

CARTA DEI SERVIZI
Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163

LEONARDO MEDICAL CENTER

POLIAMBULATORIO PRIVATO

BOLOGNA- VIA FERRARESE 162/4

Direttore Sanitario: Dott. Andrea Minarini, Specialista Medicina legale e delle assicurazioni, Malattie dell'apparato digerente, Medicina interna

Rgau 1
Rev 0 – 30.05.2026

1. Presentazione della struttura.

Leonardo Medical Center s.r.l. è una struttura sanitaria privata con sede operativa in Bologna, Via Ferrarese n. 162/4, organizzata per l'erogazione di prestazioni sanitarie ambulatoriali e di supporto specialistico, secondo i requisiti organizzativi, tecnologici e documentali richiesti dalla normativa regionale applicabile.

La struttura è orientata a offrire all'utenza un servizio improntato a professionalità, chiarezza organizzativa, attenzione alla persona, tutela della riservatezza e qualità dell'assistenza.

La presente Carta dei Servizi costituisce strumento informativo rivolto ai cittadini e descrive in forma sintetica:

- le attività e i servizi erogati;
- le modalità di accesso e prenotazione;
- gli impegni assunti dalla struttura;
- le forme di tutela, ascolto e partecipazione dell'utenza.

2. Principi fondamentali.

L'attività della struttura si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza e imparzialità

Tutti gli utenti hanno diritto di accedere ai servizi senza discriminazioni, nel rispetto dei criteri organizzativi e delle regole di appropriatezza.

Centralità della persona

Ogni utente è accolto con attenzione, rispetto, cortesia e ascolto, con riguardo alla sua dignità, riservatezza e specifica condizione.

Continuità e affidabilità del servizio

La struttura si impegna a garantire regolarità organizzativa, chiarezza dei percorsi e tempestiva informazione in caso di variazioni o imprevisti.

Chiarezza e trasparenza

Le informazioni sui servizi, sulle modalità di accesso, sui costi e sulla documentazione necessaria devono essere rese in modo comprensibile e accessibile.

Qualità e appropriatezza

Le prestazioni sono erogate da professionisti qualificati, nel rispetto delle regole organizzative interne, delle procedure applicabili e delle buone pratiche professionali.

Partecipazione e tutela

La struttura favorisce il dialogo con l'utenza, raccoglie segnalazioni e reclami e utilizza il contributo dei pazienti come strumento di miglioramento.

Riservatezza e protezione dei dati

I dati personali e le informazioni sanitarie sono trattati con modalità idonee a garantirne riservatezza, sicurezza e corretta gestione.

3. Attività e servizi.

Sulla base della documentazione organizzativa predisposta per l'autorizzazione, la struttura prevede l'erogazione di attività afferenti alle seguenti aree specialistiche e prestazioni.

Branche specialistiche e principali prestazioni:

ANGIOLOGIA	visita angiologica ecocolordoppler aorta addominale ecocolordoppler arterioso e venoso ecocolordoppler tsa
CHIRURGIA VASCOLARE	visita chirurgica vascolare medicazione ulcere
DERMATOLOGIA	visita dermatologica
GINECOLOGIA E OSTETRICIA	visita ginecologica visita ostetrica
RADIODIAGNOSTICA	rx tac mammografia densitometria ortopantomografia

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI ECOGRAFIE	addome superiore, epatica, pancreas, bilaterale, surreni bilaterali, vie urinarie, addome completo, addome inferiore, pelvica, ginecologica, vescicale, prostatica, sovraortica, testicoli, ovarica, retroperitoneale, perianale, collo, tiroide, paratiroide ossea, articolare mono e bilaterale, parti molli, capo e collo muscolo tendinea, mammella mono e bilaterale.
GASTROENTEROLOGIA	visita gastroenterologica endoscopia
MEDICINA GENERALE	visita internistica
OTORINOLARINGOIATRIA	visita orl irrigazione dell'orecchio asportazioni lesioni cutanee collo
ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	visita ortopedica infiltrazioni intervento al tunnel carpale intervento per dito a scatto
UROLOGIA	visita urologica
CHIRURGIA PLASTICA	visite chirurgiche estetiche chirurgia della palpebra filler per il viso mini lifting facciale interventi cisti e nei
ANESTESIA E RIANIMAZIONE	visita e trattamento antalgico

L'elenco dettagliato e aggiornato di medici, orari e prestazioni è allegato alla presente Carta dei Servizi ed è soggetto ad aggiornamento periodico.

4. Modalità di accesso ai servizi.

La struttura mette a disposizione dell'utenza informazioni sulle prestazioni erogate, sulle modalità di prenotazione, sugli orari, sulle eventuali preparazioni richieste, sui costi e sulle convenzioni applicabili, secondo quanto previsto dalle procedure organizzative interne.

Prenotazione.

Le prestazioni possono essere prenotate tramite i canali attivati dalla struttura, che potranno comprendere:

contatto telefonico;

accesso diretto al front office / accettazione;

posta elettronica o altri canali informativi della struttura;

eventuali strumenti digitali, ove attivati.

Informazioni all'utenza

Il servizio di accettazione/segreteria fornisce informazioni in ordine a:

tipologia delle prestazioni erogabili;

operatori e aree specialistiche di riferimento;

giorni e orari di attività;

eventuali preparazioni richieste;

costi e modalità di pagamento;

eventuali convenzioni o rapporti con enti e fondi, se presenti.

Disdetta o modifica dell'appuntamento.

L'utente può richiedere la modifica o la cancellazione dell'appuntamento attraverso i canali resi disponibili dalla struttura. In caso di variazioni o imprevisti organizzativi, la struttura si impegna a informare tempestivamente l'utente e, ove possibile, a proporre soluzione alternativa.

5. Accettazione e fruizione del servizio.

All'arrivo in struttura l'utente si presenta all'accettazione, che provvede agli adempimenti amministrativi e organizzativi necessari.

In particolare, possono essere richiesti:

documento di identità;

tessera sanitaria;

eventuale impegnativa o prescrizione, se prevista;

eventuale documentazione sanitaria utile;

dati necessari alla gestione amministrativa della prestazione.

L'utente è invitato a presentarsi con congruo anticipo rispetto all'orario fissato, secondo le indicazioni della struttura.

6. Referti e documentazione.

La consegna dei referti e della documentazione sanitaria o amministrativa avviene secondo la tipologia di prestazione e le modalità organizzative previste.

La struttura comunica all'utente:

se il referto sia disponibile immediatamente o in un momento successivo;

le modalità di ritiro;

gli eventuali tempi indicativi;

le regole per il ritiro da parte di delegati;

le eventuali modalità digitali di consultazione, se attivate.

7. Standard di qualità, impegni e obiettivi.

Leonardo Medical Center s.r.l. si impegna a perseguire i seguenti standard organizzativi e qualitativi:

fornire informazioni chiare e comprensibili sui servizi;

garantire un'accoglienza corretta e rispettosa;

assicurare tracciabilità organizzativa di prenotazioni, modifiche, cancellazioni e reclami;

aggiornare periodicamente la documentazione informativa;

mantenere ordine, pulizia e condizioni ambientali adeguate;

garantire la riservatezza delle informazioni personali e sanitarie;

favorire il coordinamento tra area amministrativa, sanitaria e organizzativa;

utilizzare i reclami, le segnalazioni e i questionari come strumento di miglioramento continuo.

8. Tutela e partecipazione dell'utente.

La struttura riconosce all'utenza un ruolo attivo nella valutazione e nel miglioramento del servizio.

Leonardo Medical Center

+39 051 594 1969

amministrazione@leonardomc.srl

leonardomedicalcenter.com

Sede legale

Via Della Posta 9

25122 Brescia

Sede operativa

Via Ferrarese 162/3/4/5/6

40128 Bologna

Reclami e segnalazioni: gli utenti possono presentare reclami o segnalazioni in relazione a disservizi, criticità organizzative, ritardi, carenze informative o altri aspetti del servizio.

La struttura mette a disposizione un apposito Modulo Reclami/Segnalazioni, disponibile presso l'accettazione o negli spazi individuati.

Richieste di risarcimento danni: l'utente che ritenga di aver subito un danno può presentare apposita richiesta utilizzando il Modulo richiesta risarcimento danni, secondo la procedura interna della struttura.

Questionario informativo / soddisfazione: la struttura può mettere a disposizione dell'utenza un questionario di gradimento e valutazione del servizio, al fine di raccogliere osservazioni utili al miglioramento delle attività erogate.

9. Comunicazioni con pazienti, parenti e delegati.

Le informazioni personali e sanitarie sono comunicate:

direttamente all'interessato;

oppure a soggetto dallo stesso delegato o legittimato;

con modalità compatibili con la tutela della riservatezza.

Le informazioni di carattere organizzativo possono essere fornite dal personale amministrativo.

Le informazioni di natura sanitaria specialistica sono rimesse al personale sanitario competente.

10. Consenso informato.

Per le prestazioni che lo richiedono, il consenso informato è acquisito dal professionista sanitario competente prima dell'esecuzione dell'atto sanitario, mediante apposita modulistica e secondo le procedure della struttura.

11. Tutela della privacy.

La struttura tratta i dati personali degli utenti nel rispetto della normativa vigente e delle proprie procedure interne, adottando misure organizzative e tecniche idonee a tutelare la riservatezza e la sicurezza delle informazioni.

Le informative privacy e i riferimenti di contatto della struttura sono resi disponibili con le modalità previste dall'organizzazione interna.

12. Precauzioni per la prevenzione delle infezioni.

In coerenza con i requisiti regionali sulla comunicazione ai cittadini, la struttura fornisce informazioni anche sull'uso delle precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.

A tal fine, l'utenza è invitata a:

rispettare le indicazioni del personale;

presentarsi con la documentazione richiesta e nelle condizioni indicate per la prestazione;

utilizzare, ove richiesti, i dispositivi o le misure igieniche indicate dalla struttura;

segnalare eventuali condizioni rilevanti per l'accesso in sicurezza ai servizi.

13. Recapiti della struttura.

Leonardo Medical Center s.r.l.

Sede operativa: Bologna, Via Ferrarese n. 162/4

Telefono: 051.5941969

E-mail: info@leonardomc.srl

PEC: leonardomcsrl@pec.it

Sito web: www.leonardomedicalcenter.com

14. Allegati alla Carta dei Servizi.

Costituiscono allegati della presente Carta dei Servizi:

Allegato 1 – Elenco aggiornato medici, branche, orari e prestazioni

Allegato 2 – Modulo Reclami / Segnalazioni

Allegato 3 – Modulo richiesta risarcimento danni

Allegato 4 – Questionario di gradimento / questionario informativo

Allegato 5 – Informazioni pratiche su prenotazione, accesso e ritiro documentazione

15. Aggiornamento della Carta dei Servizi.

La presente Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamento periodico in caso di:

modifica delle attività erogate;

variazione di medici, orari o modalità di accesso;

attivazione di nuovi canali di prenotazione o refertazione;

revisione delle procedure organizzative interne.

Bologna, lì 30 maggio 2026

Leonardo Medical Center s.r.l.