

Carta dei Servizi	SOCIETA' E SALUTE SPA			
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

CARTA DEI SERVIZI GENERALE

Titolare del Documento

SANTAGOSTINO LA TUA SALUTE	SOCIETA' E SALUTE SPA	
	Sede Legale: Via Temperanza 6 Milano 20147 Sede Operativa: Via V Dicembre, 3, Genova (GE) P.IVA: 03740811207 Telefono: 02 89701701 PEC: cmsantagostino@legalmail.it	

Rev.	Numero emissione	Modifica - Autore	Data
01	Prima emissione	Prima emissione - Alberto Checchi	01/01/2024

Carta dei Servizi		SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

PREMESSA	3
SEZIONE PRIMA	5
Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali	5
L'Organizzazione	8
Assistenza per cittadini stranieri	11
Diritti dei Pazienti	12
Obiettivi della Società	12
Vision, Mission	12
SEZIONE SECONDA	14
Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati	14
Tipologia di prestazioni Erogate	14
Presa in Carico del Paziente	16
SEZIONE TERZA	16
Standard di qualità, impegni e programmi	16
Meccanismi di tutela e di verifica	17
Reclami	17
Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo	18
degli impegni e adeguamento organizzativo	18

Carta dei Servizi		SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

PREMESSA

Egregio/Gentile Paziente

la Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Centro, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal Centro e le modalità per accedervi. La Carta dei servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Centro per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

SOCIETA' E SALUTE SPA (di seguito, "la Società") attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal D.P.C.M. 19 maggio 1995 – Revisione n°1 / Maggio 2023 con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Centro.

L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Centro, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

Inoltre, per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.

Cordialmente

Società e Salute Spa

Carta dei Servizi		SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

FONTI NORMATIVE

Le norme di riferimento fondamentali per la Carta dei Servizi Sanitari sono:

- A. il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, che vengono in tale contesto definiti come volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano “svolti in regime di concessione o mediante convenzione”.
- B. Il DPCM 19 maggio 1995, concernente lo Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari, provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i “soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione” e che tali soggetti sono tenuti a dare “adeguata pubblicità agli utenti” della propria “carta”.
- C. Le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all’Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel servizio sanitario nazionale, documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informatori della Carta e illustrati i suggerimenti di struttura e di contenuto.

Carta dei Servizi		SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

SEZIONE PRIMA

Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali

La Società, con sede legale in Via Temperanza, 6 in Milano, gestisce centri sanitari polispecialistici privati noti alla popolazione come "Santagostino_La tua salute" in analogia al primo ambulatorio aperto nel 2009 nell'omonima Piazza di Milano.

La Società si propone di erogare servizi di medicina specialistica di alto livello e servizi paramedici a persone di diverse fasce d'età che possano trovare una risposta ai bisogni di salute usufruendo di un'offerta a prezzi competitivi, organizzata in modo efficiente al contenimento delle tempistiche di attesa e di presa in carico.

Sono pensati, al fine di questi obiettivi, anche gli estesi orari di apertura al pubblico e le aperture nei fine settimana, che coprono fasce orarie agevolanti l'accesso nella tutela di impegni lavorativi e famigliari.

Le prestazioni specialistiche ambulatoriali presso i Centri Santagostino sono progressivamente incrementate dal 2009 e così il numero di prenotazioni, tanto che negli anni la Società ha aperto più di 50 centri.

Dal 2023, Società e Salute SpA è stata acquisita da Unipolsai Spa ed è quindi diventata parte di Unipol Gruppo, potenziando la sua presenza sul territorio italiano, acquisendo nel gennaio 2024, "Centri medici Dyadea srl" un'importante realtà nel territorio emiliano.

Carta dei Servizi		SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

Le Strutture

La Rete Poliambulatoriale Santagostino rappresenta uno dei principali operatori privati nel panorama della medicina specialistica in Italia, con una presenza capillare soprattutto in Lombardia, Emilia-Romagna, Liguria e nel Lazio. Nasce con l'obiettivo di offrire al territorio un modello sanitario innovativo, capace di coniugare elevata qualità clinica, accessibilità dei servizi e tempi di attesa contenuti, rispondendo in modo efficace ai bisogni di salute dei cittadini e ponendosi come complemento dinamico e integrato al Sistema Sanitario Nazionale.

Società e Salute S.p.A., operante con il marchio Santagostino, coordina una rete di poliambulatori specialistici nei quali vengono erogate prestazioni multidisciplinari che comprendono visite specialistiche in oltre 80 discipline, servizi di diagnostica per immagini e di laboratorio, odontoiatria, fisioterapia, psicoterapia, telemedicina e medicina del lavoro, oltre a interventi chirurgici in regime di day surgery. Il modello organizzativo adottato è orientato alla presa in carico globale del paziente e alla costruzione di percorsi di cura integrati, garantendo un accesso agevole ai servizi, tempi di erogazione rapidi e una particolare attenzione alla relazione tra professionista sanitario e paziente.

Tutti gli spazi sanitari dei Centri Medici sono dotati di adeguati rapporti aero-illuminanti, conformi alle normative tecniche edilizie vigenti. Gli immobili sono riscaldati durante la stagione invernale e climatizzati nel periodo estivo mediante impianti autonomi di condizionamento. Gli impianti elettrici e i sistemi di illuminazione sono stati completamente revisionati e adattati alle esigenze operative delle strutture sanitarie, nel pieno rispetto delle norme tecniche CEI 64-8. I serramenti esterni, dotati di doppio vetro e guarnizioni di tenuta, assicurano un adeguato isolamento acustico, così come le pareti divisorie, realizzate in parte in muratura e in parte in cartongesso.

Le strutture sono, di norma, prive di barriere architettoniche e garantiscono sempre il passaggio e l'accessibilità alle persone con ridotta mobilità. Qualora gli ambienti presentino limitazioni strutturali, l'Ente adotta soluzioni idonee al superamento delle barriere architettoniche. I Presidi soddisfano complessivamente tutti i requisiti strutturali e organizzativi previsti dalla normativa vigente, con particolare riferimento alla conformità degli impianti, all'applicazione del D.Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche, alla gestione dei rifiuti speciali, nonché alla pulizia, sicurezza e comfort degli ambienti.

Le strutture sono dotate di attrezzature moderne e tecnologicamente avanzate per l'erogazione delle prestazioni sanitarie e perseguono una politica di continuo miglioramento e aggiornamento delle

Carta dei Servizi		SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

dotazioni strumentali, assicurando il rispetto dei controlli di efficienza, delle manutenzioni e delle verifiche periodiche previste dalla normativa vigente e dalle indicazioni dei produttori. Il personale impiegato è adeguatamente formato e addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti ed è coinvolto in programmi di aggiornamento continuo, in particolare in occasione dell'introduzione di nuove tecnologie.

L'Organizzazione

La nostra Organizzazione è così rappresentata:

FUNZIONE AZIENDALE	REFERENTE
Direzione Sanitaria	Il Direttore Sanitario garantisce la qualità clinica, la sicurezza delle cure e il rispetto delle normative vigenti, coordinando l'attività sanitaria dei poliambulatori. La Rete Santagostino si avvale della collaborazione di professionisti altamente qualificati, che presidiano le singole sedi assicurando ai pazienti elevati standard clinici e assistenziali. Per i riferimenti dei Direttori Sanitari dei singoli poliambulatori si rimanda al sito www.santagostino.it
Personale Amministrativo	Il personale amministrativo svolge un ruolo fondamentale nel garantire l'efficienza organizzativa e gestionale delle strutture, assicurando accoglienza, supporto informativo, corretta gestione delle pratiche amministrative e un'interfaccia costante con l'utenza. L'elenco completo del personale e dei relativi ruoli è disponibile nell'organigramma di Società e Salute SpA.
Medici Specialisti	L'elenco completo dei Medici si trova cliccando il seguente QR:

Carta dei Servizi		SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS
				

Principi Fondamentali

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

Imparzialità e obiettività: ogni persona che presta un servizio all'interno del Centro opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro di dipendenti e collaboratori che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Centro. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

Partecipazione: Il Centro garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Centro, dando, ad esempio, il proprio feedback al medico (e al centro) tramite l'apposita sezione che si trova nel sito web www.santagostino.it.

Efficacia ed efficienza: sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

Carta dei Servizi		SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

Informazione: l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dall'accettazione, dal Direttore Sanitario e dai medici specialisti; la consegna di documentazione informativa specialistica e dalla cartellonistica

Accoglienza: l'accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del personale, sempre presente in struttura, dalla sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della privacy e dei bisogni del Paziente.

Tutela: la tutela dei diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle procedure, delle istruzioni operative e dei regolamenti definiti nel sistema della qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

Standard di Qualità: la qualità dei servizi erogati dal Centro è assicurata dalla definizione di standard qualitativi di cui è responsabile l'ufficio preposto nonché dai requisiti minimi autorizzativi. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Centro è sottoposto. L'audit è un processo di revisione strutturata tra pari ed ha come obiettivo quello di individuare le opportunità di miglioramento e di introdurlle nella pratica professionale. L'attività di audit viene eseguita per assicurare che le attività siano svolte secondo quanto previsto dalla documentazione di riferimento e che siano in grado di conseguire gli obiettivi di qualità del servizio per i quali vengono attuate.

Il centro adotta e applica la “**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale**” di seguito riportata in sintesi.

Diritto alla vita: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).

Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa: ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione: ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere accolte nel limite del possibile.

Carta dei Servizi		SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione: ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano sé stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto alla critica: ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente alle attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Diritti dei Pazienti

L'organizzazione assicura:

- **Il Diritto all'informazione-Consenso Informato:** il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, anche attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato", per le prestazioni che lo necessitano. Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici;
- **Il Diritto alla Privacy:** in fase di Accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Dlgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento Europeo 2016/679. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'erogazione della prestazione. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

A garanzia della riservatezza, la cartella personale dell'utente è conservata in area protetta a disposizione del medico o terapista competente. Per i minori sono necessari la firma e il documento di riconoscimento di uno dei genitori/tutor. La Privacy Policy completa e tutti i documenti ad essa collegati, sono disponibili sul sito www.santagostino.it.

Carta dei Servizi		SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

Obiettivi della Società

Gli obiettivi generali della Società sono i seguenti:

- perseguire costantemente armonia ed efficacia nella comunicazione interna
- perseguire costantemente un miglioramento della comunicazione esterna
- aumentare la professionalità in riferimento alle prestazioni maggiormente erogate, in conformità con le evidenze delle principali Società Scientifiche dei vari settori
- incrementare i servizi e le prestazioni in un'ottica di qualità per garantire un'offerta la più completa possibile.

Gli obiettivi specifici sono i seguenti:

- effettuare dei clinical meeting tra tutti i collaboratori per mantenere viva e proattiva la comunicazione e valutare congiuntamente le diverse opportunità di miglioramento del servizio offerto
- garantire percorsi di formazione regolari e costanti, attraverso la consultazione e l'elaborazione di materiale scientifico e la partecipazione a corsi di aggiornamento

Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale) e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale libero professionale/dipendente del Centro.

Vision, Mission

La Visione

La Società si propone di erogare servizi di medicina specialistica di alto livello e servizi paramedici a persone di diverse fasce d'età che possano trovare una risposta ai bisogni di salute usufruendo di un'offerta a prezzi vantaggiosi, organizzata in modo efficiente al contenimento delle tempistiche di attesa e di presa in carico.

La Direzione si impegna a:

- utilizzare le competenze multidisciplinari presenti nel centro, coniugando gli aspetti clinici e riabilitativi nell'interesse della salute del paziente;
- porre massima attenzione alla sicurezza degli operatori e dei pazienti, sia per gli aspetti relativi all'utilizzo di apparecchiature certificate e controllate, sia in ambito di prevenzione di infortuni e infezioni;

Carta dei Servizi		SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

- perseguire costantemente la migliore efficienza e tempestività nell'erogazione delle prestazioni;
- ottimizzare la capacità di gestione del rapporto con il cliente/paziente, per assicurare un alto livello di soddisfazione e rispondere al meglio alle sue esigenze;
- rendere trasparenti le fonti di errore per prevenire il loro insorgere;
- individuare tutte le possibili criticità e relativi interventi di miglioramento;
- mettere in campo tutti gli sforzi necessari per il conseguimento degli obiettivi prefissati.

Tutte le funzioni che ricoprono ruoli di responsabilità all'interno della struttura contribuiscono alla realizzazione di questa politica.

La Missione

La missione della Società è quella di ampliare l'offerta medica con prevalente attenzione:

- al completamento di alcuni percorsi diagnostico-terapeutici che richiedono una pluralità di interventi e di specialisti;
- al mantenimento degli standard di servizio, tempi di attesa, rapporto individuale e continuativo con il medesimo professionista curante;
- alla estensione dell'offerta sul territorio;
- ad assicurare che la professionalità dei medici e l'alta qualità delle tecnologie siano sempre tese a garantire un servizio di eccellenza.

La Direzione della struttura, sulla base della propria Mission e degli indirizzi definiti nella Vision, ha definito gli obiettivi generali e specifici che si impegna a perseguire con la piena collaborazione di tutte le risorse umane.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

Tutte le sedi di Santagostino sono presenti nel sito istituzionale e, all'interno di ciascuna sede, è riportato l'indirizzo e tutte le informazioni utili (es. presenza o meno di barriere architettoniche, orari di apertura, Direzione Sanitaria, ecc).

Ogni prestazione che viene erogata in ciascuna sede, e il relativo prezzo, viene riportata nel sito istituzionale.

Il sito è: www.santagostino.it

Carta dei Servizi		SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

Modalità di Prenotazione

E' possibile accedere alle prestazioni tramite prenotazione che può avvenire in modalità differenti:

1. Presso il desk della sede
2. Chiamata al Service Center
3. WhatsApp
4. Sito web
5. App

Per dispositivi Apple



Per dispositivi Android



In base alla disponibilità del professionista e alle esigenze dell'utenza si procederà a prenotare la visita medica, attraverso il gestionale in uso.

Documenti Necessari

Per accedere ai servizi ed alle prestazioni erogate dal Centro, è necessario che il Paziente si presenti in struttura con la seguente documentazione:

- Documento d'Identità in corso di validità e Codice Fiscale.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi in accettazione.

Per tutte le prestazioni, il personale del Desk Accettazione e/o infermieristico fornirà tutte le informazioni necessarie al Paziente, al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es.

Carta dei Servizi		SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

preparazioni al trattamento).

Presenza in Carico del Paziente

L'accettazione

Tutti i pazienti che hanno una prenotazione riceveranno, unitamente alla mail di conferma prenotazione, un link per il self check-in direttamente via sms.

L'accettazione verificherà l'identità del Paziente mediante Codice Fiscale ed inserirà i dati dello stesso nel Sistema informativo del Centro.

Il paziente viene informato anche tramite cartellonistica, ai sensi del RUE 2016/679, circa il trattamento dei dati sanitari e sensibili. L'accettazione è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy.

Gli utenti dopo l'accettazione e/o la verifica dell'eventuale prenotazione attendono la chiamata in sala di attesa da parte del Medico Specialista.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento delle prestazioni può avvenire dopo l'esecuzione delle stesse oppure, per alcune, è previsto il pagamento anticipato.

Il pagamento delle prestazioni può avvenire tramite: Contanti, Bancomat/Carta di Credito, Bonifico, Assegno.

In aggiunta a quanto sopra, è possibile effettuare la registrazione della propria carta di credito come "Paziente Smart": non sarà necessario fare la fila per pagare dopo la visita e l'importo verrà automaticamente addebitato a chiusura del referto.

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

Fattori e standard di qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di esecuzione della prestazione
2. Informazioni date al paziente dal medico sulla prestazione eseguita

Carta dei Servizi		SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

1. Rispetto orario di prenotazione
2. Acquisizione esauriente delle informazioni sulla prestazione

Indicatori di processo	Standard di qualità fissato
Tempo di attesa in accettazione	Da 10 a 15 minuti
Tempo di attesa per l'erogazione delle prestazioni	Max. 15 minuti

Impegni e programmi

Nel centro viene monitorata periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre ai pazienti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, sono state individuate le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati - con la stesura di una specifica procedura.

Reclami

Nel garantire la funzione di tutela viene offerta all'Utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Pazienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire osservazioni, effettuare reclami o proporre suggerimenti, sulla sezione del sito web (www.santagostino.it/it/contatti) relativa alla qualità percepita e/o sulla scheda reclamo. Inoltre vengono raccolti i reclami anche dal personale di riferimento presente nelle sedi che attiva un

Carta dei Servizi		SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

sistema di ticketing che permette la presa in carico dei pazienti e delle loro necessità, oltre a permettere un costante monitoraggio.

I reclami clinici sono indirizzati al Team di supporto paziente e/o Responsabile della Qualità che provvederanno a rispondere nel più breve tempo possibile.

I reclami vengono tracciati e monitorati costantemente dal Responsabile della qualità, permettendo un miglioramento continuo dei servizi e dei processi.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Il **CENTRO** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

Questo avviene attraverso un sistema che invia la richiesta di recensione sulla mail del paziente, a seguito di una prestazione eseguita. Le recensioni sono pubblicate sul sito in modo che tutti gli utenti possano prenderne visione.

La Responsabile della qualità e della Customer Care monitorano l'andamento dei punteggi, relativo ai professionisti, sedi e servizi offerti, per poter apportare miglioramenti o azioni correttive, per un miglioramento continuo della qualità complessiva del servizio.

Audit

La Responsabile della qualità, con un team dedicato, inoltre svolge periodicamente degli audit nella sede per monitorare la qualità dei servizi offerti. Durante questi audit vengono verificati i sistemi di sede (come impianti e sicurezza), il flusso paziente, lo stato generale della sede (pulizia, accoglienza, spazi), procedure operative (come procedure infermieristiche, di accettazione, di protezione dei dati ecc) e molto altro. A seguito di ogni audit vengono identificate le criticità e le azioni correttive da attuare.

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo

Relazione sullo stato degli standard

I Centri garantiscono la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto sia dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, redatto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.

	Carta dei Servizi	SOCIETA' E SALUTE SPA		
Rev.	01	del	20/01/2026	CDS

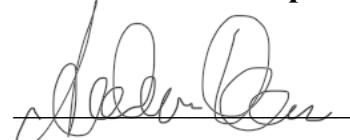
SICUREZZA, PULIZIA ED IGIENE

Nei centri vengono garantiti elevati standard di sicurezza, igiene e pulizia; la pulizia e la sanificazione dei locali e delle attrezzature viene curata con particolare attenzione.

Tutti gli utenti sono invitati a collaborare, osservando le indicazioni fornite dal personale sui temi della prevenzione delle infezioni e sulla sicurezza.

Milano, 23/01/2026

Società e Salute SpA



Legale Rappresentante