

# MEDI SALUSER<sup>SRL</sup> - DIVISIONE MEDI -

VIA GIUSEPPE VERDI 27/A - 43121 PARMA  
DIRETTORE SANITARIO DOTT. PIER MALACHIA DARDANI

## CARTA DEI SERVIZI

Struttura sanitaria privata accreditata e convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale

Legale Rappresentante: dott. Alberto Dardani  
Responsabile Sanitario: dott. Pier Malachia Dardani  
Sede legale: Via Verdi 27/A – Parma  
Sede operativa di: Via Verdi 27/A – Parma  
Centralino: 0521/234181  
Sito web: [www.medisaluser.com](http://www.medisaluser.com)  
Email segreteria: [info@medisaluser.com](mailto:info@medisaluser.com)

| Revisioni |           |                      |           |                      |             |                          |                   |
|-----------|-----------|----------------------|-----------|----------------------|-------------|--------------------------|-------------------|
| 11        |           |                      |           |                      |             |                          |                   |
| 10        |           |                      |           |                      |             |                          |                   |
| 9         |           |                      |           |                      |             |                          |                   |
| 8         |           |                      |           |                      |             |                          |                   |
| 7         | <b>AQ</b> |                      | <b>AQ</b> |                      | <b>VPRE</b> |                          | <b>10.02.2026</b> |
|           | Sigla(°)  | Firma<br>R. Marchesi | Sigla(°)  | Firma<br>R. Marchesi | Sigla(°)    | Firma<br>A. Dardani      |                   |
| Rev.      |           | Redazione            |           | Verifica             |             | Autorizzazione emissione | Data              |

## **Sommario**

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| PREMESSA .....                                                        | 3  |
| PRINCIPI ISPIRATORI .....                                             | 3  |
| SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....                       | 4  |
| INFORMAZIONI SUI SERVIZI PRESTATI .....                               | 5  |
| Poliambulatorio medico specialistico .....                            | 5  |
| Diagnostica per Immagini .....                                        | 5  |
| Punto prelievi.....                                                   | 5  |
| Ambulatorio Endoscopico .....                                         | 5  |
| Ambulatorio Chirurgico .....                                          | 6  |
| Trasparenza verso l'utenza .....                                      | 6  |
| MODALITÀ DI ACCESSO .....                                             | 6  |
| Prenotazioni delle prestazioni in convenzione con il SSN .....        | 8  |
| Prenotazioni delle prestazioni in regime privato .....                | 8  |
| PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI .....                                     | 9  |
| RILASCIO DEI REFERTI E DOCUMENTAZIONE SANITARIA .....                 | 10 |
| TUTELA DELLA PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....           | 11 |
| Indicatori di qualità .....                                           | 13 |
| RECLAMI, SEGNALAZIONI E PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE .....              | 14 |
| DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO-UTENTE .....                           | 15 |
| AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI E IMPEGNO DELLA DIREZIONE ..... | 15 |

## PREMESSA

La Carta dei Servizi della struttura sanitaria MEDI SALUSER S.r.l. – Divisione MEDI rappresenta lo strumento attraverso il quale la struttura informa i cittadini-utenti in modo chiaro e trasparente sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sui diritti e doveri dell'utente e sugli impegni assunti in termini di qualità, sicurezza e appropriatezza delle prestazioni sanitarie.

La struttura opera in regime di accreditamento istituzionale ed è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale, garantendo l'erogazione di prestazioni sanitarie nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente, nonché dei requisiti previsti per l'autorizzazione, l'accreditamento e il mantenimento degli standard di qualità.

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento di governo e comunicazione dell'attività sanitaria ed è concepita come documento dinamico, soggetto a periodica revisione, in coerenza con:

- l'evoluzione organizzativa della struttura;
- le esigenze dell'utenza;
- i risultati delle attività di monitoraggio, valutazione e riesame della Direzione.

MEDI SALUSER pone al centro della propria attività la persona assistita, promuovendo un'assistenza sanitaria fondata sui principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, umanizzazione delle cure e sicurezza del paziente, favorendo la collaborazione tra operatori sanitari, utenti e territorio.

La Carta è disponibile presso la struttura, consultabile sul sito internet aziendale e fornita su richiesta all'utenza.

## PRINCIPI ISPIRATORI

MEDI SALUSER S.r.l. – Divisione MEDI fonda la propria attività sui principi di **centralità della persona, qualità delle cure, sicurezza del paziente, appropriatezza clinica e continuità assistenziale**, nel rispetto dei diritti fondamentali dell'individuo e della normativa vigente.

L'organizzazione orienta le proprie strategie e i propri processi al **miglioramento continuo** della qualità tecnico-professionale, organizzativa e relazionale delle prestazioni sanitarie, attraverso il coinvolgimento attivo di tutti i professionisti che operano nella struttura.

I principi ispiratori dell'attività sanitaria possono essere così sintetizzati:

### Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono erogati secondo criteri di uguaglianza, imparzialità ed equità, senza alcuna discriminazione legata a sesso, età, origine, condizioni sociali, convinzioni personali o stato di salute.

### Centralità della persona e umanizzazione delle cure

La struttura riconosce la persona assistita come **soggetto attivo del percorso di cura**, promuovendo un'assistenza rispettosa della dignità, dei bisogni, delle aspettative e delle fragilità individuali, favorendo una relazione basata sull'ascolto, sull'informazione e sulla condivisione delle decisioni cliniche.

### Continuità e appropriatezza assistenziale

MEDI SALUSER garantisce la continuità dei percorsi diagnostico-terapeutico-assistenziali, favorendo l'integrazione tra le diverse prestazioni erogate e il raccordo con i servizi sanitari del territorio, nel rispetto dei criteri di appropriatezza clinica e organizzativa.

### Qualità e sicurezza del paziente

La struttura persegue il miglioramento continuo della qualità e della sicurezza delle prestazioni sanitarie attraverso:

- l'adozione di procedure e protocolli condivisi;
- la gestione del rischio clinico e la prevenzione degli eventi avversi;
- il monitoraggio degli indicatori di qualità;
- la formazione continua del personale sanitario e non sanitario.

### Informazione, consenso e partecipazione

La struttura garantisce un'informazione chiara, completa e comprensibile, quale presupposto indispensabile per l'espressione di un **consenso informato consapevole**.

È promossa la partecipazione attiva degli utenti attraverso strumenti di ascolto, raccolta di segnalazioni e reclami, utilizzati come elementi di valutazione e miglioramento dell'organizzazione.

### Efficienza ed efficacia

L'organizzazione delle attività è orientata all'utilizzo appropriato delle risorse disponibili, assicurando efficacia clinica, efficienza gestionale e sostenibilità, nel rispetto degli impegni assunti in regime di accreditamento e convenzionamento con il Servizio Sanitario Nazionale.

## **SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

MEDI SALUSER S.r.l. – Divisione MEDI è una **struttura sanitaria privata accreditata e convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale**, operante nel settore delle prestazioni specialistiche ambulatoriali, della diagnostica strumentale e della chirurgia ambulatoriale.

La struttura svolge la propria attività nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente in materia di autorizzazione, accreditamento istituzionale, qualità e sicurezza delle prestazioni sanitarie.

### **Autorizzazione al funzionamento**

La struttura è autorizzata all'esercizio dell'attività sanitaria in forza del **provvedimento di autorizzazione n. 258321 del 17/12/2018**, rilasciato dal **Comune di Parma**, successivamente **integrato** dalle seguenti prese d'atto:

- **presa d'atto n. 26081 del 28/11/2023**
- **presa d'atto n. 24781 del 04/02/2025**

Tali provvedimenti attestano la conformità della struttura ai requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi previsti dalla normativa vigente.

### **Accreditamento istituzionale e convenzionamento**

La struttura è **accreditata istituzionalmente** ed opera in **regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale**, garantendo l'erogazione delle prestazioni sanitarie secondo criteri di appropriatezza, qualità, sicurezza e continuità assistenziale, nel rispetto degli accordi contrattuali vigenti con il sistema sanitario pubblico.

### **Sede e contesto organizzativo**

La struttura ha sede in **Via Giuseppe Verdi 27/A – Parma**, in una posizione facilmente accessibile all'utenza, ed è organizzata per assicurare un'accoglienza adeguata, percorsi chiari di accesso ai servizi e ambienti conformi alle esigenze assistenziali e di sicurezza dei pazienti.

L'organizzazione della struttura è orientata:

- alla **centralità della persona assistita**;
- alla **presa in carico appropriata** del paziente;
- alla **continuità dei percorsi diagnostico-terapeutico-assistenziali**;
- all'integrazione con i servizi del territorio.

La Direzione assicura il costante monitoraggio dell'attività sanitaria, l'aggiornamento dei processi organizzativi e il mantenimento dei requisiti previsti per l'autorizzazione e l'accreditamento, anche attraverso il riesame periodico della Direzione.

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI PRESTATI

MEDI SALUSER S.r.l. – Divisione MEDI eroga prestazioni sanitarie in regime di **attività privata, accreditamento istituzionale** e, per specifiche attività, in **convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)**, nel rispetto dei provvedimenti autorizzativi e degli accordi contrattuali vigenti.

Le attività sanitarie sono organizzate per aree funzionali. Per ciascuna area è esplicitata la tipologia di regime (accreditata e/o convenzionata), al fine di garantire la massima trasparenza nei confronti dell'utenza e degli enti di controllo.

### Poliambulatorio medico specialistico

Il Poliambulatorio medico eroga prestazioni di visita specialistica in diverse branche.

#### Attività accreditate

Sono accreditate le prestazioni ambulatoriali relative alle seguenti discipline:

- Chirurgia generale
- Chirurgia plastica
- Dermosifilopatia
- Medicina interna
- Gastroenterologia
- Ostetricia e ginecologia
- Oculistica

Tali prestazioni sono erogate secondo i requisiti previsti dall'accreditamento istituzionale.

Solo per alcune di esse è attivo il regime di **convenzione con il SSN**, secondo quanto stabilito dai contratti vigenti.

#### Attività non accreditate

Le restanti specialità ambulatoriali presenti nella struttura sono erogate **esclusivamente in regime privato**, nel rispetto dell'autorizzazione al funzionamento e della normativa vigente.

### Diagnostica per Immagini

La struttura dispone di un **Servizio di Diagnostica per Immagini**, dotato di apparecchiature tecnologicamente avanzate e organizzato nel rispetto dei requisiti di sicurezza, qualità e radioprotezione previsti dalla normativa vigente.

#### Attività accreditate

Sono **accreditate istituzionalmente** le seguenti attività di diagnostica per immagini:

- radiologia tradizionale;
- mammografia digitale con tomosintesi;
- tomografia computerizzata (TC) multislice;
- ecografia;
- risonanza magnetica nucleare ad alto campo (1,5 Tesla), mediante due apparecchiature dedicate.

Le prestazioni accreditate sono erogate secondo criteri di appropriatezza clinica e nel rispetto dei contratti vigenti per quanto riguarda il regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

#### Attività non accreditate

Le seguenti prestazioni di diagnostica per immagini, pur essendo autorizzate, **non rientrano tra le attività accreditate** e sono pertanto erogate **esclusivamente in regime privato**:

- ortopantomografia dentale;
- cefalometria del cranio.

Tali prestazioni sono svolte nel rispetto dei requisiti autorizzativi e delle procedure organizzative e di sicurezza adottate dalla struttura.

### Punto prelievi

La struttura dispone di un **punto prelievi accreditato istituzionalmente**.

L'attività del punto prelievi è svolta **esclusivamente in regime privato**, non essendo attiva la convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, pur in presenza dell'accreditamento istituzionale.

Il servizio opera secondo procedure organizzative e di sicurezza definite, garantendo la corretta identificazione del paziente, la tracciabilità dei campioni e l'integrazione con i laboratori di analisi di riferimento.

### Ambulatorio Endoscopico

L'attività endoscopica è **accreditata istituzionalmente** ed è svolta nel rispetto dei requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi previsti dalla normativa vigente.

Le prestazioni sono erogate secondo criteri di appropriatezza clinica, con acquisizione del consenso informato e nel rispetto delle procedure di sicurezza del paziente.

Il regime di erogazione (privato o convenzionato SSN) è definito in base ai contratti vigenti.

## Ambulatorio Chirurgico

L'ambulatorio chirurgico è autorizzato ed accreditato **limitatamente alle seguenti attività di chirurgia ambulatoriale**:

- Chirurgia generale
- Chirurgia plastica
- Oculistica
- Ostetricia e ginecologia

Gli interventi sono eseguiti nel rispetto dei protocolli clinico-assistenziali, con valutazione preoperatoria e continuità assistenziale post-procedura.

Le prestazioni chirurgiche accreditate possono essere erogate in regime privato o, ove previsto, in regime di convenzione con il SSN.

## Trasparenza verso l'utenza

La struttura garantisce la massima trasparenza in merito alle **modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie**, ai relativi regimi (attività privata, attività accreditata, attività convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale) e ai **costi delle prestazioni**.

È **sempre possibile**, contattando la **segreteria della struttura**, ottenere **tutti i chiarimenti necessari** in merito:

- alle prestazioni erogate in **regime di convenzione con il SSN**;
- alle prestazioni **accreditate ma non convenzionate**;
- alle prestazioni erogate **esclusivamente in regime privato**;
- ai **costi applicati**, comprensivi di eventuali ticket, tariffe private o modalità di rimborso previste.

Tali informazioni sono fornite all'utenza in modo chiaro e completo **prima dell'accesso alle prestazioni**, al fine di consentire una scelta consapevole, informata e rispettosa dei diritti del cittadino-utente.

## MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso alle prestazioni sanitarie erogate da MEDI SALUSER S.r.l. – Divisione MEDI avviene secondo modalità definite e trasparenti, nel rispetto della normativa vigente e dei requisiti previsti per le attività accreditate e convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale.

### Accesso in regime di convenzione con il SSN

Per le prestazioni erogate in regime di **convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale**, l'accesso avviene secondo le modalità previste dalla normativa vigente, mediante:

- presentazione di **impegnativa del Medico di Medicina Generale o dello Specialista del SSN**, ove richiesta;
- prenotazione attraverso i canali previsti dal sistema sanitario regionale;
- presentazione della **tessera sanitaria** e di eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione.

L'erogazione delle prestazioni in convenzione è subordinata ai limiti e alle condizioni stabilite dai contratti vigenti.

### Accesso in regime privato

Per le prestazioni erogate in **regime privato**, l'utente può accedere ai servizi previa prenotazione, con o senza prescrizione medica, in funzione della tipologia di prestazione richiesta e nel rispetto delle indicazioni cliniche.

La segreteria fornisce preventivamente tutte le informazioni necessarie relative alle modalità di accesso, ai costi e alla documentazione eventualmente richiesta.

### Accesso alle prestazioni accreditate non convenzionate

Per le prestazioni **accreditate istituzionalmente ma non convenzionate con il SSN**, l'accesso avviene in **regime privato**, secondo le modalità organizzative definite dalla struttura.

Anche in tali casi l'utente riceve informazioni complete e preventive circa il regime di erogazione e i costi applicati.

### Accoglienza e identificazione dell'utente

All'atto dell'accesso alla struttura, il personale di segreteria provvede a:

- accogliere l'utente e fornire le informazioni necessarie;
- verificare l'identità del paziente e la documentazione richiesta;
- acquisire il consenso informato e la documentazione amministrativa e sanitaria prevista.

L'accoglienza è organizzata in modo da garantire **riservatezza, rispetto della persona e sicurezza**, anche in relazione alle specifiche esigenze cliniche e assistenziali.

### Accessibilità e parcheggio

Tale servizio contribuisce a facilitare l'accesso alle prestazioni sanitarie, in particolare per pazienti con ridotta mobilità o necessità assistenziali specifiche.

La presenza di diverse soluzioni di sosta contribuisce a garantire una **adeguata accessibilità** alla struttura sanitaria, anche in relazione alle differenti esigenze dell'utenza.

La presenza di collegamenti ferroviari e di trasporto pubblico urbano contribuisce a garantire una **elevata accessibilità** alla struttura sanitaria e a favorire l'equità di accesso alle prestazioni.



07:30 – 20:00  
07:30 – 13:00

## Prenotazioni delle prestazioni in convenzione con il SSN

Le prestazioni erogate in **regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale non sono prenotabili presso la struttura**. La gestione delle prenotazioni è effettuata **esclusivamente dall'Azienda USL di Parma**, attraverso i canali istituzionali previsti per il **Centro Unico di Prenotazione (CUP)**.

I pazienti possono prenotare le prestazioni convenzionate utilizzando uno dei seguenti strumenti messi a disposizione dall'AUSL Parma:

- sportelli **CUP** dell'Azienda USL di Parma;
- **farmacie** abilitate al servizio CUP;
- **numero verde gratuito** dell'AUSL Parma dedicato alle prenotazioni;
- servizi digitali quali **CUPWeb** o il Fascicolo Sanitario Elettronico.

La struttura sanitaria eroga le prestazioni secondo **i calendari e i volumi definiti dall'Azienda USL di Parma**.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di prenotazione e disdetta nel sistema CUP dell'AUSL Parma consultare la pagina istituzionale:

 [https://www.ausl.pr.it/come\\_fare/prenotazioni\\_disdette/default.aspx](https://www.ausl.pr.it/come_fare/prenotazioni_disdette/default.aspx)

### Disdetta della prenotazione in convenzione

Gli utenti che, per qualsiasi motivo, non possono presentarsi all'appuntamento fissato sono tenuti a **disdire la prenotazione secondo quanto previsto dalla normativa regionale e dalle linee guida dell'AUSL Parma**.

La disdetta può essere effettuata tramite i medesimi canali utilizzati per la prenotazione (sportelli CUP, numero verde, strumenti online) nei tempi e modi indicati dalle procedure dell'Azienda USL.

È consigliabile completare la disdetta **con almeno 2 giorni lavorativi di anticipo** rispetto alla data dell'appuntamento, al fine di rendere disponibile la prestazione per altri cittadini e per evitare eventuali sanzioni previste dalla normativa vigente.

## Prenotazioni delle prestazioni in regime privato

Le prestazioni erogate in **regime privato** possono essere prenotate mediante le seguenti modalità:

- **telefonicamente**, contattando la segreteria della struttura;
- **recandosi personalmente** presso il poliambulatorio;
- tramite il **sito web del poliambulatorio**, accedendo alla sezione **"Servizi Online"**.

All'atto della prenotazione, il personale di segreteria fornisce all'utente tutte le informazioni necessarie in merito a:

- modalità di accesso alla prestazione;
- regime di erogazione;
- costi applicati;
- documentazione richiesta;
- tempi indicativi di attesa.

Nel caso di **prenotazione effettuata in modalità remota**, la struttura provvede all'invio di un **promemoria via SMS**, contenente la **data e l'orario** della prestazione prenotata.

### Disdetta delle prestazioni in regime privato

Nel caso in cui l'utente non possa presentarsi all'appuntamento fissato per una prestazione erogata in **regime privato**, è richiesto di **comunicare tempestivamente la disdetta** contattando la struttura:

- **telefonicamente**, rivolgendosi alla segreteria;
- **recandosi personalmente** presso il poliambulatorio.

La comunicazione della disdetta consente una corretta riorganizzazione dell'attività assistenziale e contribuisce alla riduzione dei tempi di attesa per altri utenti.

## PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

### Prestazioni in regime di convenzione con il SSN – pagamento del ticket

Per le prestazioni erogate in **regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale**, l'utente è tenuto al pagamento dell'eventuale **quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket)**, ove prevista.

Il pagamento del ticket può essere effettuato presso la segreteria della struttura nei seguenti casi:

- quando la richiesta riguarda una prestazione **interamente** erogata dalla struttura.

Presso la segreteria il pagamento può avvenire:

- in **contanti**;
- mediante **carte di credito o di debito**.

Qualora, invece, la richiesta comprenda **più prestazioni erogate da strutture differenti**, il pagamento del ticket **non può essere effettuato presso la struttura**.

In tali casi il pagamento deve essere eseguito esclusivamente attraverso i **canali dell'Azienda USL di Parma**, quali:

- i **punti CUP**;
- il **sito istituzionale dell'Azienda USL di Parma**.

La segreteria fornisce all'utenza tutte le informazioni necessarie per individuare la corretta modalità di pagamento in relazione alla specifica richiesta.

### Prestazioni in regime privato – modalità di pagamento

Per le prestazioni erogate in **regime privato**, il pagamento può avvenire mediante le seguenti modalità:

- **contanti**;
- **carte di credito o di debito**;
- **bonifico bancario**;
- **assegno**.

La segreteria fornisce preventivamente all'utente tutte le informazioni relative ai costi e alle modalità di pagamento disponibili.

Si precisa che, **in caso di pagamento in contanti**, la spesa sostenuta **non è detraibile ai fini fiscali**, in conformità alla normativa vigente in materia di detrazioni delle spese sanitarie.

Per i pagamenti effettuati con modalità tracciabili, la struttura rilascia idonea documentazione fiscale utilizzabile ai fini della detrazione.

### Trasmissione dei dati al Sistema Tessera Sanitaria

La struttura, **salvo opposizione scritta da parte del paziente**, provvede alla trasmissione dei dati relativi alle spese sanitarie sostenute al **Sistema Tessera Sanitaria**, secondo le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente.

Tale trasmissione consente l'inserimento automatico delle spese sanitarie nella dichiarazione dei redditi precompilata dell'utente.

L'eventuale opposizione alla trasmissione dei dati può essere espressa dal paziente secondo le modalità comunicate dalla segreteria.

## RILASCIO DEI REFERTI E DOCUMENTAZIONE SANITARIA

MEDI SALUSER S.r.l. – Divisione MEDI garantisce il corretto rilascio dei referti e della documentazione sanitaria nel rispetto dei principi di **tempestività, tracciabilità, riservatezza e sicurezza dei dati personali**, in conformità alla normativa vigente.

### Modalità di rilascio dei referti

I referti relativi alle prestazioni sanitarie erogate vengono messi a disposizione dell'utente secondo le modalità e i tempi comunicati al momento dell'accettazione o della prenotazione della prestazione.

Il rilascio può avvenire:

- **direttamente all'interessato**, previo accertamento dell'identità;
- a **persona delegata**, munita di apposita delega e documento di identità, secondo le procedure adottate dalla struttura.

### Consultazione online dei referti

I referti relativi ai **prelievi** e agli **esami di diagnostica per immagini** sono inoltre disponibili per la consultazione online attraverso la sezione **"Servizi Online"** del sito web istituzionale della struttura ([www.medisaluser.com](http://www.medisaluser.com)).

L'accesso al referto online avviene in modalità riservata mediante:

- inserimento del **codice fiscale** dell'utente;
- utilizzo di una **password personale**, trasmessa tramite **SMS** al momento della disponibilità del referto.

Le modalità di accesso online sono progettate per garantire la riservatezza, la sicurezza e la tutela dei dati personali, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati sanitari.

### Fascicolo Sanitario Elettronico regionale

I referti degli esami di diagnostica per immagini sono inoltre caricati nel Fascicolo Sanitario Elettronico regionale, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

I referti sono pertanto a disposizione del paziente e dei professionisti sanitari da lui eventualmente delegati, attraverso la piattaforma regionale del Fascicolo Sanitario Elettronico, favorendo la continuità dei percorsi di cura e l'integrazione delle informazioni sanitarie.

La struttura ha avviato un percorso di progressiva integrazione dei propri sistemi informativi con il Fascicolo Sanitario Elettronico regionale.

In tale ambito, è previsto che in un prossimo futuro anche i referti relativi alle ulteriori attività erogate in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale vengano progressivamente trasmessi e resi disponibili nel Fascicolo Sanitario Elettronico regionale. Tale evoluzione è finalizzata a favorire una sempre maggiore continuità assistenziale, accessibilità alle informazioni sanitarie e integrazione dei percorsi di cura.

## **TUTELA DELLA PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

MEDI SALUSER S.r.l. – Divisione MEDI tutela la riservatezza e la protezione dei **dati personali e dei dati sanitari** degli utenti, trattandoli nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Il trattamento dei dati avviene in conformità al **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)** e alla normativa nazionale applicabile, secondo principi di **liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, sicurezza e riservatezza**.

Il **Titolare del trattamento dei dati personali** è:

**MEDI SALUSER S.r.l.**  
Via Giuseppe Verdi 27/A – Parma

La struttura ha nominato un **Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)** nella persona dell'Ing. **Giovanni Bergamaschi**, contattabile ai recapiti indicati nell'informativa privacy.

### **Finalità del trattamento**

I dati personali e sanitari degli utenti sono raccolti e trattati esclusivamente per finalità connesse a:

- erogazione delle prestazioni sanitarie;
- gestione amministrativa, contabile e fiscale delle prestazioni;
- adempimento degli obblighi di legge e regolamentari;
- integrazione con i sistemi sanitari regionali e nazionali, ove previsto (es. Fascicolo Sanitario Elettronico, Sistema Tessera Sanitaria).

### **Modalità di trattamento e sicurezza**

Il trattamento dei dati è effettuato mediante strumenti cartacei e informatici, adottando misure tecniche e organizzative adeguate a garantire:

- la sicurezza dei dati;
- la prevenzione di accessi non autorizzati;
- la riservatezza delle informazioni sanitarie.

L'accesso ai dati è consentito esclusivamente a personale autorizzato, appositamente formato e vincolato al rispetto della riservatezza.

### **Informativa e consenso**

All'utente è fornita un'informativa completa e chiara sul trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del GDPR.

Il trattamento dei dati sanitari avviene nel rispetto delle disposizioni normative vigenti e, ove previsto, previa acquisizione del consenso informato al trattamento.

### **Comunicazione e diffusione dei dati**

I dati personali e sanitari non sono diffusi.

Essi possono essere comunicati esclusivamente a:

- soggetti e enti pubblici competenti, nei casi previsti dalla legge;
- professionisti sanitari coinvolti nel percorso di cura, nel rispetto delle deleghe conferite dall'utente;
- sistemi informativi sanitari regionali e nazionali (es. Fascicolo Sanitario Elettronico), secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

### **Diritti dell'interessato**

L'utente, in qualità di interessato, può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli articoli 15 e seguenti del GDPR, tra cui:

- diritto di accesso ai propri dati;
- diritto di rettifica e aggiornamento;
- diritto alla limitazione del trattamento;
- diritto di opposizione, nei casi previsti;
- diritto a proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Le modalità per l'esercizio di tali diritti sono indicate nell'informativa privacy fornita dalla struttura.

## **QUALITÀ, SICUREZZA DEL PAZIENTE E GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO**

MEDI SALUSER S.r.l. – Divisione MEDI orienta la propria attività al mantenimento e al miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, all’appropriatezza clinica e alla prevenzione del rischio clinico, nel rispetto della normativa vigente e dei requisiti previsti per l’autorizzazione e l’accreditamento istituzionale.

La Direzione e i professionisti sanitari operano in modo coordinato al fine di garantire elevati standard assistenziali e organizzativi, attraverso un costante controllo delle attività svolte e dei risultati ottenuti.

### **Sicurezza del paziente e gestione del rischio clinico**

La struttura promuove una cultura orientata alla **sicurezza del paziente**, adottando misure organizzative e operative finalizzate alla prevenzione degli eventi avversi e alla riduzione del rischio clinico.

In particolare, l’attività sanitaria è svolta ponendo attenzione a:

- corretta identificazione del paziente;
- appropriatezza dei percorsi diagnostico-terapeutici;
- utilizzo sicuro e appropriato delle attrezzature sanitarie;
- manutenzione programmata delle apparecchiature e degli impianti;
- prevenzione delle infezioni correlate all’assistenza;
- gestione delle emergenze sanitarie.

Eventuali eventi avversi, incidenti o quasi-eventi sono oggetto di valutazione al fine di individuare le azioni correttive e preventive necessarie a ridurre il rischio di ripetersi.

### **Formazione e competenza del personale**

La struttura promuove la formazione e l’aggiornamento continuo del personale sanitario e non sanitario, ritenuti elementi fondamentali per garantire la qualità e la sicurezza delle prestazioni erogate.

Le attività formative riguardano in particolare:

- aggiornamento professionale e clinico;
- sicurezza del paziente e gestione del rischio clinico;
- utilizzo delle tecnologie sanitarie;
- salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

### **Valutazione e miglioramento delle attività**

La struttura effettua una valutazione periodica delle attività sanitarie ed organizzative, anche attraverso:

- l’analisi delle segnalazioni e dei reclami degli utenti;
- la rilevazione del grado di soddisfazione dell’utenza;
- il controllo dei principali aspetti organizzativi e assistenziali.

Gli esiti di tali valutazioni sono utilizzati dalla Direzione per individuare eventuali ambiti di miglioramento e per adottare le opportune azioni correttive.

## Indicatori di qualità

|                                   | <b>Impegno</b>                                                                                                                                | <b>Req. di qualità</b>                                           | <b>Formula</b>                                                                                                                | <b>Standard</b> |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Accoglienza                       | I pazienti non devono attendere più di 2 settimane prima dell'inizio della prestazione sanitaria (per le attività private)                    | Tempestività                                                     | Differenza tra giorno di prenotazione e giorno di erogazione                                                                  | <14             |
|                                   | I reclami scritti devono ricevere risposta entro 14 giorni                                                                                    | Tempestività                                                     | Differenza tra giorno di prenotazione del reclamo e giorno di risposta del direttore sanitario                                | <14             |
|                                   | Efficienza e gentilezza accoglienza                                                                                                           | Efficienza e gentilezza                                          | Media del punteggio dei questionari                                                                                           | > 3             |
|                                   | Pulizia e confort                                                                                                                             | Locali                                                           | Media del punteggio dei questionari                                                                                           | > 3             |
|                                   | La valutazione della professionalità degli operatori                                                                                          | Professionalità                                                  | Media del punteggio dei questionari                                                                                           | > 3             |
|                                   | Puntualità della prestazione sanitaria                                                                                                        | Puntualità                                                       | Media del punteggio dei questionari                                                                                           | > 3             |
| Diagnostica per immagini          | Il consenso informato deve essere consegnato ed illustrato ogni volta al paziente                                                             | Acquisizione del consenso informato                              | rapporto tra i consensi acquisiti e gli esami effettuati                                                                      | 100%            |
|                                   | Il paziente non può essere sottoposto ad un esame radiologico senza la necessaria prescrizione medica                                         | Presenza delle prescrizioni                                      | rapporto tra il numero delle prescrizioni scritte ed il numero di esami effettuati                                            | 100%            |
|                                   | La struttura, con i propri mezzi organizzativi, strutturali e tecnologici, si impegna a ridurre al minimo gli errori                          | Incidenti                                                        | rapporto tra il numero di incidenti (esami errati, non interpretabili, perdite dati, ecc..) e il numero di esami effettuati   | < 5%            |
| Chirurgia                         | Il consenso informato deve essere consegnato ed illustrato ogni volta al paziente                                                             | Acquisizione del consenso informato                              | rapporto tra i consensi acquisiti e gli interventi effettuati                                                                 | 100%            |
|                                   | Il paziente, prima dell'effettuazione della procedura chirurgica, viene sottoposto ad una visita preoperatoria                                | Visite preoperatorie                                             | rapporto tra il numero delle visite preoperatorie effettuate e gli interventi praticati                                       | 100%            |
|                                   | La struttura, con i propri mezzi organizzativi, strutturali e tecnologici, si impegna a ridurre al minimo le complicanze                      | Complicanze                                                      | rapporto tra il numero delle complicanze gravi ed il numero di interventi effettuati                                          | < 5%            |
|                                   | La struttura, con i propri mezzi organizzativi, strutturali e tecnologici, si impegna a ridurre al minimo le complicanze                      | Pazienti da rioperare                                            | rapporto tra il numero di pazienti da rioperare (entro 15 giorni) e il numero di interventi effettuati                        | < 5%            |
| Endoscopia                        | Il consenso informato deve essere consegnato ed illustrato ogni volta al paziente                                                             | Acquisizione del consenso informato                              | rapporto tra i consensi acquisiti e gli esami effettuati                                                                      | 100%            |
|                                   | Viene posta grande attenzione nel garantire l'adeguata dotazione di indagini                                                                  | Indagini appropriate                                             | rapporto tra il numero delle procedure eseguite secondo LG ASGE e gli esami effettuati                                        | 80%             |
|                                   | Viene posta attenzione alla preparazione e all'informazione del paziente per permettere il completamento dell'esame                           | Completezza dell'esame endoscopico sulle prime vie digestive     | rapporto tra il numero delle procedure complete ed il numero di gli esami effettuati (esc. paz. con lesioni stenose)          | 100%            |
|                                   | Viene posta attenzione alla preparazione e all'informazione del paziente per permettere il completamento dell'esame                           | Completezza dell'esame endoscopico sulle vie digestive inferiori | rapporto tra il numero delle procedure complete (espl. fino al cieco) ed il numero di gli esami effettuati                    | 90%             |
|                                   | La struttura pone attenzione alla corretta informazione del paziente in modo da ridurre al minimo i casi di incorretta preparazione all'esame | Adeguatezza della preparazione intestinale per la colonscopia    | rapporto tra il numero procedure interrotte a causa di feci che non possono essere rimosse e il numero di pratiche effettuate | <= 5%           |
|                                   | La struttura, con i propri mezzi organizzativi, strutturali e tecnologici, si impegna a ridurre al minimo le complicanze                      | Frequenza complicanze                                            |                                                                                                                               | < 5%            |
|                                   |                                                                                                                                               |                                                                  |                                                                                                                               |                 |
| Elettromiografia                  | I pazienti non devono attendere più di 2 settimane per effettuare le elettromiografie (per le attività private)                               | Tempestività EMG                                                 | Differenza tra giorno di prenotazione e giorno di erogazione                                                                  | <14             |
|                                   | Correttezza dei referti di EMG                                                                                                                | Correttezza referti EMG                                          | Verifica su un campione di 50 referti                                                                                         | 100%            |
| Interfaccia laboratori di analisi | La struttura garantisce che i campioni prelevati vengono gestiti con cura e attenzione                                                        | Campioni correttamente ricevuti dal laboratorio                  | rapporto tra i campioni correttamente ricevuti dai laboratori e quelli inviati                                                | 100%            |
|                                   | La struttura si impegna a consegnare correttamente i referti delle analisi                                                                    | Risposte consegnate                                              | rapporto tra il numero delle risposte analitiche ricevute e i campioni inviati                                                | 100%            |

## RECLAMI, SEGNALAZIONI E PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE

MEDI SALUSER S.r.l. – Divisione MEDI riconosce la partecipazione attiva dell'utente come elemento fondamentale per il miglioramento dei servizi erogati e promuove strumenti di ascolto e confronto finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione e a gestire eventuali criticità.

### Reclami e segnalazioni

L'utente può presentare reclami, segnalazioni o osservazioni in merito ai servizi ricevuti, alle modalità organizzative o a eventuali disservizi riscontrati.

Le segnalazioni possono essere presentate:

- rivolgendosi alla segreteria della struttura;
- mediante appositi moduli messi a disposizione dall'organizzazione.

I reclami possono essere presentati anche in forma scritta e, ove l'utente lo desidera, con indicazione dei propri recapiti per ricevere riscontro.

### Gestione dei reclami

La Direzione assicura che ogni reclamo o segnalazione presentata dall'utente venga:

- registrato;
- analizzato;
- valutato con attenzione.

La struttura si impegna a fornire **riscontro al reclamo entro 14 giorni** dalla data di ricezione, comunicando all'utente le eventuali azioni intraprese o le motivazioni delle decisioni adottate.

I reclami e le segnalazioni pervenuti costituiscono uno strumento di valutazione utile per individuare eventuali criticità organizzative o assistenziali e per adottare misure di miglioramento delle attività e dei servizi erogati.

### Partecipazione e rilevazione della soddisfazione dell'utente

La struttura promuove la partecipazione attiva degli utenti attraverso la raccolta di questionari di soddisfazione, utilizzati per la valutazione degli indicatori di qualità dell'assistenza e per il miglioramento delle attività sanitarie e organizzative.

I questionari di soddisfazione, in precedenza somministrati in formato cartaceo, sono attualmente raccolti mediante compilazione online, accessibile tramite codice **QR** stampato e reso disponibile in appositi avvisi collocati nella sala di attesa. La compilazione del questionario avviene in forma anonima.

L'indicazione di un indirizzo di posta elettronica è richiesta esclusivamente al fine di prevenire l'invio di risposte multiple o indebite (es. spam) e non viene in alcun modo conservato dal sistema.

I risultati dei questionari sono analizzati dalla Direzione e costituiscono uno strumento di supporto per la valutazione della qualità percepita e per l'individuazione di eventuali azioni di miglioramento.

## **DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO-UTENTE**

MEDI SALUSER S.r.l. – Divisione MEDI riconosce e tutela i diritti del cittadino-utente nell’ambito dei percorsi di cura e assistenza, promuovendo al contempo comportamenti responsabili e collaborativi, nel rispetto reciproco tra utenti, operatori e struttura.

### Diritti del cittadino-utente

Ogni utente ha diritto a:

- ricevere prestazioni sanitarie appropriate, sicure e rispettose della dignità della persona;
- essere accolto con rispetto, cortesia e attenzione, senza discriminazioni;
- ottenere informazioni chiare, complete e comprensibili sul proprio stato di salute, sulle prestazioni proposte e sulle modalità di accesso ai servizi;
- esprimere un consenso informato libero e consapevole;
- vedere tutelata la riservatezza dei propri dati personali e sanitari;
- accedere alla propria documentazione sanitaria e ai referti nei tempi e con le modalità previste;
- conoscere preventivamente il regime di erogazione delle prestazioni (privato, accreditato, convenzionato SSN) e i relativi costi;
- presentare reclami, segnalazioni o osservazioni e ricevere risposta entro i termini previsti;
- partecipare alla valutazione della qualità dei servizi attraverso strumenti di ascolto e rilevazione della soddisfazione.

### Doveri del cittadino-utente

Il cittadino-utente è tenuto a:

- rispettare il personale sanitario e non sanitario e gli altri utenti presenti nella struttura;
- attenersi alle indicazioni fornite dalla struttura e dal personale sanitario;
- fornire informazioni corrette e complete sul proprio stato di salute;
- presentarsi puntualmente agli appuntamenti o comunicare tempestivamente l’eventuale impossibilità a presentarsi;
- rispettare le norme organizzative della struttura e le regole di sicurezza;
- prendersi cura degli ambienti, delle attrezzature e delle dotazioni messe a disposizione.

Il rispetto reciproco dei diritti e dei doveri contribuisce a garantire un ambiente sicuro, collaborativo e orientato alla qualità dell’assistenza.

## **AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI E IMPEGNO DELLA DIREZIONE**

La presente Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di informazione, trasparenza e tutela nei confronti dei cittadini -utenti ed esprime gli impegni assunti da MEDI SALUSER S.r.l. – Divisione MEDI in relazione alla qualità dei servizi erogati.

### **Aggiornamento della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è soggetta a verifica e aggiornamento periodico, al fine di garantirne la costante coerenza con:

- l’evoluzione dell’organizzazione e delle attività della struttura;
- le modifiche normative e regolamentari;
- i requisiti di autorizzazione e accreditamento istituzionale;
- gli esiti delle attività di monitoraggio, delle segnalazioni e dei reclami degli utenti.

Ogni aggiornamento viene reso disponibile all’utenza attraverso i canali informativi della struttura.

### **Impegno della Direzione**

La Direzione della struttura si impegna a:

- garantire il rispetto dei principi e degli impegni dichiarati nella presente Carta dei Servizi;
- promuovere la qualità, la sicurezza del paziente e l’appropriatezza delle prestazioni sanitarie;
- favorire il miglioramento continuo dell’organizzazione e dei servizi offerti;
- assicurare la tutela dei diritti del cittadino-utente e la corretta informazione.

La Carta dei Servizi costituisce pertanto un patto di fiducia tra la struttura sanitaria e i cittadini che vi accedono, fondata su trasparenza, responsabilità e attenzione alla persona.

Data 10.02.2026

**il Legale rappresentante**  
dott. Alberto Dardani

**il Responsabile Sanitario**  
dott. Pier Malachia Dardani