

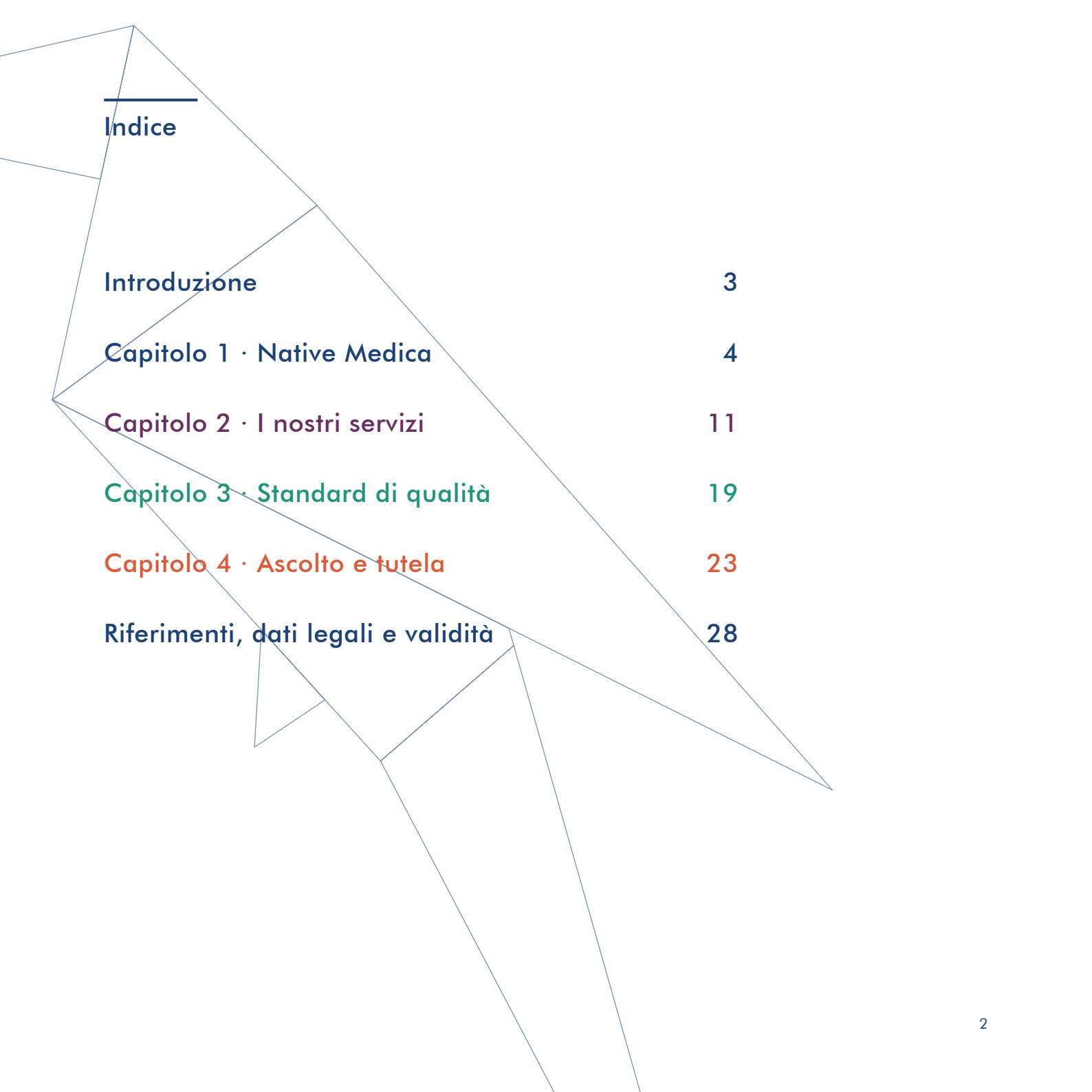


POLIAMBULATORIO MEDICO PRIVATO

Carta dei Servizi

Casalecchio di Reno · San Lazzaro di Savena

Revisione 04 — 30 Settembre 2026

The background of the page features a series of thin, light blue lines that form an abstract, geometric pattern. These lines intersect to create various triangular and polygonal shapes, some of which are filled with a very light blue color. The lines extend across the page, creating a sense of depth and structure.

Indice

Introduzione 3

Capitolo 1 · Native Medica 4

Capitolo 2 · I nostri servizi 11

Capitolo 3 · Standard di qualità 19

Capitolo 4 · Ascolto e tutela 23

Riferimenti, dati legali e validità 28

L'obiettivo di questa Carta dei Servizi è rendere trasparenti gli impegni che Native Medica assume nei confronti dei propri pazienti e mettere a disposizione una guida chiara e facilmente consultabile per conoscere i servizi offerti e comprenderne le modalità di accesso.

La Carta è rivolta alle persone che accedono alle sedi di Casalecchio di Reno e di San Lazzaro di Savena, ai loro familiari e ai loro accompagnatori. Al suo interno sono illustrate l'organizzazione della struttura, le modalità di accesso, le attività sanitarie erogate, gli standard di qualità e gli strumenti messi a disposizione per la tutela e l'ascolto del paziente.

La Carta è disponibile sul sito internet di Native Medica.

La Direzione e i professionisti di Native Medica restano a disposizione per fornire informazioni e chiarimenti sui servizi e sulle modalità di accesso alla struttura.

La Direzione di Native Medica

01

CAPITOLO UNO

Native Medica



1.1 Chi siamo

Native Medica è un poliambulatorio medico privato che eroga prestazioni sanitarie specialistiche ambulatoriali nelle sedi di Casalecchio di Reno e di San Lazzaro di Savena. La struttura non è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale.

La struttura riunisce medici specialisti e professionisti sanitari appartenenti a diverse discipline, con l'obiettivo di offrire un'assistenza qualificata e un percorso di cura fondato sulla collaborazione tra le diverse competenze professionali.

L'attività è orientata alla prevenzione, alla diagnosi, al trattamento e al monitoraggio delle condizioni cliniche di pertinenza delle specialità presenti nella struttura, con un approccio centrato sulla persona e sulle sue esigenze assistenziali.

1.2 Dati identificativi e autorizzazioni

DATI SOCIETARI

RAGIONE SOCIALE

Native Medica S.r.l.

SEDE LEGALE

Via Bazzanese 32/4
40033 Casalecchio di Reno (BO)

PARTITA IVA E CODICE FISCALE

04037761204

FORMA GIURIDICA

Società a responsabilità limitata, S.r.l.

REGIME DI EROGAZIONE

Prestazioni erogate esclusivamente in regime privato.

DIREZIONE SANITARIA

DIRETTORE SANITARIO

Dott. Tommaso Bianchi
Specialista in Dermatologia e Venereologia
Iscritto all'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri
della Provincia di Bologna al n. 14084

LE SEDI E LE AUTORIZZAZIONI SANITARIE

SEDE DI CASALECCHIO DI RENO

Via Bazzanese 32/4
40033 Casalecchio di Reno (BO)

AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ DI POLIAMBULATORIO

Prot. GE 0039895 del 18 dicembre 2023.
Prot. PG 36970/2025 del 28 ottobre 2025, nota 17732/2025 e successive integrazioni PG 32623/2025 e PG 34233/2025;
Prot. PG 41082/2025 del 2 dicembre 2025, nota PG 38427/2025;
Prot. PG 16794/2026 del 5 maggio 2026, nota PG 1175/2026;
Prot. GE 2026/0030892 del 28 agosto 2026, nota PG 23818/2026.

SEDE DI SAN LAZZARO DI SAVENA

Via Emilia 239
40068 San Lazzaro di Savena (BO)

AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ DI POLIAMBULATORIO MEDICO

Prot. 46252 del 9 novembre 2023, SuapNet 145/2023 AP.
Prot. 19725/2026 del 4 maggio 2026, SuapNet 132/2025 AP, rif. Prot. 23425 del 20 maggio 2025;
Prot. 25735/2026 dell'11 giugno 2026, SuapNet 97/2026 AP;
Prot. 36855/2026 del 26 agosto 2026, SuapNet 126/2026 AP, Registro Strutture Sanitarie n. SS 6/2026.



1.3 La sede di Casalecchio di Reno

INDIRIZZO

Via Bazzanese 32/4
40033 Casalecchio di Reno (BO)

TELEFONO

347 093 1701

ORARI DI APERTURA

lunedì e mercoledì 8.30 – 19.00

martedì, giovedì e venerdì 8.00 – 19.00

sabato 8.00 – 13.00

domenica chiuso

IN QUESTA SEDE

Ambulatorio specialistico – Punto Prelievi

COME RAGGIUNGERCI E PARCHEGGI

In auto: dall'A1, dall'A13 o dall'A14 uscire al casello di Casalecchio di Reno, imboccare la tangenziale (uscita 1 – asse attrezzato, direzione Bologna) e uscire in zona Barca/Casalecchio, proseguendo poi per Via Bazzanese.

Parcheggio: la struttura non dispone di parcheggio privato; nelle vie limitrofe sono disponibili parcheggi su strada, a pagamento e gratuiti.



1.4 La sede di San Lazzaro di Savena

INDIRIZZO

Via Emilia 239
40068 San Lazzaro di Savena (BO)

TELEFONO

347 093 1701

ORARI DI APERTURA

lunedì e mercoledì 8.30 – 19.00

martedì, giovedì e venerdì 8.00 – 19.00

sabato 8.00 – 13.00

domenica chiuso

COME RAGGIUNGERCI E PARCHEGGI

In auto: dall'autostrada A14 uscire al casello di Bologna San Lazzaro, prendere la tangenziale in direzione San Lazzaro (uscita 12) e proseguire sulla Via Emilia in direzione dei centri commerciali; la sede si trova al civico 239, ben visibile sulla via.

Parcheggio: la struttura non dispone di parcheggio interno; lungo la Via Emilia e nelle strade adiacenti è possibile sostare negli stalli a pagamento (strisce blu), mentre nelle vie laterali, a pochi minuti a piedi, sono disponibili stalli liberi (strisce bianche).

1.5 La nostra missione e i nostri principi

La missione di Native Medica è mettere la persona al centro del percorso di cura, attraverso un'organizzazione fondata sull'accoglienza, sulla competenza professionale e sull'attenzione ai bisogni clinici e relazionali dei pazienti.

La struttura persegue il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso l'ascolto delle esigenze dei pazienti, il controllo dei processi organizzativi, la formazione continua del personale sanitario e amministrativo e la manutenzione e revisione periodica delle apparecchiature. Promuove inoltre una comunicazione chiara sui servizi erogati, l'attenzione alla sostenibilità e l'inclusione delle persone appartenenti alle categorie più fragili.

Native Medica si ispira a principi fondamentali, che orientano l'organizzazione del servizio e il rapporto con i pazienti.

01

Eguaglianza

Le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, identità di genere, età, lingua, nazionalità, condizione sociale, convinzioni religiose, politiche o culturali.

02

Imparzialità

I comportamenti del personale verso i pazienti sono improntati a obiettività, giustizia e cortesia.

03

Continuità

Le prestazioni sono erogate con regolarità secondo il calendario e gli orari pubblicati. In caso di interruzione o variazione, la struttura informa tempestivamente i pazienti interessati e si adopera per limitare i disagi.

04

Diritto di scelta

Il paziente sceglie liberamente il professionista e la sede fra quelli disponibili e può in ogni momento rifiutare gli accertamenti o i trattamenti proposti.

05

Partecipazione

Il paziente ha diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami e di contribuire con la propria valutazione al miglioramento del servizio.

06

Efficienza ed efficacia

L'organizzazione delle attività è orientata all'uso appropriato delle risorse e al raggiungimento di risultati utili per la salute della persona.

1.6 Organizzazione e personale

Native Medica è organizzata per garantire un percorso assistenziale chiaro e coordinato, attraverso la collaborazione tra medici specialisti, professionisti sanitari e personale amministrativo, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze.

Il personale di segreteria e di accoglienza supporta il paziente nelle attività di prenotazione, accettazione e gestione delle pratiche amministrative, fornendo le informazioni necessarie per l'accesso ai servizi.

Tutti i professionisti operano nel rispetto delle competenze previste dalla normativa vigente e sono identificabili mediante nome, qualifica professionale e iscrizione al relativo Ordine professionale. L'elenco aggiornato dei professionisti che collaborano con Native Medica è consultabile sul sito internet della struttura e presso la reception delle sedi.



1.7 Accessibilità e accoglienza delle sedi

Native Medica pone particolare attenzione all'accoglienza dei pazienti, affinché ogni persona possa accedere ai servizi in condizioni di sicurezza, riservatezza e funzionalità.

Le sedi sono organizzate per favorire un accesso semplice e ordinato ai servizi, nel rispetto delle esigenze dei pazienti e degli accompagnatori.

ACCESSIBILITÀ

Le sedi sono organizzate per garantire l'accesso ai servizi anche alle persone con disabilità o con ridotta mobilità.

Il personale della struttura presta assistenza ai pazienti che necessitano di supporto durante l'accesso e la permanenza nei locali. Particolare attenzione è dedicata all'accoglienza e all'assistenza delle persone con disabilità, delle persone anziane, delle donne in gravidanza e delle famiglie con bambini piccoli.

ACCOGLIENZA

Le sedi dispongono di un'area dedicata all'accoglienza dei pazienti, dove il personale amministrativo fornisce supporto per le attività di accettazione e fornisce le informazioni necessarie per l'accesso ai servizi.

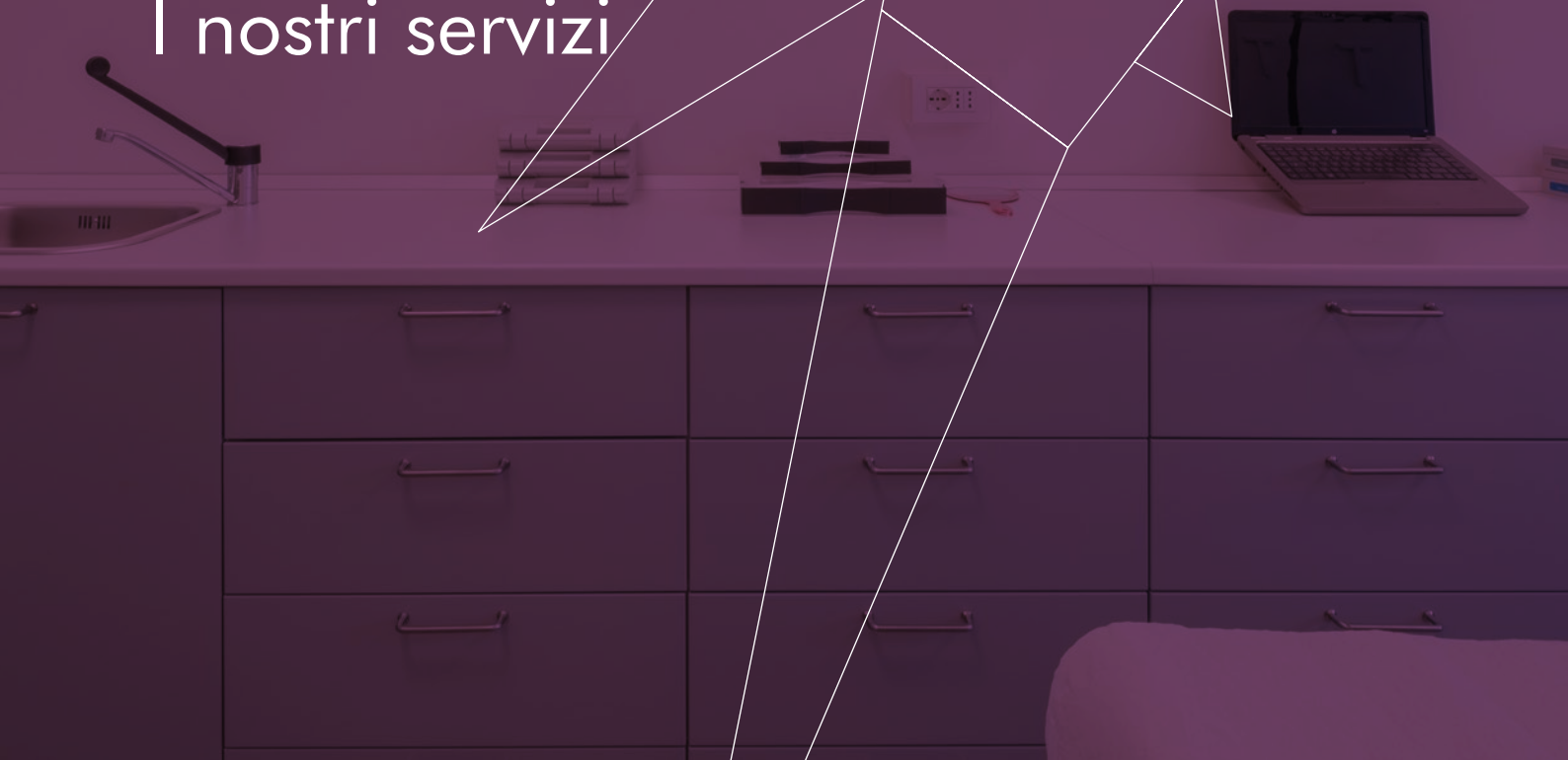
SALE D'ATTESA

Le sale d'attesa sono organizzate per garantire ordine, riservatezza e una corretta gestione dell'attesa prima dell'erogazione delle prestazioni.

02

CAPITOLO DUE

I nostri servizi



2.1 Le specialità

L'elenco completo delle prestazioni erogate è consultabile presso la segreteria delle sedi. Salvo diversa indicazione, le specialità sono disponibili in entrambe le sedi.

Allergologia e Immunologia

Prevenzione, diagnosi e trattamento delle patologie allergiche e dei disturbi del sistema immunitario.

Cardiologia

Prevenzione, diagnosi e trattamento delle patologie del cuore e del sistema circolatorio.

Chirurgia Generale

Valutazione delle patologie di interesse chirurgico, monitoraggio clinico e piccoli interventi ambulatoriali.

Chirurgia Plastica

Valutazione e trattamento delle alterazioni congenite, acquisite o di natura estetica.

Chirurgia Vascolare

Prevenzione, diagnosi e trattamento delle patologie del sistema arterioso, venoso e linfatico.

Dermatologia e Venereologia

Prevenzione, diagnosi e trattamento delle patologie della pelle, dei capelli, delle unghie e delle mucose.

Dietologia

Valutazione dello stato nutrizionale e definizione di percorsi alimentari personalizzati.

Endocrinologia e Malattie del Ricambio

Diagnosi, trattamento e monitoraggio delle patologie endocrine e metaboliche.

Fisiatria

Valutazione e recupero delle limitazioni funzionali conseguenti a patologie o traumi.

Ginecologia e Ostetricia

Prevenzione, diagnostica e percorsi dedicati alla salute ginecologica e alla gravidanza.

Massoterapia

Trattamenti manuali per il recupero funzionale e il benessere dell'apparato muscolo-scheletrico.

Medicina Estetica

Percorsi personalizzati per il miglioramento dell'equilibrio estetico del viso e del corpo, definiti dopo valutazione medica.

Medicina Interna

Valutazione complessiva dello stato di salute della persona adulta e gestione delle principali patologie internistiche.

Medicina del Lavoro

Sorveglianza sanitaria e valutazione dell'idoneità lavorativa.

Neurologia

Prevenzione, diagnosi e trattamento delle patologie del sistema nervoso centrale e periferico.

Oculistica

Prevenzione, diagnosi e trattamento delle patologie dell'occhio e dell'apparato visivo.

SOLO SAN LAZZARO DI SAVENA

Ortopedia e Traumatologia

Diagnosi e trattamento delle patologie e delle lesioni dell'apparato muscolo-scheletrico.

Osteopatia

Approccio manuale alla valutazione e al trattamento delle disfunzioni dell'apparato muscolo-scheletrico, con percorsi dedicati alla gravidanza, al post-parto e all'età pediatrica.

Otorinolaringoiatria

Prevenzione, diagnosi e trattamento delle patologie dell'orecchio, del naso e della gola.

Pediatria

Prevenzione, visite specialistiche e valutazione delle principali condizioni di salute dell'età evolutiva.

Podologia

Prevenzione, valutazione e trattamento delle patologie e delle alterazioni funzionali del piede.

Psichiatria

Prevenzione, diagnosi e trattamento dei disturbi psichici, emotivi e del comportamento.

Psicologia

Consulenza, valutazione e supporto psicologico rivolti a bambini, adolescenti e adulti.

SOLO CASALECCHIO DI RENO

Reumatologia

Diagnosi e trattamento delle patologie infiammatorie, degenerative e autoimmuni che interessano articolazioni, muscoli e tessuti connettivi.

Scienze della Nutrizione

Valutazione delle abitudini alimentari e definizione di programmi nutrizionali personalizzati.

Urologia e Andrologia

Prevenzione, diagnosi e trattamento delle patologie dell'apparato urinario e dell'apparato riproduttivo maschile.

2.2 Accesso ai servizi e prenotazioni

Le prestazioni di Native Medica sono erogate su appuntamento. Trattandosi di prestazioni in regime privato, non è necessaria la prescrizione del medico di medicina generale, salvo diversa indicazione fornita al momento della prenotazione. Il personale di segreteria è a disposizione per informazioni sui servizi, sulle modalità di accesso, sulla documentazione necessaria e sulle eventuali preparazioni richieste.

COME PRENOTARE

Le prestazioni possono essere prenotate attraverso i seguenti canali:

telefonicamente, contattando la segreteria negli orari di apertura;
di persona, presso la segreteria delle sedi;
online, attraverso il sito internet della struttura;
online, attraverso la piattaforma MioDottore;
online, attraverso le piattaforme CupSolidale.it, Elty, iDoctors e Doctolib;
tramite posta elettronica;
tramite messaggistica WhatsApp o SMS.

I canali di messaggistica sono utilizzati per la prenotazione e per le informazioni di carattere organizzativo. Per la trasmissione di dati sanitari il paziente è invitato a utilizzare i canali indicati dalla segreteria, che garantiscono un livello di protezione adeguato.

Se la prestazione richiede una preparazione particolare, il paziente riceve le indicazioni necessarie al momento della prenotazione o comunque prima dell'esecuzione.

IL GIORNO DELL'APPUNTAMENTO

Il paziente è invitato a presentarsi con un documento di identità in corso di validità e con la tessera sanitaria, oltre che con la documentazione clinica utile alla valutazione specialistica: esami diagnostici, referti precedenti, lettere di dimissione, elenco delle terapie in corso.

All'arrivo il paziente si rivolge alla segreteria per le operazioni di accettazione e per la sottoscrizione dei consensi. Qualora si verificano ritardi rispetto all'orario previsto, il personale informa il paziente sui tempi di attesa.

SE NON SI PUÒ ESSERE PRESENTI

In caso di impossibilità a presentarsi all'appuntamento, il paziente è invitato a comunicarlo con il maggior anticipo possibile, così da consentire una migliore organizzazione delle attività e l'eventuale riassegnazione dell'orario ad altri pazienti. Gli appuntamenti prenotati tramite MioDottore possono essere modificati o annullati direttamente dalla piattaforma; per gli altri canali è sufficiente contattare la segreteria.

Qualora si renda necessario riprogrammare un appuntamento per indisponibilità del professionista, la struttura contatta il paziente attraverso i canali di comunicazione disponibili.

2.3 Tariffe, pagamenti e fatturazione

Le prestazioni sanitarie erogate da Native Medica sono svolte esclusivamente in regime privato. Le tariffe sono consultabili nel tariffario aggiornato, pubblicato sul sito internet e disponibile in copia presso la segreteria delle sedi. L'importo dovuto è comunicato al paziente prima dell'erogazione della prestazione.

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con bancomat, con carta di credito o di debito, con bonifico bancario, tramite Satispay oppure online al momento della prenotazione.

Per ogni prestazione viene emesso il relativo documento fiscale.

Le prestazioni sanitarie che ne possiedono i requisiti previsti dalla normativa possono essere portate in detrazione fiscale. Trattandosi di struttura privata non accreditata, ai fini della detrazione il pagamento deve avvenire con modalità tracciabili: il paziente è invitato a tenerne conto nella scelta del mezzo di pagamento.

I dati relativi alle spese sanitarie sono trasmessi annualmente al Sistema Tessera Sanitaria ai fini della dichiarazione dei redditi precompilata. Il paziente che intenda opporsi alla trasmissione deve comunicarlo prima dell'emissione della fattura, compilando l'apposito modulo disponibile alla reception.

2.4 Referti e documentazione sanitaria

Trattandosi di attività ambulatoriale, il paziente non è soggetto a dimissione: ogni percorso diagnostico o terapeutico si conclude con la redazione di un referto, che viene illustrato al paziente e può essere consegnato al medico di medicina generale. Nel caso di pazienti minori il referto è illustrato a chi esercita la responsabilità genitoriale; nel caso di pazienti non autosufficienti, al caregiver.

Per le prestazioni diverse dai prelievi il referto è di norma consegnato al paziente al termine della visita.

Per gli esami eseguiti presso il Punto Prelievi i referti sono consultabili attraverso il portale online di Butterfly Lab.

Il paziente può richiedere copia della documentazione sanitaria che lo riguarda, presentando richiesta scritta alla segreteria. La richiesta è evasa **entro trenta giorni** dal ricevimento. La prima copia è rilasciata gratuitamente; per le copie successive può essere richiesto un contributo a copertura dei costi amministrativi.

Qualora il ritiro sia effettuato da persona diversa dall'interessato, è richiesta una delega scritta corredata dalla copia del documento di identità del delegante e del delegato.

2.5 Convenzioni e assicurazioni

Native Medica opera in convenzione con fondi sanitari integrativi e compagnie assicurative. Le convenzioni sono dirette quando la struttura addebita al fondo o alla compagnia la quota a suo carico, e indirette quando il paziente sostiene il costo della prestazione e ne chiede successivamente il rimborso.

CONVENZIONI DIRETTE

- **Cooperazione Salute:** resta a carico del paziente la franchigia prevista dal listino, consultabile nella propria area personale sul sito della compagnia;
- **FASDAC:** per le visite e le prestazioni diagnostiche la quota a carico del fondo è dell'80% e quella a carico del paziente del 20%; per la chirurgia ambulatoriale, rispettivamente 85% e 15%;
- **Elty Davinci Healthcare:** convenzione diretta con utilizzo dei crediti welfare, con pagamento a carico della compagnia.

CONVENZIONI INDIRETTE

Con Campa, Allianz, AXA, Generali, Vittoria e Tre Cuori il paziente sostiene il costo della prestazione e richiede successivamente alla propria compagnia il rimborso, totale o parziale. Poiché la documentazione richiesta e le percentuali di rimborso variano da compagnia a compagnia, il paziente è invitato a informarsi preventivamente presso la propria.

PRIMA DELLA PRESTAZIONE

Al momento della prenotazione il paziente è invitato a segnalare alla segreteria la convenzione di cui intende avvalersi, così da verificare le condizioni applicabili e gli eventuali adempimenti preventivi. Le condizioni indicate sono quelle in vigore alla data di revisione della presente Carta e possono essere modificate dai fondi e dalle compagnie.



2.6 Punto Prelievi — Casalecchio di Reno

Presso la sede di Casalecchio di Reno è attivo l'Ambulatorio specialistico – Punto Prelievi, dove è possibile effettuare prelievi di sangue e consegnare campioni biologici per le analisi di laboratorio.

Il servizio è erogato da Native Medica nell'ambito della propria autorizzazione sanitaria, in collaborazione con la rete Butterfly Lab.

GIORNI E ORARI

Martedì, giovedì, venerdì e sabato, dalle 8.00 alle 11.00.

L'accesso è esclusivamente su appuntamento.

I prelievi sono effettuati da personale infermieristico qualificato, sotto la Direzione Sanitaria di Native Medica.

Prima dell'esecuzione del prelievo il personale verifica l'identità del paziente, conferma gli esami richiesti, accerta il rispetto delle eventuali preparazioni necessarie e raccoglie il consenso informato. Le indicazioni

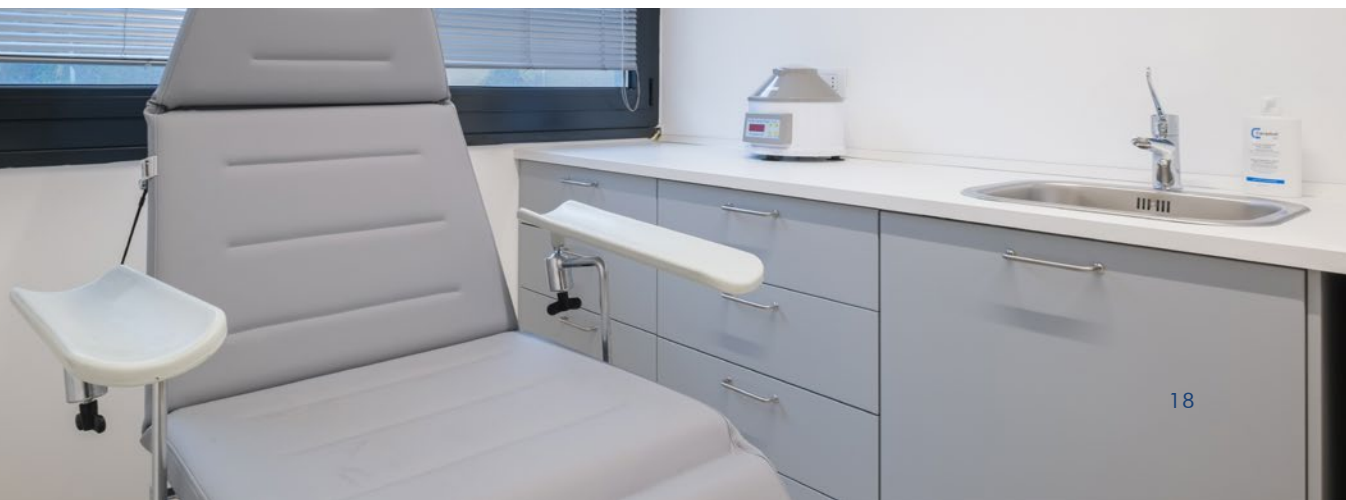
sulla preparazione, quando prevista, sono fornite al momento della prenotazione.

I campioni biologici sono analizzati dal laboratorio SEFAMO, che provvede all'emissione e alla sottoscrizione dei referti attraverso la propria Direzione Sanitaria.

I referti sono consultabili online attraverso il portale dedicato di Butterfly Lab, all'indirizzo www.butterflylab.it/referti-online.

Al termine del prelievo il personale infermieristico fornisce al paziente le indicazioni per la cura del punto di prelievo e i segni da monitorare, insieme ai recapiti a cui rivolgersi in caso di dubbi.

Per informazioni relative agli esami, alla consegna dei referti o per eventuali segnalazioni riguardanti il servizio, il paziente può rivolgersi al Punto Prelievi di Native Medica, che provvede a trasmettere la richiesta al servizio di assistenza di Butterfly Lab.





03

CAPITOLO TRE

Standard di qualità

3.1 Informazione e relazione con il paziente

Native Medica considera la chiarezza delle informazioni parte integrante della prestazione. Il personale sanitario e amministrativo fornisce al paziente le informazioni sulle prestazioni erogate, sulle modalità di accesso e sugli aspetti organizzativi della struttura, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze.

I professionisti sanitari forniscono le informazioni di carattere clinico con un linguaggio adeguato alle esigenze del paziente e verificano che quanto comunicato sia stato compreso.

Le informazioni sui servizi sono rese disponibili attraverso questa Carta dei Servizi, il sito internet, le informazioni esposte nelle sedi e i canali di contatto della segreteria.

3.2 Ambienti, igiene e prevenzione delle infezioni

Gli ambienti in cui vengono erogate le prestazioni sono organizzati per garantire ordine, funzionalità e riservatezza durante l'accoglienza, l'attesa e lo svolgimento delle prestazioni.

Le attività di pulizia, sanificazione e decontaminazione sono affidate a un fornitore esterno specializzato e svolte secondo procedure aziendali definite e una programmazione periodica con registrazione e monitoraggio, differenziate per aree a basso, medio e alto rischio.

Per le attività svolte nell'ambulatorio chirurgico della sede di Casalecchio di Reno sono adottate specifiche procedure di pulizia, sanificazione e decontaminazione; la sterilizzazione dei dispositivi medici riutilizzabili è eseguita presso la stessa sede mediante autoclave, con verifica di ciclo a ogni utilizzo e manutenzione programmata.

Native Medica adotta un programma documentato di prevenzione e controllo delle infezioni, che comprende l'igiene delle mani, le precauzioni standard, la decontaminazione e la sterilizzazione dei dispositivi medici riutilizzabili, la pulizia programmata degli ambienti e la formazione periodica del personale. Il personale sanitario esegue l'igiene delle mani prima e dopo ogni contatto con il paziente e utilizza i dispositivi di protezione previsti.

La collaborazione di chi accede alla struttura è parte di questo programma. Si chiede in particolare di igienizzare le mani all'ingresso e nelle aree comuni, di segnalare al personale, già al momento della prenotazione, la presenza di febbre, sintomi respiratori o infezioni in corso, così da concordare le modalità di accesso più appropriate, e di seguire le indicazioni fornite dal personale sanitario durante la permanenza nella struttura.

3.3 Qualità professionale, sicurezza e copertura assicurativa

L'attività sanitaria è svolta da professionisti qualificati, nel rispetto delle competenze previste dalla normativa vigente e delle attività autorizzate. La Direzione Sanitaria verifica i requisiti professionali e l'iscrizione all'Ordine o all'Albo di tutti i professionisti che collaborano con la struttura.

Il personale sanitario e amministrativo partecipa a un piano di formazione programmato annualmente e registrato.

Native Medica adotta procedure organizzative documentate per l'identificazione del paziente e dei campioni biologici, per la sicurezza delle prestazioni e per la gestione delle situazioni di emergenza.

Le apparecchiature elettromedicali di entrambe le sedi sono inventariate singolarmente, con indicazione del responsabile della gestione, e sono sottoposte a manutenzione programmata annuale e a controlli di sicurezza a cadenza definita per ciascun apparecchio.

La sicurezza dei luoghi di lavoro è gestita nel rispetto del D.Lgs. 81/2008 e i rifiuti sanitari sono smaltiti secondo la normativa vigente attraverso operatori autorizzati.

L'attività della struttura e dei professionisti che vi operano è coperta da polizza di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi e verso i prestatori d'opera, ai sensi dell'art. 10 della L. 24/2017, prestata da AmTrust Assicurazioni S.p.A. — polizza n. RCI00010004115, intermediata dal broker Wide Group.

Il paziente che ritenga di aver subito un danno può presentare una richiesta scritta alla Direzione Sanitaria, che avvia una valutazione interna e comunica l'esito all'interessato.

3.4 I nostri impegni

Nell'ambito del proprio sistema di gestione della qualità, Native Medica si impegna a:

01

Garantire la disponibilità di informazioni aggiornate sui servizi erogati, attraverso la Carta dei Servizi, il sito internet e la segreteria

02

Mantenere aggiornato e consultabile il tariffario delle prestazioni

03

Informare il paziente sui tempi di attesa in caso di ritardo rispetto all'orario di appuntamento

04

Acquisire il consenso informato prima di ogni prestazione che lo richieda

05

Assicurare la manutenzione programmata delle apparecchiature e delle attrezzature sanitarie

06

Garantire il rispetto delle procedure di pulizia, igiene e sanificazione degli ambienti

07

Promuovere l'aggiornamento professionale continuo del personale

08

Fornire riscontro alle segnalazioni dei pazienti **entro 96 ore** dalla ricezione

Il rispetto di questi impegni è verificato periodicamente attraverso il monitoraggio di indicatori interni, che riguardano fra l'altro il numero e la tipologia delle segnalazioni ricevute, la saturazione delle agende di prenotazione, le non conformità rilevate e la partecipazione del personale ai programmi di formazione.



04

CAPITOLO QUATTRO

Ascolto e tutela

4.1 I diritti del paziente

Native Medica riconosce e tutela i diritti della persona nell'accesso ai servizi sanitari, promuovendo un rapporto fondato sul rispetto, sulla dignità, sull'ascolto e sulla riservatezza. Ogni paziente ha diritto a:

01

Ricevere prestazioni sanitarie appropriate, erogate da professionisti qualificati e aggiornati

02

Essere trattato con rispetto della propria dignità, senza discriminazioni di alcun genere e senza pressioni sulle proprie convinzioni morali, culturali, politiche o religiose

03

Ricevere informazioni chiare e comprensibili sul proprio stato di salute, sugli accertamenti e sui trattamenti proposti, sui relativi rischi e sulle alternative disponibili

04

Scegliere liberamente, fra le opzioni disponibili, il professionista e la sede presso cui ricevere la prestazione

05

Esprimere o rifiutare il proprio consenso agli accertamenti e ai trattamenti proposti, e revocarlo in qualsiasi momento

06

Vedere tutelata la riservatezza dei propri dati e della propria persona durante le visite e i trattamenti

07

Ricevere adeguata attenzione al controllo del dolore e al proprio benessere durante l'esecuzione delle prestazioni

08

Ottenere copia della documentazione sanitaria che lo riguarda

09

Essere ascoltato e poter presentare osservazioni, suggerimenti e reclami, ricevendo un riscontro

Quando previsto dalla normativa o dalla tipologia della prestazione, l'attività sanitaria è preceduta dall'acquisizione del consenso informato: il modulo è illustrato al paziente dal professionista, sottoscritto prima della prestazione e conservato nella documentazione sanitaria. Il paziente può richiederne copia.

Per i pazienti minori e per le persone assistite da un tutore, da un curatore o da un amministratore di sostegno, il consenso è espresso da chi ne ha la rappresentanza secondo la normativa vigente. Al momento della prenotazione la segreteria fornisce indicazioni sulla documentazione necessaria.

4.2 I doveri del paziente

La collaborazione tra paziente e professionisti è un elemento essenziale per il corretto svolgimento del percorso assistenziale. Il paziente è invitato a:

- fornire informazioni corrette e complete sul proprio stato di salute, sulle terapie in corso e sulla documentazione clinica utile alla valutazione specialistica;
- seguire le indicazioni ricevute in merito alla preparazione delle prestazioni e alle prescrizioni successive alla visita o al trattamento;
- rispettare gli orari degli appuntamenti e comunicare tempestivamente l'eventuale impossibilità a presentarsi;
- mantenere un comportamento rispettoso nei confronti degli altri pazienti, dei professionisti e del personale della struttura;
- utilizzare gli ambienti, gli arredi e le attrezzature con cura e nel rispetto delle regole di sicurezza, segnalando al personale eventuali problemi riscontrati.

Per il rispetto di tutti gli utenti si richiede inoltre di rispettare il divieto di fumo, esteso anche alle sigarette elettroniche, in tutti i locali della struttura ai sensi della L. 3/2003; di mantenere un tono di voce moderato nelle aree di attesa e di utilizzare il telefono cellulare senza recare disturbo; di rispettare la riservatezza degli altri utenti, mantenendo la distanza dal banco di accettazione quando è in corso un colloquio.

4.3 Privacy e trattamento dei dati

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Native Medica S.r.l. I dati personali e i dati relativi alla salute sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, con accesso limitato al solo personale autorizzato in ragione delle proprie competenze.

L'informativa completa sul trattamento dei dati è pubblicata sul sito internet della struttura ed è resa disponibile al paziente prima dell'erogazione della prestazione, insieme ai consensi da sottoscrivere.

Il paziente può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli artt. 15-22 del Regolamento, fra cui l'accesso ai propri dati, la rettifica, la limitazione del trattamento e l'opposizione, rivolgendosi ai recapiti indicati nell'informativa.

4.4 In caso di emergenza

Native Medica è una struttura sanitaria ambulatoriale privata e non svolge attività di Pronto Soccorso.

In caso di emergenza o di necessità sanitaria non gestibile nell'ambito dell'attività ambulatoriale, il personale attiva le procedure previste e, ove necessario, richiede l'intervento del **Numero Unico di Emergenza 112**. Entrambe le sedi sono dotate di defibrillatore semiautomatico e di carrello per le emergenze, e il personale è formato per il loro utilizzo e per la gestione delle emergenze sanitarie.

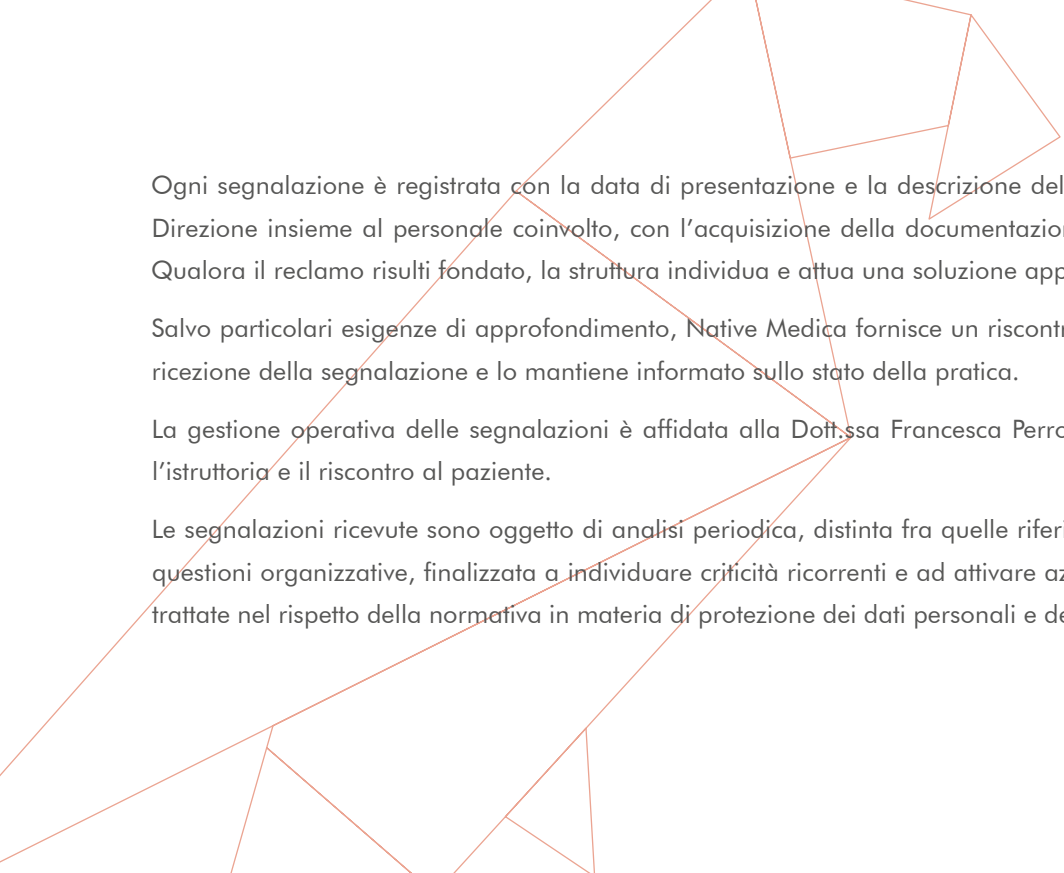
4.5 Ascolto del paziente, reclami e segnalazioni

Native Medica rileva periodicamente il livello di soddisfazione dei pazienti attraverso un questionario e attraverso le valutazioni raccolte al termine delle prestazioni. I risultati sono analizzati dalla Direzione, condivisi con il personale e utilizzati per definire azioni di miglioramento.

I pazienti possono inoltre presentare reclami, segnalazioni, suggerimenti o apprezzamenti relativi ai servizi ricevuti, all'organizzazione della struttura o ad altri aspetti dell'esperienza assistenziale.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

Reclami, segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti possono essere presentati per posta elettronica all'indirizzo segnalazioni@nativemedica.it.



Ogni segnalazione è registrata con la data di presentazione e la descrizione del problema e viene valutata dalla Direzione insieme al personale coinvolto, con l'acquisizione della documentazione pertinente quando necessario. Qualora il reclamo risulti fondato, la struttura individua e attua una soluzione appropriata.

Salvo particolari esigenze di approfondimento, Native Medica fornisce un riscontro al paziente **entro 96 ore** dalla ricezione della segnalazione e lo mantiene informato sullo stato della pratica.

La gestione operativa delle segnalazioni è affidata alla Dott.ssa Francesca Perrone, che ne cura la registrazione, l'istruttoria e il riscontro al paziente.

Le segnalazioni ricevute sono oggetto di analisi periodica, distinta fra quelle riferite al personale e quelle riferite a questioni organizzative, finalizzata a individuare criticità ricorrenti e ad attivare azioni correttive e preventive. Sono trattate nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e della riservatezza di chi le presenta.

VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO

La presente Carta dei Servizi è adottata dalla Direzione di Native Medica ed è approvata, per quanto attiene ai contenuti sanitari, dal Direttore Sanitario Dott. Tommaso Bianchi, che ne risponde ai sensi della normativa vigente. È soggetta a revisione periodica e viene aggiornata ogni volta che intervengono modifiche rilevanti relative all'organizzazione, alle autorizzazioni all'esercizio, alle prestazioni erogate o alle modalità di accesso.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- D.P.C.M. 19 maggio 1995 — Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari;
- normativa della Regione Emilia-Romagna in materia di autorizzazione all'esercizio delle attività sanitarie;
- Regolamento (UE) 2016/679 — protezione dei dati personali;
- L. 219/2017 — consenso informato e disposizioni anticipate di trattamento;
- L. 24/2017 — sicurezza delle cure e responsabilità professionale;
- D.Lgs. 81/2008 — tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- L. 3/2003 art. 51 — tutela della salute dei non fumatori.



DATI LEGALI

RAGIONE SOCIALE

Native Medica S.r.l.

SEDE LEGALE

Via Bazzanese 32/4 — 40033 Casalecchio di Reno (BO)

PARTITA IVA E CODICE FISCALE

04037761204

DIRETTORE SANITARIO

Dott. Tommaso Bianchi — Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di
Bologna n. 14084

TELEFONO

347 093 1701

E-MAIL

info@nativemedica.it

PEC

native.medica@pec.it

SITO INTERNET

www.nativemedica.it