CASA DI CURA "VILLA MARIA" s.r.l.
86100 Campobasso - Via P. di Piemonte, 4 - Tel. 0874/91723

CASA DI CURA “VILLA MARIA“

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

PREMESSA

PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA PRIVATA ACCREDITATA.

Denominazione: Casa di Cura Villa Maria s.r.l..

Ubicazione: Via P. di Piemonte n.4 Campobasso.

Tel/Fax.: 0874/91723-94489.

Indirizzo PEC: villa.maria@pec.it

Sito Internet: www.villa-maria.it

Numero di p.l.: n°40 accreditati dal S.S.N. di cui:

n°25 p.l. di Medicina Generale di cui n°3 in D.H.;
n°15 p.l.di Chirurgia di cui n°3 in D.S.

La struttura è autorizzata a derogare prestazioni chirurgia di Ambulatoriale Complessa in regime Accreditamento con il S.S.N.

Camere di degenza: camere da 2 posti letto con Bagno E TV.

Orario visite: l'orario visite è dalle 12.00 alle 14.00 e dalle 16.00 alle 18.30, per i giorni feriali compreso il sabato, e dalle 11.00 alle14.00 e dalle16.00 alle19.00 la domenica.

Orario Pasti: Colazione ore 8.00, Pranzo ore 12.00,Cena ore18.00.

MISSIONE,QUALITA' E PROGRAMMI

La Clinica Villa Maria mira a fornire all'utenza le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti, grazie alla professionalità e alla dotazione tecnologica d'avanguardia di cui dispone.

Obiettivo è tutelare,migliorare e promuovere la salute dei cittadini. I principi a cui si

ispira la struttura sanitaria sono:

Eguaglianza,divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;

Imparzialità,il comportamento della struttura nei confronti dell'utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia;

Continuità,regolarità e continuità nell'erogazione delle cure;

Partecipazione, intesa quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre reclami, osservazioni, suggerimenti e diritto ad esprimere la valutazione sul servizio ricevuto;

Efficienza,efficacia e appropriatezza,soddisfazione dei bisogni mediante il miglior utilizzo delle risorse a disposizione.

Sulla base della propria mission, della visione strategica e dei principi sopra indicati, la Clinica Villa Maria ha elaborato la propria Carta dei Servizi, che costituisce uno strumento di informazione e di tutela del cittadino attraverso la definizione esplicita degli obiettivi e delle modalità con cui la struttura si impegna ad offrire e a migliorare i propri servizi.

Le politiche aziendali e il raggiungimento degli standard qualitativi e quantitativi e dei programmi vengono definite dall'amministrazione unitamente alla Direzione Sanitaria.

Ciascun responsabile di reparto, d'intesa con la Direzione Sanitaria, definisce le modalità per garantire la continuità assistenziale al paziente per l'intero orario di apertura della struttura, anche nell'ipotesi di urgenza e di eventi imprevisti di carattere clinico e organizzativo.
Per ciascun operatore sanitario che svolge la propria attività all'interno della struttura, la Casa di Cura ha in archivio tutta la documentazione relativa al possesso dei titoli scolastici, professionali e di specializzazione ai sensi delle normative regionali e nazionali vigenti.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEFINIZIONE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La clinica Villa Maria è gestita da un amministratore unico eletto dall'assemblea dei soci della società.
Il management sanitario è rappresentato dalla Direzione Sanitaria.
L'alta tecnologia digitale sviluppata negli ultimi anni dall'azienda, ha consentito l' informatizzazione della cartella clinica, nei suoi dati amministrativi, sanitari e clinici, e la comunicazione digitale per esami specialistici, di laboratorio e di diagnostica per immagini.
La struttura eroga, in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale ed in regime privatistico,prestazioni di Ricovero ordinario per acuti, Day Hospital/Day Surgery e Chirurgia

Ambulatoriale Complessa.
La Casa di Cura Villa Maria eroga, altresì, prestazioni di Laboratorio di Analisi Cliniche in regime di accreditamento con il S.S.N.. Tali prestazioni vengono fornite anche in regime privatistico.
La struttura eroga, in regime esclusivamente privatistico, prestazioni specialistiche ambulatoriali e prestazioni di Diagnostica per Immagini.
Le prestazioni di Diagnostica per Immagini sono inoltre di supporto all'attività di ricovero in regime di accreditamento con il S.S.N..

ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA e PRESTAZIONI EROGATE

DIREZIONE SANITARIA
dott. Nicola MANNA

AREA DI DEGENZA

U.O.C. MEDICINA E DAY HOSPITAL

Responsabile: Dott.ssa Agata SALANITRO

Dott. Carlo PEDICINO
Dott. Nicola MANNA
Dott.ssa Carla BRUNO
Dott. Domenico PASQUALE
Dott. Giovanni GUGLIOTTI
Dott. Nicola DE NIGRIS
Dott. Nicolamario DI SANTO
Dott.ssa Beatrice RASPA
Dott.ssa Virginia PISANO'

U.O.C. CHIRURGIA E DAY SURGERY E CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA

Responsabile: Dott. Renato DI CERCE

Dott. Fabio ROTONDI
Dott. Roberto TOMACIELLO
Dott. Raffaele SALVIONE
Dott.ssa Franca Maria D'ALESSIO

SEZIONI – MODULI - U.O.S. CHIRURGIA - DEGENZA -DAY SURGERY - CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA

Nell'ambito dell'Unità Operativa Complessa di Chirurgia, Day Surgery e Chirurgia Ambulatoriale Complessa, esistono Sezioni-Moduli e Unità Operative semplici nelle seguenti attività:

OCULISTICA: Dott.ssa Mariluccia CASSETTA
Dott. Ermanno DELL'OMO
Dott. Francesco CIFARIELLO
Dott. Salvatore BOVE

ORTOPEDIA: Dott. Giovanni SAVINO
Dott. Giancarlo DE NIGRIS
Dott. Raffaele CORTINA
Dott. Angelomaria REA
Dott. Roberto REA
Dott. Gabriele CORTINA

OTORINOLARINGOIATRIA: Dott. Ennio DE FELICE
Dott. Giovanni MASTROGIUSEPPE

ANESTESIA-BLOCCO OPERATORIO: Dott. Pasquale SABELLI
Dott. Giovanni DI LAURO

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI: Dott. Raffaele VILLANACCI

LABORATORIO ANALISI: Dott.ssa Paola DI LAURO
Dott.ssa Marina DE TOLLIS

DEPOSITO FARMACEUTICO: Dott. Beatrice MOFFA

AREA ATTIVITA' AMBULATORIALI
DIREZIONE SANITARIA
dott. Nicola MANNA

Ecografia ed Ecocolordoppler:
- **Dott. Raffaele VILLANACCI**
- **Dott. Carmine SANTAMARIA**

Laboratorio analisi cliniche:
- **Dott.ssa Paola DI LAURO**
- **Dott.ssa Marina DE TOLLIS**

Radiologia tradizionale, Mammografia, Tomografia assiale computerizzata (64 Slices):
- **Dott. Raffaele VILLANACCI**

Endoscopia Digestiva:
- **Dott. Gianluca SPERA**

Otorinolaringoiatria:
- **Dott. Ennio DE FELICE**
- **Dott. Giovanni MASTROGIUSEPPE**

Oculistica:
- **Dott. Ermanno DELL'OMO**
- **Dott. Francesco CIFARIELLO**
- **Dott.ssa Mariluccia CASSETTA**

Cardiologia:
- **Dott. Carmine SANTAMARIA**
- **Dott. Pierluigi PAOLONE**

Senologia, Ecografia Mammaria:
- **Dott. Renato DI CERCE**

Chirurgia Generale:
- **Dott. Roberto TOMACIELLO**
- **Dott. Fabio ROTONDI**

Ortopedia:
- **Dott. Giovanni SAVINO**
- **Dott. Raffaele CORTINA**
- **Dott. Angelomaria REA**
- **Dott. Roberto REA**
- **Dott. Gabriele CORTINA**

Diabetologia:
- **Dott. Carlo PEDICINO**

Urologia:
- **Dott. Francesco DIBITETTO**

Chirurgia Plastico- Ricostruttiva:
- **Dott. Andrea FLORIO**

Il personale operante all'interno della struttura non si trova in situazioni di incompatibilità, sulle base delle vigenti disposizioni in materia, per l'esercizio di attività sanitaria in Casa di Cura accredita dal S.S.N.

REPARTI E SERVIZI AMBULATORIALI

I reparti di degenza per acuti sono strutturati su tre piani ai quali si può accedere attraverso un ascensore per pazienti e visitatori e, dalla parte posteriore, attraverso un secondo ascensore utilizzato per barellati, portatori di handicap motori, personale medico e personale infermieristico.
Ciascun piano della Clinica è dotato di due montacarichi per il trasporto dei pasti e della biancheria.
Ogni reparto è fornito di ampie sale d'attesa per visitatori con televisore e di stanze destinate alle attività del personale medico e infermieristico.
Il personale medico, infermieristico, O.S.S., ausiliario e amministrativo è provvisto di cartellino di riconoscimento nel quale è riportata la foto dell' operatore e la relativa qualifica.
Il servizio di lavanderia della struttura è appaltato all'esterno così come il servizio di somministrazione dei pasti ai degenti.
L'organizzazione dei reparti è responsabilità del primario di unità operativa complessa, per quanto attiene agli aspetti relativi alla gestione sanitaria, mentre, per quanto riguarda gli aspetti organizzativi afferenti il personale infermieristico,O.S.S.e ausiliario,la responsabilità è affidata alla Capo Sala di struttura.
Le politiche di gestione delle risorse umane ed economiche, stabilite dall'amministrazione di comune accordo con la Direzione Sanitaria, sono condivise con i responsabili apicali della struttura e sono orientate al massimo soddisfacimento dei fabbisogni assistenziali dell'utenza che si rivolge alla nostra struttura.
Attualmente esistono le unità operative complesse di Medicina, con n°25posti letto di cui n°3 Day Hospital, e di Chirurgia con n°15 posti letto di cui n°3 di Day Surgery.
Dal Marzo 2016 la Casa di Cura è autorizzata ed accreditata ad erogare anche prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale Complessa ai sensi e per gli effetti del DCA n°35/2014 e DCA n°18 e 36/2015.
Ciascuna unità operativa ha al proprio interno sezioni - moduli e unità operative semplici nelle varie branche di specializzazione erogate.
Le discipline di ricovero e le attività ambulatoriali attualmente erogate, sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria, sono le seguenti:

ATTIVITADIRICOVERO,AREADIDEGENZAESERVIZIDI SUPPORTO

- **Area di degenza U.O.C. Medicina Generale + Day Hospital:**
- **Area di degenza U.O.C. Chirurgia – Day Surgery - Chirurgia Ambulatoriale Complessa:**
  - Chirurgia Generale;
  - Oculistica;
  - Ortopedia;
  - Otorinolaringoiatria;
  - Day Surgery;
  - Chirurgia Ambulatoriale Complessa.

- **Servizio di Anestesiologia:**
  - Analgesia;
  - Blocco Operatorio;
  - Assistenza alla diagnostica per immagini per esami contrastografici.

- **Gestione farmaci e materiale sanitario.**

- **Medicina di Laboratorio;**

- **Diagnostica per immagini.**

ATTIVITA'AMBULATORIALE

1. Assistenza specialistica ambulatoriale:

Ecografia ed Ecocolodoppler;
Laboratorio Analisi Cliniche **(*)**;
Radiologia Tradizionale;
Tomografia Assiale Computerizzata;
Endoscopia Digestiva;
Otorinolaringoiatria;
Chirurgia Generale;
Oculistica;
Cardiologia;
Pneumologia;
Senologia ed Ecografia Mammaria;
Urologia;
Ortopedia;
Diabetologia;
Chirurgia Plastico Ricostruttiva.

(*)= Servizio Accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale.

La struttura inoltre ha in essere convenzioni e appalti per lo svolgimento dei seguenti servizi:

- Convenzione con l'Università degli Studi del Molise per tirocini e stage formativi per Infermieri e O.S.S.;
- Convenzione con il Centro Diagnostico Morgagni di Benevento per esami di anatomia patologica;
- Convenzione con la Croce Azzurra Molisana per il trasporto d'urgenza dei degenti e del materiale sanitario;
- Convenzione con il Centro di Medicina Trasfusionale dell'Ospedale Cardarelli di Campobasso;
- Contratto di appalto esterno per il servizio mensa per i ricoverati;
- Contratto di appalto esterno per il servizio di noleggio e lavaggio biancheria, servizio di sterilizzazione del materiale di sala operatoria;
- Contratto di appalto esterno per il servizio di disinfezione e disinfestazione degli ambienti.

RICOVERO OSPEDALIERO

- Tempo medio di attesa per ricovero programmato: da 10 a 15gg.
- Degenza media per chirurgia elettiva: 3 giorni
- Degenza media per chirurgia: 4 giorni
- Degenza media per medicina: 6 giorni

- Utilizzo di cartella clinica unica informatizzata con sistema di archiviazione sia cartaceo che informatizzato, con tutela della riservatezza delle informazioni in essa contenute sotto la responsabilità del personale medico addetto e della Direzione Sanitaria.

- Questionario di soddisfazione dell'utenza: consegnato al paziente all'atto del ricovero con preghiera di restituzione in forma anonima alla dimissione; la analisi dei questionari resi è destinata a misurare il grado di soddisfazione degli stessi e ad identificare i problemi eventuali e le loro priorità.

La Casa di Cura si impegna a garantire al paziente:

1. una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni ospedaliere disponibili;
2. una informazione adeguata sul soggiorno ospedaliero, la diagnosi e gli atti terapeutici sintetizzati in cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza dei dati sensibili;
3. la possibilità di rifiutare, dopo chiare ed esaurienti informazioni, ogni metodo diagnostico, terapeutico e/o di sperimentazione;
4. il diritto a elevare reclami e informare su disservizi riscontrati nel corso del periodo di degenza presso la Casa di Cura.

MODALITA' DI RILEVAZIONE DEI TEMPI DI ATTESA PER I RICOVERI A CICLO CONTINUATIVO – DIURNO
CHIRURGIA AMBULATORIALE

La struttura ha attivato al proprio interno un sistema di verifica dei criteri di priorità e di rilevazione dei tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni, secondo principi di equità e trasparenza.

I tempi di attesa per i ricoveri per acuti a ciclo continuativo, nonché per i ricoveri per acuti a ciclo diurno di Day Hospital - Day Surgery e Chirurgia Ambulatoriale Complessa, vengono rilevati attraverso l'istituzione e la redazione di un apposito registro di prenotazione dei ricoveri, gestito eredatto dalla Capo Sala di struttura.

Il grado di priorità dei ricoveri in urgenza e programmati é sotto la diretta responsabilità del medico di unità operativa, con la supervisione della Direzione Sanitaria.

Nel registro vengono riportati i seguenti dati:

- data prenotazione del ricovero;
- generalità del paziente;
- patologia di ricovero;
- medico proponente il ricovero;
- codice di priorità (n°1Urgente, n°2 Media Urgenza,n°3 Programmato);
- data massima prevista per il ricovero.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

La prenotazione delle visite ambulatoriali può avvenire telefonicamente e/o recandosi presso l'ufficio accettazione della struttura.
Il tempo medio di attesa per visita ambulatoriale varia da 2 a 15 giorni in base alla tipologia di esame.
Il tempo medio di attesa per gli esami endoscopici è di 10/15gg.
Le prestazioni vengono eseguite in locali adeguati,riservati e muniti di sale d'attesa e servizi igienici.

MODALITA'DI RILEVAZIONE DEI TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

I tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali vengono rilevati attraverso l'istituzione e la redazione di una agenda di prenotazione informatizzata, gestita e redatta dal personale amministrativo addetto all'accettazione sottola responsabilità dell'amministrazione e della Direzione Sanitaria

Procedure di accesso per le prestazioni di ricovero ordinario,inDay Hospital e Day surgery, modalità ritiro referti e documentazione clinica.

E' possibile accedere alla struttura attraverso la base di ricovero del medico curante di medicina generale, previa prenotazione del ricovero che viene annotata su apposito registro la cui gestione è demandata alla Capo Sala di struttura.
L'impegnativa deve riportare la patologia per la quale si richiede il ricovero.
All'attodelricoveroilpazientedeveesseremunitodidocumentodiidentitàe Tessera Sanitaria.

Il personale addetto all'accettazione provvederà a compilare il frontespizio della cartella clinica comprensivo di tutti i dati anagrafici del paziente, con l'indicazione del reparto di destinazione e la diagnosi di accettazione.

All'atto del ricovero, il personale amministrativo della Clinica consegnerà al paziente il modulo relativo all'informazione, ai sensi del regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (UE) 2016/679, che verrà sottoscritto dal paziente e inserito in cartella clinica.

Inoltre il personale addetto all'accettazione consegnerà un questionario sull'esperienza del ricovero che il paziente potrà trasmettere all'amministrazione tramite apposita cassetta di posta ubicata presso i reparti.

Nell'ipotesi di ricovero per intervento chirurgico, il paziente viene adeguatamente informato dall'operatore chirurgico, attraverso la sottoscrizione dell'autocertificazione " Modulo di informazione e consenso all'atto medico ", su tutte le procedure che verranno eseguite nel corso dell'intervento e in particolare:

- consenso in merito al tipo di anestesia da praticare e sulla possibilità che venga modificato il tipo di anestesia nel corso dell'intervento;
- consenso in merito ad eventuali rischi di trasfusioni di emoderivati e/o autoemotrasfusione;
- consenso in merito ai rischi eventuali a cui il paziente può andare incontro e sulle pratiche che verranno poste in essere per salvaguardare la salute del paziente e per scongiurare eventuali pericoli.

Alla conclusione del periodo di ricovero il paziente viene dimesso dal reparto di accettazione e gli verrà

consegnata una lettera di dimissione, sottoscritta dal responsabile del reparto, dove verranno indicati tutti gli accertamenti diagnostici eseguiti, la terapia effettuata durante la degenza, l'eventuale intervento chirurgico eseguito, la diagnosi di dimissione e la terapia consigliata.
Inoltre, all'atto della dimissione, il paziente potrà compilare un modulo per la richiesta di copia della cartella clinica.
Ilritirodellacartellapotràavvenireentro30giornidallarichiesta.Surichiesta del paziente, l'invio può essere effettuato anche a mezzo posta elettronica.

Procedure di Procedure di accesso per le prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale Complessa modalità di ritiro dei referti e documentazione clinica.

E' possibile accedere alla struttura attraverso l'impegnativa del medico curante per prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale complessa, previa prenotazione della prestazione.
Sulla impegnativa del medico curante deve essere specificato la patologia per la quale si richiede la prestazione chirurgica.
All'atto del ricovero il paziente deve essere munito di documento di identità e Tessera Sanitaria.

Il personale addetto all'accettazione del paziente provvederà a compilare il frontespizio della SCAC – Scheda di Chirurgia Ambulatoriale Complessa, comprensivo di tutti i dati anagrafici del paziente, del reparto di destinazione e della diagnosi di accettazione.
All'atto del ricovero, il personale amministrativo della Clinica consegnerà al paziente il modulo relativo all'informazione, ai sensi del regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (UE) 2016/679, che verrà sottoscritto dal paziente e inserito nella SCAC.
Inoltre il personale addetto all'accettazione consegnerà un questionario sull'esperienza del ricovero che il paziente potrà trasmettere all'amministrazione tramite apposita cassetta di posta ubicata presso i reparti.

Il paziente, prima dell'intervento, viene adeguatamente informato dall'operatore chirurgico, attraverso la sottoscrizione dell'autocertificazione " Modulo di informazione e consenso all'atto medico ", su tutte le procedure che verranno eseguite nel corso dell'intervento e in particolare:

- consenso in merito al tipo di anestesia da praticare e sulla possibilità che venga modificato il tipo di anestesia nel corso dell'intervento.
- consenso in merito ad eventuali rischi di trasfusioni di emoderivati e/o autoemotrasfusione.
- consenso in merito ai rischi eventuali a cui il paziente può andare incontro e sulle pratiche che verranno poste in essere per salvaguardare la salute del paziente e per scongiurare eventuali pericoli.

Le prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale Complessa vengono erogate in quattro fasi distinte, di seguito indicate:

1^ Fase: questa fase prevede una visita chirurgica, in regime ambulatoriale, che fornisce le prime indicazioni circa le condizioni generali del paziente e consente di raccogliere tutte le informazioni indispensabili per poter decidere l'idoneità del paziente al trattamento;

2^ Fase: la successiva prevede una visita anestesiologica di valutazione del rischio operatorio, necessaria per stabilire l'effettiva idoneità del paziente all'intervento in regime di Chirurgia Ambulatoriale Complessa, dopo la valutazione positiva del chirurgo e l'esecuzione delle indagini di laboratorio e strumentali preliminari al trattamento;

3^ Fase: questa fase prevede l'esecuzione dell'intervento chirurgico in regime di Chirurgia Ambulatoriale Complessa; la dimissione del paziente viene stabilita dal chirurgo che ha eseguito

l'intervento, di concerto con l'anestesista; la descrizione della procedura chirurgica praticata viene riportata nella scheda d'intervento (SCAC);

4^Fase:la terza fase prevede la visita di controllo post operatoria.

All'atto della dimissione il paziente potrà compilare un modulo di richiesta al fine di ottenere copia della scheda d'intervento (SCAC).
Il ritiro della SCAC potrà avvenire entro 30 giorni dalla richiesta.
Su richiesta del paziente, l'invio può essere effettuato anche a mezzo posta elettronica.

La cartella clinica

La struttura si è dotata da anni di una cartella clinica informatizzata.
La responsabilità della compilazione è di competenza del personale di accettazione, limitatamente ai dati amministrativi.
Per quanto attiene ai dati clinici e sanitari,responsabile è il medico di reparto.

La dimissione: i bisogni dell'utente e la continuità assistenziale

All'atto della dimissione il paziente viene informato sul programma assistenziale post-ricovero e sui controlli da eseguire.
La continuità assistenziale viene garantita sia mediante controlli prestabiliti in clinica sia attraverso accordi con il medico di Medicina Generale e il Pediatra di Libera Scelta.

In caso di dimissione e di successivo ricovero in altra struttura (RSA, Lungodegenza, Istituti riabilitativi, ecc) il paziente viene informato sulle strutture presso cui poter proseguire il trattamento post-acuzie.

Il medico di Medicina Generale viene informato dal personale medico della struttura sugli obiettivi assistenziali raggiunti durante la degenza, sulle proposte relative agli obiettivi perseguibili e sul prosieguo delle cure dopo la dimissione.

Trasferimento del paziente presso altra struttura

In caso di trasferimento del paziente in altra struttura, alla cartella clinica viene allegata copia della lettera di trasferimento contenente tutti i dati e le informazioni utili a garantire la continuità dell'assistenza e delle cure.
Qualora le condizioni cliniche del paziente lo richiedano, la struttura garantisce il trasferimento del paziente presso nosocomi cittadini, regionali ed extra-regionali grazie ad una apposita convenzione stipulata con la Croce Azzurra Molisana per il trasporto dei pazienti mediante ambulanze e/o automedicali.

Procedure per l'accesso alle prestazioni ambulatoriali

Il paziente che necessità di visita specialistica o indagine diagnostica, può telefonare o recarsi di persona presso la struttura, prenotando la visita richiesta.
All'atto della prenotazione il paziente viene adeguatamente informato circa il nominativo dello specialista che effettuerà la visita, il giorno e l'orario di visita e il costo della prestazione.
Per le visite specialistiche la consegna del referto avviene alla conclusione della prestazione.
Solo in casi eccezionali, che richiedano un maggior approfondimento da parte del medico o nell'ipotesi in cui sia necessario effettuare ulteriori accertamenti diagnostici, la consegna del referto avverrà al massimo entro il giorno successivo.
Differenti sono le modalità di accesso per le prestazioni di diagnostica per immagini.
Il servizio di Diagnostica per Immagini è attivo nei seguenti giorni:

- dal Lunedì al Sabato dalle ore 08,00 alle ore 13,00:
- Lunedì, Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 14,00 alle ore 18,00.

Il paziente che esegue indagini diagnostiche che prevedono la somministrazione di mezzi di contrasto endovenosi, verrà informato, attraverso la consegna di apposita modulistica, circa gli accertamenti preliminari da eseguire propedeutici all'esecuzione dell'esame.

In questo caso si acquisirà per iscritto il consenso informato del paziente.

L'esame sarà eseguito alla presenza del responsabile anestesista di struttura. La consegna del referto per queste indagini avviene entro 2-3giorni dall'esecuzione dell'esame.

Procedure per l'accesso alle prestazioni di Laboratorio Analisi

La Clinica è accreditata per tutte le prestazioni di laboratorio di analisi cliniche.
Il paziente può effettuare il prelievo ogni giorno,ad eccezione della domenica e dei giorni festivi, dalle ore 7,30 alle ore 10.00, presso la sala prelievi della struttura.

Per poter accedere a questo tipo di prestazioni il paziente deve consegnare al nostro ufficio accettazione l'impegnativa del medico curante contenente l'indicazione di tutte le indagini di laboratorio da effettuare.
Chiunque rientri in ipotesi di esenzioni dal pagamento del ticket per patologia o per età o rientri in ipotesi di esenzione in base al reddito, deve autocertificare tale condizione sottoscrivendo l'impegnativa alla presenza del personale addetto all'accettazione.
Il pagamento della prestazione avviene all'atto dell'accettazione dell'impegnativa, sulla base delle tariffe previste dal nomenclatore tariffario regionale attualmente vigente.
La consegna del referto avviene entro due giorni dall'esecuzione del prelievo e, per esami particolarmente

complessi, entro 7 giorni.
Il ritiro del referto avviene in busta chiusa e viene consegnato esclusivamente all'utente o a persona da lui delegata per iscritto.
Su richiesta del paziente, l'invio del referto può essere effettuato a mezzo posta elettronica.
Si segnala altresì la presenza del servizio "Referti ON-LINE" che da la possibilità di accedere da casa alla propria area riservata, mediante password dedicata, per la consultazione del proprio referto.
La password può essere richiesta al personale amministrativo al momento dell'accettazione della prestazione.
Con le medesime modalità su indicate, il paziente può eseguire le prestazioni di laboratorio analisi cliniche in regime esclusivamente privatistico.

In tal caso non è necessaria alcuna prescrizione da parte del medico curante, non essendo le prestazioni a carico del S.S.N, ed il paziente potrà inoltre usufruire dei pacchetti di indagini diagnostici e di laboratorio,predisposti dalla struttura, di cui può ottenere ampia informativa presso l'accettazione della struttura attraverso la consegna di brochure appositamente predisposte.

Continuità Assistenziale

La Direzione Sanitaria garantisce la continuità 24 ore su 24 dell'assistenza al paziente in caso di urgenze o di eventi imprevisti.
A tale scopo è attiva all'interno della struttura la guardia medica interdivisionale 24 ore su 24 attraverso personale dedicato.
La gestione delle emergenze, in caso di necessità, viene garantita anche attraverso il trasferimento immediato in urgenza del paziente presso il vicino presidio ospedaliero Cardarelli.
Il trasporto è garantito attraverso il servizio reso dalla Croce Azzurra Molisana che provvede al trasporto del paziente in ambulanza.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Il personale medico è disponibile ogni giorno, dalle ore 12.00 alle ore 13.00,a informare i pazienti e loro familiari sulle problematiche attinenti il ricovero, con la garanzia della più ampia informazione e nel rispetto dei diritti fondamentali del malato e della riservatezza dei dati sensibili.
Informazioni di tipo amministrativo e rilascio di certificazioni (ad uso lavoro, etc.) possono essere richiesti nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00 (sabato pomeriggio, domenica e festivi esclusi) presso l'accettazione della struttura.
E' attivo inoltre il Sito Internet che costituisce utile portale di accesso all'utenza per tutti i servizi offerti dalla Casa di Cura.

PRIVACY

Ai sensi del Regolamento (UE) 679/2016 in materia di protezione di dati personali, questa struttura ha predisposto un modulo informativo, che viene fatto leggere e firmare al paziente, concernente il trattamento dei dati che riguardano lo stesso e le persone a cui questi dati vengono comunicati con la assoluta garanzia che, oltre che dagli organi competenti deputati al controllo, le notizie inerenti il ricovero sono completamenti segreti e a conoscenza esclusiva del medico che ha in cura il paziente.

RAPPORTI CON IL PUBBLICO

E' stato istituito all'interno della struttura un Responsabile addetto ai rapporti con il pubblico che si prefigge la finalità di favorire la conoscenza dell'istituzione sanitaria, illustrare le attività e la funzionalità della stessa, gestire i reclami.
L'attività di tale referente è una attività di " informazione "ai cittadini e all'utenza che si rivolge alla nostra struttura e anche di " comunicazione di massa ", per la quale la normativa vigente prevede delle

precise e specifiche professionalità.

I compiti che spettano al responsabile dei rapporti con il pubblico sono:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione e di accesso di cui alla legge 7 agosto 1990 n°241 e s.m.i.;
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti dalla struttura sanitaria ai cittadini, anche eventualmente attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative, amministrative e dei regolamenti interni aziendali;
- attuare, mediante l'ascolto dell'utenza e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi offerti e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture aziendali (amministrative e sanitarie) al fine di trasferire informazioni adeguate all'utenza (segnalazioni, questionari soddisfazione utenti).

La struttura ha predisposto apposita modulistica sul " customer satisfaction " per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze, da consegnare all'utenza all'atto dell'accettazione.
I reclami inoltrati, quando verificati nella loro fondatezza, costituiscono incentivo per un miglioramento delle prestazioni e per un adeguamento organizzativo.

VERIFICA ANNUALE E REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

A cadenza annuale la Carta dei Servizi Sanitari verrà analizzata e sottoposta a revisione attraverso il coinvolgimento e la partecipazione della Direzione Sanitaria e dei responsabili dei vari settori.

L'analisi e la conseguente revisione riguarderà:

- il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- il rispetto degli impegni assunti nei confronti dell'utenza;
- i risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi sanitari.

Qualora esigenze derivanti da mutamenti della programmazione regionale sulle attività erogate dalla struttura lo richiedano, l'amministrazione provvederà alla revisione immediata della carta dei servizi.

CAMPOBASSO, Gennaio 2026

CASA DI CURA VILLA MARIA