



POLIAMBULATORIO  
DALLA ROSA PRATI

Centro Diagnostico Europeo



# CARTA DEI SERVIZI





## **INDICE CARTA DEI SERVIZI**

### **SEZIONE 1**

- 1.1** Presentazione della struttura **8**
- 1.2** Mission **11**
- 1.3** Vision **12**
- 1.4** Organizzazione aziendale e aree specialistiche **13**
  - 1.4.1** Diagnostica per immagini **14**
  - 1.4.2** Laboratorio analisi **14**
  - 1.4.3** Ambulatori polispecialistici e ambulatorio chirurgico **14**
  - 1.4.4** Fisiatria e fisioterapia **14**
  - 1.4.5** Area amministrativa **14**

### **SEZIONE 2**

- 2.1** Elenco e prestazioni **18**
- 2.2** Accessi **21**
- 2.3** Orari **22**
- 2.4** Prenotazioni **22**
- 2.5** Laboratorio **23**

### **SEZIONE 3**

- 3.1** Impegno aziendale **26**
- 3.2** Tempi di attesa **26**
- 3.3** Informazioni **27**
- 3.4** Accoglienza e comfort **28**
- 3.5** Gestione del rischio clinico **29**
- 3.6** Trattamento dei dati e consensi informati **30**
- 3.7** Miglioramento del rapporto tra il centro e il territorio **34**
- 3.8** Tutela e ascolto del paziente **35**

### **SEZIONE 4**

- 4.1** Formazione **38**
- 4.2** Rapporti con il territorio e con i cittadini **39**
- 4.3** Diritti e doveri del cittadino **40**
- 4.4** Sistema qualità **43**

Le informazioni contenute in questo opuscolo non sostituiscono ma integrano la consulenza e le spiegazioni del medico e del personale abilitato al fine di garantire un'adeguata informazione per una condivisione del consenso informato. La presente carta dei servizi è stata redatta secondo le disposizioni della normativa vigente. La struttura sanitaria privata ottempera a quanto stabilito dalla normativa in vigore in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.), di tutela della privacy (Regolamento europeo 2016/679 D. Lgs. 30/06/2003 n. 196 e s.m.i.), di verifica di sicurezza degli elettromedicali (CEI EN 60601-1e), di verifica dell'impianto di messa a terra (DPR 462/01).

L'informativa privacy completa è disponibile sul sito web

**[www.poliambulatoriodallarosapрати.it](http://www.poliambulatoriodallarosapрати.it)**



POLIAMBULATORIO  
DALLA ROSA PRATI

Centro Diagnostico Europeo

### **Presentazione**

*Redatto da:* Sig.ra Monica Giloni

*Verificato da:* Dr. Maurizio Falzoi

*Approvato da:* Dr. Guido Dalla Rosa Prati

### **Autorizzazione sanitaria**

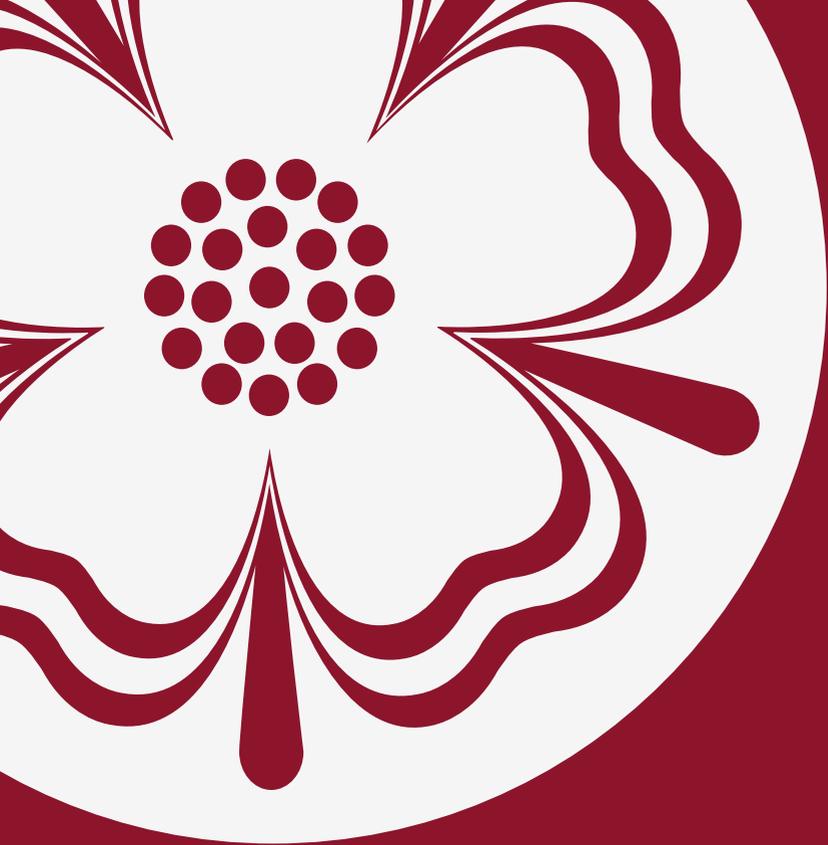
Rilasciata dal Comune di Parma

Prot. Gen. N° 70024 del 30/04/2020

SOCIETÀ SOGGETTA A DIREZIONE E COORDINAMENTO DI



**GHC**  
GAROFALO HEALTH CARE



**SEZIONE 1**



## 1.1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'ambulatorio DALLA ROSA PRATI, fondato alla fine degli anni '50 dal Dr. Guidobaldo Dalla Rosa Prati, specialista in fisiatria, opera da sempre nel settore della fisioterapia e riabilitazione. Trasformato successivamente in Poliambulatorio, l'attività è stata trasferita nei locali a piano terra (sempre in Via Duomo, 7) per offrire maggiori comodità di accesso a tutti i suoi pazienti. Nel settembre 2008 si è ultimato il trasferimento del Poliambulatorio nella nuova e moderna struttura del Centro Diagnostico Europeo collocata in Via Emilia Ovest 12, in prossimità dell'Ospedale Maggiore, comodamente accessibile dall'utenza e dotata di tecnologie all'avanguardia.

Dall'inizio del 2019 il Poliambulatorio Dalla Rosa Prati è entrato a far parte del gruppo GHC – Garofalo Health Care.

Il Dott. Guido Dalla Rosa Prati viene confermato come Amministratore Delegato della struttura.



Il Poliambulatorio effettua prestazioni di diagnosi e cura dell'apparato motorio mediante cure fisiche e riabilitative e ha ampliato la propria gamma di servizi attivando una diagnostica per immagini (esami di risonanza magnetica, ecografici, di radiologia tradizionale, TAC e PET-TAC), ambulatorio chirurgico, laboratorio di analisi, prestazioni di polispecialistica ambulatoriale. A tale scopo orienta le strategie e gli sforzi organizzativi verso il miglioramento della qualità tecnica delle prestazioni e dei rapporti con i pazienti attraverso il coinvolgimento dei professionisti addetti favorendo al contempo la specializzazione e la competenza degli operatori.

Il Poliambulatorio Dalla Rosa Prati- Centro Diagnostico Europeo è costituito dai seguenti settori:

- diagnostica per immagini (Risonanza Magnetica, Ecografia, Mammografia, TAC, Ecocolordoppler, radiologia tradizionale);
- Poliambulatorio specialistico;
- fisioterapia;
- ambulatorio chirurgico;
- laboratorio analisi

Recentemente è stata anche aperta la sede contigua di Via Emilia Ovest 10 che ospita l'odontoiatria e una serie di Poliambulatori dedicati alla polispecialistica.

Con questi presupposti il Poliambulatorio Dalla Rosa Prati si caratterizza per la produzione e l'erogazione di prestazioni specialistiche di alta qualità, garantendo ai cittadini una risposta sanitaria nello specifico campo d'interesse, di qualità competitiva rispetto ad altre strutture sanitarie similari per la tecnologia, per i professionisti che vi operano e per le risorse dedicate. Ciò può essere garantito anche da protocolli tecnico - scientifici



aggiornati e condivisi.

Lo sforzo in tal senso è la concezione di un sistema di qualità partecipato che renda l'organizzazione capace di evolversi attraverso il miglioramento continuo.

Questo viene realizzato anche mediante una periodica analisi del contesto organizzativo. Si propone quindi di essere di riferimento per l'Utenza per la qualità delle prestazioni erogate, la soddisfazione del cliente, l'accoglienza professionale e la grande flessibilità e disponibilità. La nostra organizzazione assicura il costante e pieno rispetto delle normative di sicurezza sul lavoro in vigore. A tal fine essa ha infatti predisposto opportuni adempimenti per la totale applicazione di quanto specificato nel Decreto Legislativo 81/2008 e succ. mod.

La norma UNI EN ISO 9000:2015, attuata dal Poliambulatorio, promuove ed incoraggia un approccio per processi nello

sviluppo, nell'attuazione e nel miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza di un sistema di gestione per la qualità.

## 1.2 MISSION

Costituisce fermo principio della nostra Organizzazione e dei suoi collaboratori affermarsi ed ampliare il settore delle nuove tecnologie di diagnostica per immagini, fornire prestazioni specialistiche, prestazioni di cura dell'apparato motorio mediante terapie fisiche e riabilitative, attività di ambulatorio chirurgico e attività di laboratorio di analisi.

La struttura vuole porsi come punto di riferimento per un'ampia gamma di attività sanitarie, individuate nella Carta dei Servizi sempre a disposizione dell'Utenza, finalizzate alla tutela della salute in generale, alla diagnosi tempestiva, alla terapia mirata e al benessere della persona nel più assoluto rispetto dei suoi diritti e delle sue peculiarità, per ottenere la massima soddisfazione possibile dei suoi bisogni.

Si propone inoltre di essere di riferimento per l'Utenza per la qualità delle prestazioni erogate, la soddisfazione del cliente, l'accoglienza professionale e la grande flessibilità e disponibilità.

La nostra missione è:

- capire le aspettative e le esigenze dei nostri clienti;
- fornire servizi conformi agli impegni concordati;
- continuare a migliorare processi e servizi allo scopo di soddisfare aspettative future dei nostri clienti;
- fornire un servizio qualificato e supportato dalle tecnologie più avanzate;
- sviluppare competenze interne;
- operare con eccellenza nell'intero processo d'impresa.

### 1.3 VISION

Per soddisfare la sua MISSION la struttura mette a disposizione dell'Utenza un elevato numero di specialità mediche fornendo con rapidità servizi qualificati ed affidabili a prezzi competitivi ed aumentando di anno in anno la tipologia dei servizi. È un obiettivo ben definito e richiede strategie aziendali che coinvolgano in modo globale le risorse umane e tecnologiche della nostra Organizzazione. Le strategie per raggiungere l'obiettivo sono mirate a:

- avere una costante attenzione al mercato che ci consenta di proporre servizi sempre attuali e innovativi;
- fornire al Cliente un valido supporto medico – diagnostico per consigliare le soluzioni più appropriate;
- avere una costante attenzione all'impiego delle tecnologie più moderne ed avanzate adatte ad offrire il massimo della capacità tecnologica attuale;
- pianificare il processo dei servizi razionalizzando le modalità operative in un ambiente sano e sicuro;
- garantire un capillare e puntuale ausilio al Cliente nella stesura di diagnosi accurate;
- formare e aggiornare i propri collaboratori per garantirne una continua crescita professionale, al fine di rendere più competitivi (qualità/costi) i servizi forniti;
- garantire un'organizzazione che abbia un impatto confidente con il pubblico, che sia semplice nell'indirizzare il cliente verso le prestazioni da lui richieste e sufficientemente elastica per assorbire le eventuali punte delle richieste.

Il Poliambulatorio Dalla Rosa Prati ha sottoscritto accordi con Assicurazioni, Mutue e Casse Integrative e Fondi, prevedendo



modalità di accesso alle prestazioni in regime di rimborso diretto (l'utente non paga nulla ma deve contattare preventivamente la centrale operativa della sua Assicurazione per il Nulla Osta), o indiretto (l'utente paga la prestazione secondo un importo concordato con la Compagnia di Assicurazione da cui otterrà successivamente il rimborso).

Per dare un ulteriore sviluppo alle prestazioni rivolte all'utenza anche in altre sedi di province diverse e contemporaneamente ampliare l'offerta su Parma, si sono aperte nuove strutture.

### 1.4 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E AREE SPECIALISTICHE:

Il Poliambulatorio Dalla Rosa Prati S.r.l. dispone di un'autorizzazione al funzionamento quale struttura sanitaria rilasciata dal



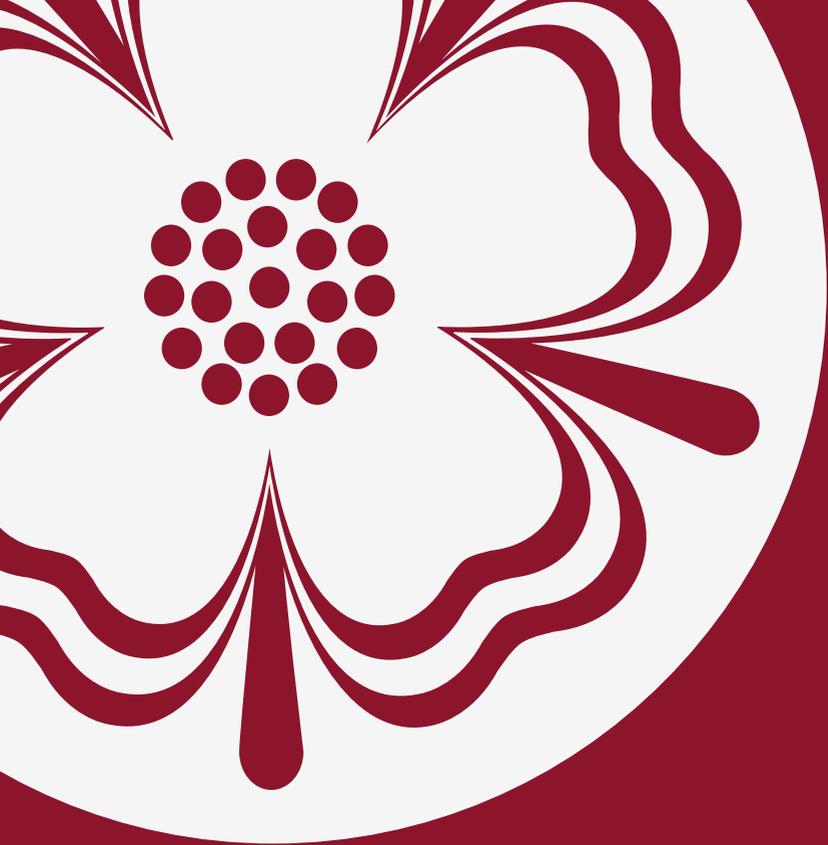
Comune di Parma in data 30/04/2020 con Prot. Gen. n. 70024. La struttura si sviluppa su quattro piani, corrispondenti ad altrettante articolazioni organizzative in grado di interagire strettamente tra loro.

- 1. La diagnostica per immagini**, collocata in parte al piano interrato e al piano terreno per le tecnologie complesse (PET-CT e RNM) e in parte al primo piano per la radiologia convenzionale e l'ecografia.
- 2. Il laboratorio analisi**, collocato al terzo piano.
- 3. La polispecialistica** distribuita sui vari piani, articolata in diversi ambulatori in cui si alternano i vari professionisti che operano presso il nostro centro e in un ambulatorio chirurgico all'avanguardia.
- 4. La fisiatria e fisioterapia** posta al primo piano per le visite mediche, la terapia fisica e la palestra riabilitativa.
- 5. Area amministrativa**, attualmente si trova al secondo piano



insieme alla Direzione. Le accettazioni sono presenti all'ingresso al pian terreno, al primo piano, al secondo piano per le convenzioni, e al terzo piano per il laboratorio.





**SEZIONE 2**



## 2.1 ELENCO PRESTAZIONI

### ● LABORATORIO ANALISI

### ● DIAGNOSTICA PER IMMAGINI:

*Mammografia*  
*Ecografia*  
*Radiologia Tradizionale*  
*Ecocolordoppler*  
*TAC multistrato*  
*Ortopantomografia*  
*PET/TAC*  
*RMN ad alto campo*  
*RMN articolare ad alto campo*

### ● PRESTAZIONI MEDICHE

*Cardiologia Pediatrica*  
*Chirurgia mammella*  
*Anestesiologia*  
*Medicina dello Sport*  
*Dermatologia*  
*Allergologia*  
*Cardiologia*  
*Chirurgia Plastica*  
*Chirurgia Vascolare*  
*Ematologia*  
*Endocrinologia*  
*Endocrinologia/Andrologia*  
*Fisiatria*  
*Neurologia*  
*Gastroenterologia*  
*Geriatrics*  
*Ginecologia*  
*Medicina Aerospaziale*  
*Medicina del Lavoro*



## 2.1 ELENCO PRESTAZIONI

*Neurochirurgia*  
*Oculistica*  
*Ortopedia*  
*Otorinolaringoiatra*  
*Pneumologia*  
*Proctologia*  
*Psichiatria*  
*Reumatologia*  
*Senologia*  
*Urologia*

### ● ALTRE PRESTAZIONI

*Osteopatia*  
*Chiropratica*  
*Infermieristiche*  
*Nutrizione*  
*Podologia*  
*Logopedia*  
*Ostetricia*  
*Ortottica*  
*Psicologia*

### ● FISIOTERAPIA

*Terapia Manuale*  
*Kinesiterapia*  
*Massoterapia*  
*Linfodrenaggio*  
*Esercizio Terapeutico Posturale*  
*Laser Terapia*  
*LIMFA Therapy*  
*PST*  
*Onde D'Urto*  
*Tecar Terapia*



## 2.1 ELENCO PRESTAZIONI

### ● ODONTOIATRIA

*Check up completo*

*Igiene orale professionale*

*Sbiancamento estetico professionale e domiciliare*

*Estetica dentale e faccette*

*Chirurgia parodontale ed implantare*

*Endodonzia / Conservativa*

*Pedodonzia*

*Protesi fissa e mobile*

*Ortodonzia*

*Parodontologia*

*Diagnostica per immagini odontoiatriche*

### ● CHIRURGIA AMBULATORIALE

*Ortopedica*

*Oculistica*

*Flebologia*

*Ginecologia*

*Dermatologia / Plastica*

### ● CHECKUP

### ● TERAPIA DEL DOLORE

## 2.2 ACCESSI

### ***Poliambulatorio in via Emilia Ovest***

Si trova all'ingresso della tangenziale nord, all'incrocio con via Emilia Ovest, è facilmente raggiungibile e costituisce un punto strategico grazie alla sua vicinanza sia all'Azienda Ospedaliera che al centro della città.

È dotato di un ampio parcheggio auto.

### ***Dall'autostrada uscita Parma centro***

Dal casello autostradale di Parma seguire le indicazioni per tangenziale/aeroporto/Ospedale e prendere l'uscita n°8 "Crocetta". Alla rotonda seguire per "Centro - Ospedale", dopo 200 mt si arriva a una seconda grande rotatoria, che incrocia la via Emilia Ovest, dalla quale si accede all'ingresso del Poliambulatorio.

Per chi dispone di un navigatore satellitare le coordinate sono: E101759 - N444823

### ***Dal centro città - in auto***

Dal centro della città in prossimità della Stazione Ferroviaria percorrere Viale Bottego e il Ponte Delle Nazioni. Proseguire sempre dritto per Viale Piacenza fino alla rotatoria con Via Emilia Ovest. Proseguire in direzione Piacenza fino alla successiva rotatoria: il Poliambulatorio si trova nel lato sud della rotatoria stessa.

### ***Dal centro città - in autobus***

Alla fermata di Piazza Garibaldi prendere l'autobus n° 3 oppure nell'adiacente Via Mazzini prendere l'autobus n° 23 e scendere per entrambi alla fermata "Crocetta".



## 2.3 ORARI

Il Poliambulatorio è aperto al pubblico con orario continuato dal Lunedì al Venerdì, dal mattino alla sera. Il Sabato solo al mattino. Data la possibilità di variazioni stagionali o legati alle festività intercorrenti, gli orari esatti sono di volta in volta aggiornati sul nostro sito internet [www.poliambulatoriodallarosapрати.it](http://www.poliambulatoriodallarosapрати.it)

## 2.4 PRENOTAZIONI / INFORMAZIONI

### **Poliambulatorio Dalla Rosa Prati**

*Accreditato – Convenzionato SSN*

Per prenotare riducendo i tempi di attesa telefonica, vi invitiamo ad utilizzare la prenotazione online sul nostro sito [poliambulatoriodallarosapрати.it](http://poliambulatoriodallarosapрати.it) oppure tramite l'APP MyGHC nonché via WhatsApp.

Per le visite, le terapie e gli esami diagnostici in convenzione la prenotazione può essere fatta telefonicamente o di persona presso la segreteria negli orari di apertura, oppure rivolgendosi a qualsiasi sportello CUP o presso le farmacie della provincia

di Parma. Il pagamento del Ticket può essere effettuato direttamente presso il Poliambulatorio.

Le prenotazioni delle terapie, delle visite e degli esami diagnostici non in convenzione possono essere eseguite telefonicamente o di persona presso gli sportelli negli orari di apertura, oppure utilizzando la prenotazione online sul sito tramite l'APP MyGHC oppure via WhatsApp.

**Poliambulatorio e diagnostica** T. 0521 2981 (anche WhatsApp)

**Odontoiatria** T. 0521 298188 (anche WhatsApp)

**Fisioterapia** T. 0521 298102 (solo WhatsApp)

UTILIZZA PER LA PRENOTAZIONE LA APP: MYGHC

Fax 0521 994204 | [info@dallarosapрати.it](mailto:info@dallarosapрати.it)

## 2.5 LABORATORIO

Si accettano i pazienti dal lunedì al venerdì solo al mattino. Il sabato mattina viene effettuato un orario ridotto. Gli orari precisi sono riportati sul sito [poliambulatoriodallarosapрати.it](http://poliambulatoriodallarosapрати.it).

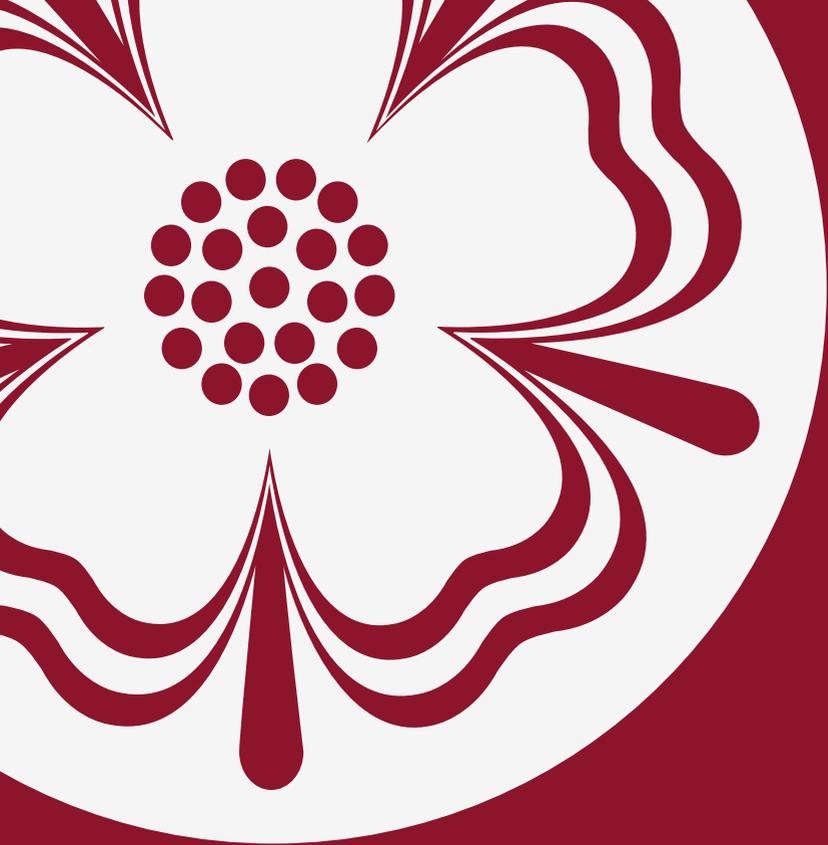
È richiesta la prenotazione per:

- Spermogramma
- Test genetici



Per maggiori informazioni visitare il sito web:  
[www.poliambulatoriodallarosapрати.it](http://www.poliambulatoriodallarosapрати.it)





**SEZIONE 3**



### 3.1 IMPEGNO AZIENDALE

La carta dei servizi si rivolge ai cittadini per aiutarli a tutelare i loro diritti.

Con la realizzazione di questa Carta, il Poliambulatorio Dalla Rosa Prati dichiara gli impegni che assume nei loro confronti e gli standard minimi di qualità che devono essere garantiti nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Per il rispetto di tali livelli qualitativi, tutto il personale è coinvolto e responsabilizzato.

La rispondenza tra Servizi erogati e standard dichiarati viene periodicamente verificata e monitorata, in collaborazione con il Tribunale per i Diritti del Malato.

I fattori di qualità dei servizi sanitari sono stati individuati ed associati ai seguenti aspetti/dimensioni:

### 3.2 TEMPI DI ATTESA

Per ricevere una visita, un esame strumentale o una analisi di laboratorio dal momento della prenotazione, il Poliambulatorio Dalla Rosa Prati, nel rispetto dei tempi massimi stabiliti dalla Regione, definisce la seguente temporalità:

Prestazioni in convenzione con azienda USL di parma	Tempi massimi
Prestazioni strumentali programmabili – RMN, RX, ECOGRAFIE	60 gg *
Visite specialistiche programmabili – Regime di Convenzione	30 gg *

Prestazioni a pagamento	Tempi massimi
Prestazioni strumentali programmabili – RMN, RX, ECOGRAFIE	7 gg
Visite specialistiche programmabili	7 gg
Analisi di Laboratorio (tempi di risposta)	2 gg (salvo esami complessi)

\*Tempi definiti a livello Regionale e Nazionale

### 3.3 INFORMAZIONI

Per favorire la trasparenza dei suoi servizi il Poliambulatorio Dalla Rosa Prati ha predisposto la stesura di opuscoli informativi sulle attività svolte.

*Per qualunque informazione* il personale dell'accettazione risponde allo 0521 2981 anche tramite messaggio WhatsApp.

*Per informazioni legate all'odontoiatria* è possibile chiamare o inviare WhatsApp allo 0521 298188.

*Per informazioni legate alla fisioterapia* è possibile inviare solo WhatsApp allo 0521 298102

Requisiti di qualità	Indicatore	standard
Presenza di un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino	Accesso telefonico al servizio di assistenza	Risposta al 95% delle chiamate entro la fascia definita.



### 3.4 ACCOGLIENZA E CONFORT

Oltre ad una qualificata prestazione tecnica, il Poliambulatorio Dalla Rosa Prati si impegna ad assicurare al cittadino una accoglienza gentile ed accurata.

Requisiti di qualità	Indicatore	Standard
Gentilezza/ accuratezza	Verifica della soddisfazione dell'utente attraverso rilevazioni sulla qualità percepita	Monitoraggio continuo periodico
Pulizia ambienti	N° interventi giornalieri	Almeno una volta al giorno
Segnaletica Piani per garantire la sicurezza	Predisposizione di segnaletica nelle zone preposte	100% di applicazione
Ambienti decorosi	Ambienti confortevoli/ ambienti totali	100%
Servizio di manutenzione ordinaria	N° interventi manutenzione ordinaria/mese	Almeno 1 verifica al mese
Servizio manutenzione straordinaria	N° interventi/totale chiamate	100%

### 3.5 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

È un impegno aziendale garantire la gestione del rischio clinico il cui scopo è quello di ridurre la probabilità che avvengano eventi avversi, in altre parole danni causati al paziente nel corso dell'assistenza sanitaria.

Requisiti di qualità	Indicatore	Standard
Garantire l'individuazione dell'analisi dei rischi (attivi e latenti) attraverso l'analisi degli esempi significativi, dei contenziosi e delle segnalazioni dei cittadini.	Sistema informatizzato per la rilevazione e la registrazione delle segnalazioni.	Rilevazione ed elaborazione del 100% delle segnalazioni
Sterilizzazione dispositivi medici	N° kit sterilizzati positivamente/ N° kit sterilizzati	100%
Gestione rifiuti ospedalieri	Presenza di contenitori adatti per tipologia di rifiuti	100%



### 3.6 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI E CONSENSO AL TRATTAMENTO

**Trattamento dei dati sensibili e consenso:** i dati personali dei pazienti che accedono al Poliambulatorio Dalla Rosa Prati sono **esclusivamente** trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della Legge vigente sulla Privacy. È diritto del paziente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale è tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere, nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati.

È compito del personale medico o altro personale sanitario, fornire ai diretti interessati o loro delegati, le informazioni e la documentazione sanitaria idonea a rivelare lo stato di salute.

**Prestazione sanitaria e consenso:** il Paziente deve poter decidere se vuole essere curato/trattato, ha il diritto/dovere di conoscere tutte le notizie disponibili sulla propria salute, chiedendo al medico ciò che non è chiaro, così da poter scegliere se sottoporsi o meno ad una determinata terapia/trattamento. Il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto ad una specifica prestazione sanitaria.

Qualsiasi prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari).

Il consenso deve essere acquisito in forma scritta nei casi previsti dalla Legge e nei casi in cui per la particolarità delle pre-

stazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse sull'integrità fisica, si rende opportuna una manifestazione inequivocabile della volontà della persona.

L'informazione al paziente fa parte della buona condotta medica ed è integrativa della prestazione sanitaria.

Per effettuare trattamenti sanitari sui minori è necessaria la presenza e l'espressione del consenso da parte di chi esercita la patria potestà.

Il paziente che nega il consenso alla prestazione non può ricevere la prestazione sanitaria.

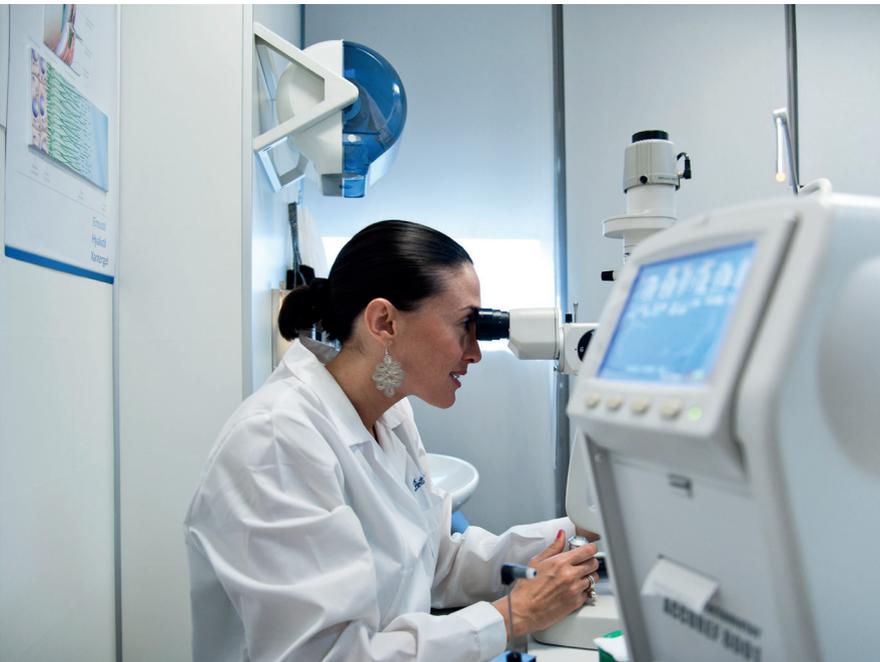
#### Contenuti e caratteristiche dell'informazione:

<b>Effettività e correttezza:</b>	Il Sanitario deve spiegare in modo chiaro il motivo alla base della scelta del trattamento specifico.
<b>Atecnicità:</b>	Il linguaggio utilizzato per dare l'informazione deve essere chiaro e comprensibile dalla persona comune, semplice e non tecnico.
<b>Personalizzazione:</b>	Nel dare l'informazione bisogna che il Sanitario tenga conto delle caratteristiche dell'interlocutore, della sua cultura generale e specifica, della sua età e degli aspetti psicologici.

segue>>



<b>Funzionalità e proporzionalità:</b>	L'informazione deve essere precisa e dettagliata e comprendere la natura della patologia presentata, la natura del trattamento proposto, le controindicazioni generali e specifiche, i benefici ed i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative con i relativi rischi e benefici, le precauzioni da adottare nel periodo successivo al trattamento e le probabilità di insuccesso. Sono da evitare le elencazioni di rischi ipotetici, anche se possibili, che potrebbero essere controproducenti spaventando il paziente ed inducendolo a rinunciare ad un trattamento utile.
<b>Veridicità:</b>	Le informazioni devono corrispondere al vero.



### Contenuti e caratteristiche del consenso:

<b>Personale:</b>	Il consenso deve essere espresso dalla stessa persona sulla quale i trattamenti sanitari devono essere effettuati; nessuna efficacia giuridica può riconoscersi alla volontà espressa dai familiari del malato, tranne nei casi di esercizio della potestà dei genitori e della tutela.
<b>Consapevole:</b>	La validità del consenso si basa sulla capacità che ha avuto il paziente di compiere una scelta consapevole fondata su di una informazione preventiva, corretta e completa.
<b>Attuale:</b>	Il consenso vale per lo specifico trattamento e nel caso in cui si ipotizzi di dover modificare l'intervento durante l'esecuzione è opportuno chiedere un consenso "allargato".
<b>Preventivo:</b>	Richiesto con anticipo per consentire un lasso di tempo idoneo (in ragione della gravità della patologia) per valutare la situazione ed esprimere il consenso.
<b>Manifesto:</b>	Salvo i casi di consenso tacito, implicito e del consenso presunto, il sanitario deve dimostrare l'avvenuta manifestazione del consenso.
<b>Libero e gratuito:</b>	Dipende solo dalla libera autodeterminazione del paziente ed il suo rilascio non può essere vincolato in alcun modo o viziato da errore o dolo.
<b>Revocabile:</b>	Può essere revocato dall'interessato.
<b>Richiesto:</b>	L'ottenimento di un valido consenso è compito del sanitario il quale deve assicurarsi che il paziente abbia compreso i termini della questione e acconsenta al trattamento.

Requisiti di qualità	Indicatore	Standard
Consenso informato (ove necessario)	N° moduli firmati dai pazienti/N° pazienti	100%
Modulo consenso informato	Presenza/Assenza	100% dei casi
Modulo consenso trattamento dati	Presenza/Assenza	100% dei casi

### 3.7 MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA IL CENTRO E IL TERRITORIO

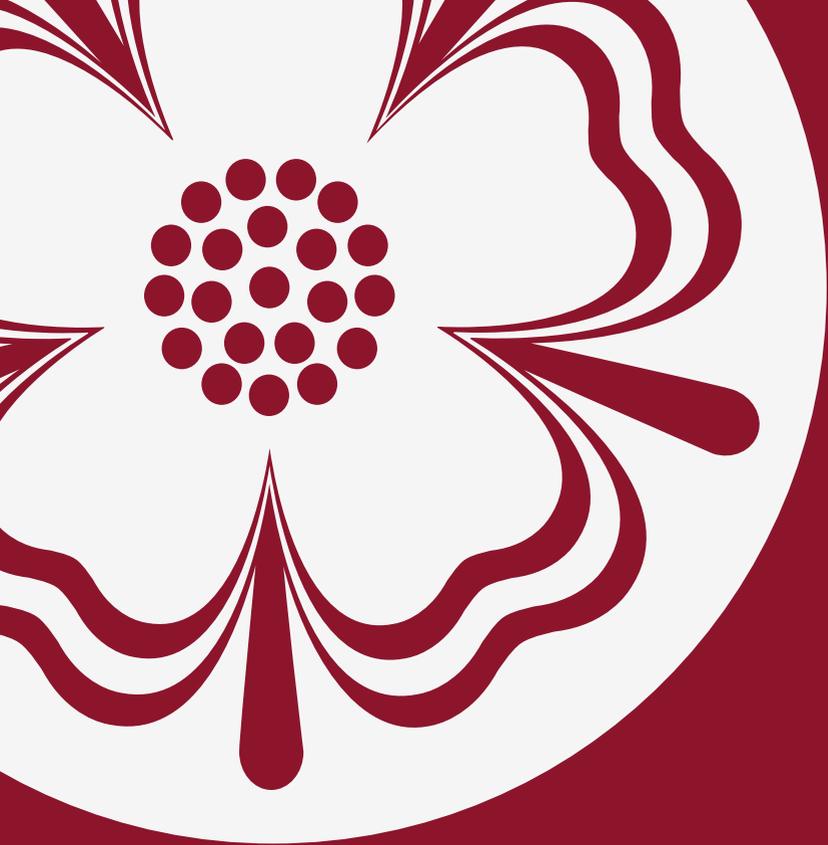
Il Poliambulatorio attua tutte le azioni necessarie per migliorare il rapporto con il territorio; la comunicazione immediata e facilitata incrementa l'operatività professionale e la qualità del servizio reso ai cittadini.

Requisiti di qualità	Indicatore	Standard
Questionario sulla soddisfazione del paziente	Percentuale di risposte positive rilevate con indagini sulla qualità percepita	Almeno il 70% delle risposte positive
Gestione delle segnalazioni	Disponibilità di modulistica per le segnalazioni	Valutazione costante delle eventuali segnalazioni

### 3.8 TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE

Il Poliambulatorio Dalla Rosa Prati si impegna ad organizzare e strutturare i servizi sanitari che offre ai cittadini in modo da personalizzarli centrandoli sulla persona e sulle sue esigenze. A questo scopo il Poliambulatorio si impegna a coinvolgere il Tribunale per i Diritti del Malato di Parma e Associazioni di Volontariato locali nella stesura di questa Carta Servizi, nella stesura e rilevazione dei questionari di gradimento e della rilevazione di eventuali reclami, questo proprio per garantire al paziente e al cittadino un servizio di alta qualità con il solo scopo di essere a servizio del paziente stesso.

Requisiti di qualità	Indicatore	Standard
Effettuare annualmente la rilevazione della soddisfazione/gradimento degli utenti.	Effettuazione della rilevazione della soddisfazione degli utenti, attraverso l'utilizzo di un questionario.	Almeno il 70% delle risposte positive.
Procedura di gestione dei reclami.	Presenza e applicazione della procedura	Risposta al 100% dei reclami.
Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con essi.	- (N° di personale ad immediato contatto con gli utenti che ha seguito corsi di formazione/ n° totale di personale ad immediato contatto con gli utenti)*100 -Questionari qualità percepita nei servizi di accettazione (front office)	-Diminuzione della percentuale dei reclami sugli aspetti relazionali.  -Diminuzione del 10% dei reclami sugli aspetti relazionali.



**SEZIONE 4**



## 4.1 FORMAZIONE

La nostra struttura dispone di tecnologie innovative e all'avanguardia e garantisce l'aggiornamento continuo del personale sanitario.

La formazione è fondamentale e deve essere costante per il buon operato ed è uno strumento necessario nella gestione delle risorse umane.

In particolare il Poliambulatorio crede nelle potenzialità dei giovani, che vengono affiancati a professionisti di provata e documentata esperienza e che devono seguire un percorso formativo che contempla sia la formazione di base specifica di ogni professionalità, sia una base comune di formazione che comprende in particolare la comunicazione, la gestione del tempo e le dinamiche di gruppo, in modo da preparare i professionisti del futuro. La Direzione Sanitaria tiene sotto controllo la formazione dei propri professionisti mediante verifica periodica del raggiungimento dei crediti ECM previsti.

## 4.2. RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON I CITTADINI

Il Poliambulatorio Dalla Rosa Prati è fortemente impegnato nella collaborazione con gli enti locali per garantire un servizio di alta qualità. In particolare coopera attivamente con il Sistema Sanitario Provinciale A.U.S.L., l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma.

La nostra struttura si mette a disposizione delle Aziende del territorio che vogliano effettuare gli accertamenti sanitari stabiliti dalla Legislazione Italiana riguardante la Medicina del Lavoro, oppure che vogliano offrire ai loro dipendenti/associati particolari agevolazioni o pacchetti sanitari specifici (check-up).

Il Poliambulatorio dispone di un completo sito internet **www.poliambulatoriodallarosapрати.it** continuamente aggiornato e disponibile come sistema informativo.

Il Poliambulatorio Dalla Rosa Prati garantisce ai propri utenti la massima riservatezza e privacy nel rapporto con il paziente e nella gestione di documenti e referti sanitari.

Tutto il personale sanitario deve informare correttamente e in modo completo il paziente, in modo che possa scegliere consapevolmente e liberamente tra diverse procedure e/o trattamenti sanitari.

Il Poliambulatorio si è affidato alla collaborazione e alla disponibilità di Cittadinanza Attiva e del Coordinatore Regionale del Tribunale per i Diritti del Malato per il corretto approccio con il paziente e la stesura di questa Carta Servizi basandosi sulla **Carta Europea Dei Diritti del Malato** pubblicata dall'associazione "Cittadinanza Attiva".



### 4.3 DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

“La Carta europea dei diritti del malato proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (art. 35 della Carta dei Diritti fondamentali dell’Unione Europea) assicurando l’elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa. I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere. La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l’età, il genere, la religione, lo status socio-economico, ecc, possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

#### 1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

#### 2. Diritto all’accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

#### 3. Diritto all’informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l’innovazione tecnologica rendono disponibili.

#### 4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

#### 5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

#### 6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l’attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.





## 7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

## 8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

## 9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

## 10. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

## 11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

## 12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

## 13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia

subito un danno e di ricevere una risposta.

## 14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

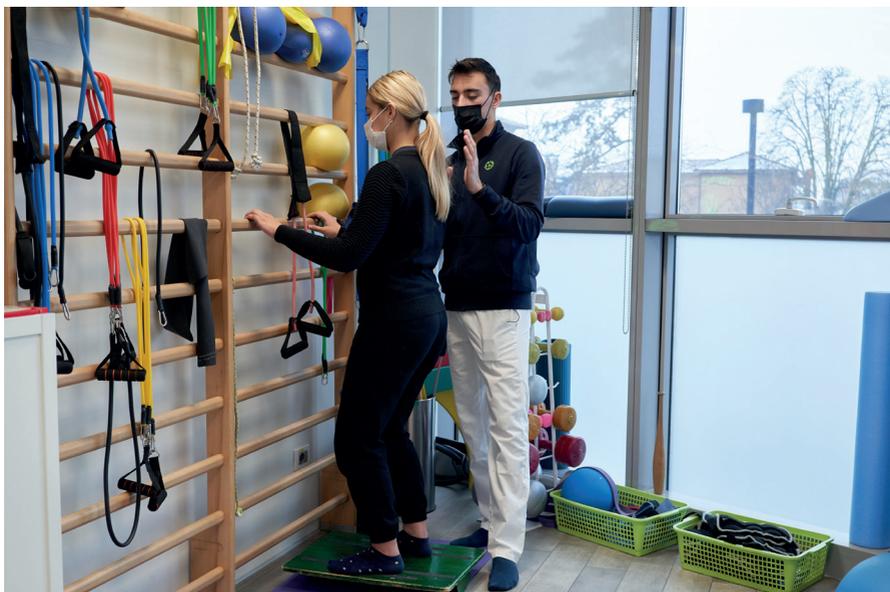
## 4.4 SISTEMA QUALITÀ

È obiettivo del nostro centro perseguire una sempre migliore qualità nella offerta delle prestazioni ai cittadini.

In questa ottica abbiamo deciso di applicare i sistemi qualità che attualmente in ambito sanitario sono quelli che maggiormente garantiscono i cittadini nei confronti delle strutture:

- **UNI EN ISO 9001:2015:** è il sistema qualità riconosciuto a livello internazionale attraverso il quale si è passati da un approccio basato sull'ispezione e sul controllo finale del prodotto ad un approccio gestionale integrato in cui il coinvolgimento di tutto il personale, la pianificazione, la documentazione dell'attività e l'atteggiamento volto al miglioramento continuo diventano i cardini del nuovo modello di gestione. La qualità diventa una vera e propria strategia competitiva, parte della missione aziendale e quindi il fine di un processo produttivo, progettuale e gestionale.
- **Accreditamento istituzionale:** è il sistema di garanzia che viene applicata in Regione Emilia Romagna sulla base della legislazione nazionale per offrire ai cittadini prestazioni di qualità in ambito sanitario mediante l'applicazione di determinati requisiti.

1. Prendendo come riferimento concettuale le norme ISO 9000 è stato elaborato un insieme di requisiti – un mo-



dello – che sviluppa e adatta il concetto di Sistema Qualità alla realtà sanitaria.

A partire dall'applicazione di un sistema di gestione integrato della struttura Sanitaria si richiede l'esplicitazione di come vengono sviluppate le prestazioni ed i servizi, come vengono gestite e rese disponibili gli aspetti strutturali e tecnologici, come vengono garantite e monitorate le competenze del personale, che tipo di comunicazione viene attuata, diffusa e articolata con i cittadini, quale appropriatezza clinica e sicurezza viene garantita, in che modo vengono gestiti e attuati i processi di miglioramento e di innovazione e come viene definita, realizzata e valutata l'umanizzazione e la personalizzazione dell'assistenza nell'ottica della centralità del paziente.

2. I requisiti per l'accreditamento sono requisiti ulteriori e diversi rispetto ai requisiti minimi per l'autorizzazione.

3. I requisiti generali attengono a comportamenti organizzativi “virtuosi”.
4. I requisiti specifici, oltre che di tipo strutturale, tecnologico ed organizzativo, prevedono l'adeguatezza delle competenze professionali necessarie, ai servizi che possono essere acquisiti e l'attivazione del monitoraggio di percorsi critici individuati per ciascuna disciplina.

Entrambi questi sistemi qualità sono esplicitati nei relativi manuali: “Manuale della Qualità” e “Manuale di accreditamento”.

Attualmente il nostro centro è Certificato UNI EN ISO 9001/2015 e Accreditato presso la Regione Emilia Romagna.





POLIAMBULATORIO  
DALLA ROSA PRATI

Centro Diagnostico Europeo

Via Emilia Ovest, 12/A - 43126 Parma (PR)



+39 0521 2981

[info@dallarosapрати.it](mailto:info@dallarosapрати.it) | [www.poliambulatoriodallarosapрати.it](http://www.poliambulatoriodallarosapрати.it)



poliambulatoriodallarosapрати

SOCIETÀ SOGGETTA A DIREZIONE E COORDINAMENTO DI



---

Dir. San. Dott. Maurizio Falzoi