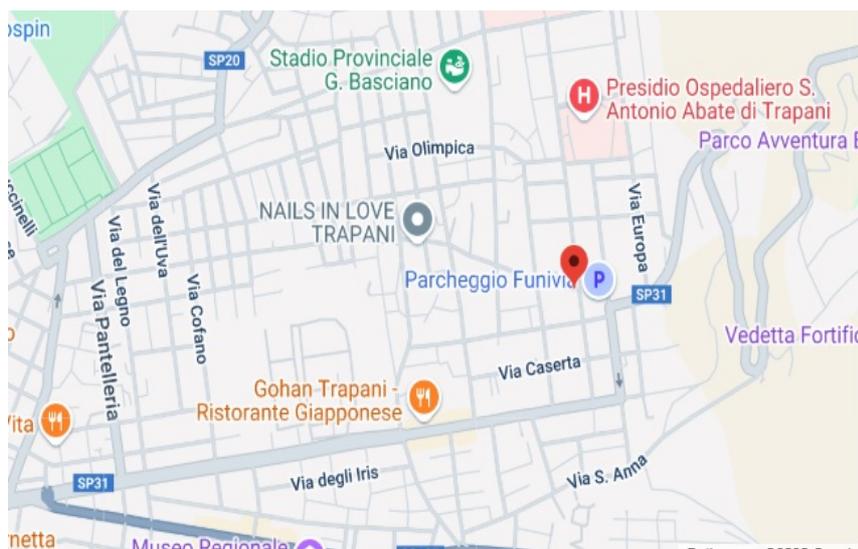
◇ Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini ◇ Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ◇ DPCM 11/10/94 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. no 261 dell'8/11/1994 ◇ Legge n.196 del 30/06/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" ◇ Decreto



Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini ◊ UNI EN ISO 9001:2008 ◊ D.Lgs. 196/2003 ◊ Decreto legge 81 (9 aprile 2008) emanato in attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro ◊ Decreto n. 37 del 22 gennaio 2008 (ex Legge 46/90; attuata con il regolamento di cui al D.P.R. 6 dicembre 1991, n. 447) Norma per la sicurezza degli impianti ◊ D. Lgs 241/00 Norme in materia di radiazioni ionizzanti ◊ D. Lgs. 493/96 Prescrizioni minime per la segnaletica di sicurezza e/o di salute sul luogo di lavoro ◊ D. Lgs.22/97 (e successive modificazioni e integrazioni) Attuazione direttive CEE sui rifiuti, sui rifiuti pericolosi, sugli imballaggi e sui rifiuti di imballaggio ◊ D.Lgs 24 febbraio 1997, n.46 ◊ Legge 13/89 Disposizione per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici ◊ Decreti 890 del 17 giugno 2002 e 463 del 17 aprile 2003 sull'Accreditamento Istituzionale.

## 15. DOVE SIAMO

Il Poliambulatorio GastroMED si trova ad Erice Casa Santa nella Via Cosenza 83 - 83/A.





**GIUVIMA S.R.L.**

Sede Legale: Corso Piersanti Mattarella n. 32  
91100 - Trapani

Sede Operativa: Via Cosenza 83 - 83/A

91016 - Erice Casa Santa

P.IVA: 02636470813

Tel. 0923-083091

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

[info@gastromed.it](mailto:info@gastromed.it)