CLINICA
VILLA MARIA



carta dei servizi

2026

La Carta dei Servizi della Clinica Villa Maria nasce con l'obiettivo di accompagnare i cittadini nella conoscenza della nostra struttura e dei servizi offerti, promuovendo trasparenza, accessibilità e attenzione alla qualità dell'accoglienza e della cura.

In ricordo della fondatrice della struttura sanitaria Maria Rossi Neriglio e di suo figlio Mario Sabelli.

Sommario

Premessa 5

Normativa di riferimento per la carta dei servizi 6

1. Chi siamo 8

1.1 Presentazione 8

1.2 Dati e numeri utili 9

1.3 Missione, qualità e principi 9

1.4 Organizzazione della struttura 10

2. Come accedere a Villa Maria 11

2.1 Regimi di erogazione delle prestazioni 11

3. Le unità Operative 12

3.1 Le Unità Operative 12

3.1.1 AREA MEDICA 13

3.1.2 AREA CHIRURGICA 14

3.1.3 AMBULATORI 17

3.1.4 LABORATORIO ANALISI 18

4. Ricoveri e interventi 19

4.1 Modalità di accesso 19

4.2. Modalità di accesso per la Chirurgia Ambulatoriale Complessa 19

4.3 Tempi di attesa 20

4.4 Il consenso informato e la tutela del paziente 20

4.5 La permanenza in struttura 21

4.6 Informazioni all'utenza 21

4.7 Dimissioni, trasferimenti e continuità assistenziale 21

4.8 Urgenze o eventi imprevisti 22

5. Visite ed esami 22
5.1 Modalità di accesso e ritiro dei referti 23
5.2 Modalità di accesso per Diagnostica per immagini 24
5.3 Tempi di attesa 24
6. Laboratorio Analisi 24
6.1 Modalità di accesso al servizio 24
6.2 Referti e servizi online 25
7. Informazioni, tutela e qualità 25
7.1 Rapporti con il pubblico, segnalazioni e reclami 25
7.2 Customer Satisfaction 26
7.3 Modalità di rilevazione dei tempi di attesa 26
7.4 Privacy e trattamento dei dati personali 26
7.5 Verifica annuale e revisione della Carta dei Servizi 26
8. Professionisti, reparti e servizi 28

Premessa

La Carta dei Servizi della Clinica Villa Maria è pensata per accompagnare pazienti e familiari nella conoscenza della struttura, dei servizi offerti e delle modalità di accesso alle prestazioni. Villa Maria è una clinica privata accreditata che unisce affidabilità, competenza professionale e attenzione alla persona, con l'obiettivo di offrire percorsi di cura chiari, accessibili e ben orientati.

Attraverso questa Carta, la struttura mette a disposizione informazioni utili per comprendere l'organizzazione dei servizi, i principali percorsi assistenziali, le modalità di prenotazione e i riferimenti a tutela dell'utente, sia in regime di convenzione che a pagamento. La Carta rappresenta quindi uno strumento di informazione e tutela del cittadino, oltre ad uno strumento di riferimento per il monitoraggio e miglioramento continuo dei servizi erogati.

Normativa di riferimento per la carta dei servizi

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni.
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 novembre 1990, n.384.
- Circolare Ministero della Sanità 100/SCPS/35697 del 31 ottobre 1991 “Iniziative per l’attuazione nel Servizio Sanitario nazionale delle norme della legge 7 agosto 1990, n. 241, miranti al miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini”.
- Decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all’art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive disposizioni correttive”
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”
- Linea Guida n. 2/95 “Attuazione della Carta dei servizi del sistema sanitario nazionale”.
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 “Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”.
- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche a norma dell’articolo 11 della L.15 marzo 1997, n. 59”.
- Decreto Legislativo 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- Delibera n. 88/2010 le “Linee Guida per la definizione degli standard di qualità” le quattro dimensioni fondamentali della qualità per cui ogni servizio pubblico deve garantire degli

standard: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia e con la delibera n. 105/2010 le “Linee Guida per la predisposizione del programma triennale per la trasparenza e l’integrità”.

- Delibera n. 3/2012.
- Legge n.190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”.
- D. Lgs 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
- DCA n. 36 del 23 gennaio 2017 - “L.R. 18/2008 e ss.mm. e ii. : “Norme regionali in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture ed all’esercizio di attività sanitarie e socio-sanitarie, accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private”. “Manuale di Autorizzazione”, Manuale di Accreditamento” e Manuale delle Procedure”. Approvazione.”
- Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101, intitolato “Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)”.

1. Chi siamo

1.1 Presentazione

La Clinica Villa Maria ha sede a Campobasso, in una villa di particolare pregio architettonico immersa nel verde, tra gli edifici più significativi della città. Da oltre settant'anni rappresenta un presidio sanitario di riferimento per il territorio. Fondata nel 1952 su iniziativa della signora Maria Rossi Neriglio, attivamente impegnata nel volontariato, e del figlio dottor Mario Sabelli, medico chirurgo, è stata la prima struttura sanitaria del Molise.

Nel corso degli anni ha consolidato il proprio ruolo, sviluppando progressivamente attività di ricovero, servizi ambulatoriali e percorsi assistenziali orientati all'affidabilità delle cure, alla continuità della presa in carico e alla relazione con il paziente.

Villa Maria opera in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale e in regime privato, garantendo il ricovero programmato sia in modalità ordinaria, sia a ciclo diurno (Day Hospital – Day Surgery).

La Clinica opera altresì in regime di solvenza per tutte le attività di specialistica ambulatoriale, di diagnostica per immagini e per gli interventi di chirurgia polispecialistica.

La struttura dispone di 40 posti letto accreditati dal Servizio Sanitario Nazionale, così distinti: 25 destinati alla Medicina Generale, di cui 3 in Day Hospital, e 15 destinati alla Chirurgia, di cui 3 in Day Surgery. È inoltre autorizzata all'erogazione di prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale Complessa in regime di accreditamento con il SSN.

Punto di forza dell'offerta è la capacità di integrare in un unico contesto ricovero, attività chirurgica, attività specialistica, laboratorio analisi e diagnostica per immagini. La continua selezione di professionisti di esperienza e di alto profilo, anche provenienti da realtà esterne alla regione, unitamente alla dotazione di apparecchiature sanitarie di avanguardia, consente di garantire la qualità delle cure, l'aggiornamento continuo delle metodiche e dei trattamenti e la continuità della presa in carico del paziente.

1.2 Dati e numeri utili

Casa di Cura Villa Maria s.r.l. Via P. di Piemonte 4 Campobasso	
CENTRALINO	Tel 0874 91723
SITO	www.villa-maria.it
POSTA ELETTRONICA	info@villa-maria.it
PEC	villa.maria@pec.it
APERTURA AL PUBBLICO	Dal lunedì al venerdì| ore 8.30 - 19.00
PRENOTAZIONE RICOVERI	0874 91723 Capo Sala di struttura Sig. Francesco Rosa
PRENOTAZIONE VISITE AMBULATORIALI	0874 91723 Call Center
PRENOTAZIONE ANALISI LABORATORIO	0874 91723 o direttamente in accettazione

Il sito internet della struttura rappresenta un ulteriore canale di accesso ai servizi e alle informazioni utili.

Le informazioni amministrative e il rilascio di certificazioni possono essere richiesti presso l'accettazione nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 18.00.

1.3 Missione, qualità e principi

Villa Maria mira a offrire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti, grazie alla professionalità degli operatori e alla dotazione tecnologica disponibile.

Obiettivo della struttura è tutelare, migliorare e promuovere la salute dei cittadini.

I principi a cui si ispira la struttura sanitaria sono:

- **eguaglianza**, con divieto di ogni ingiustificata discriminazione;
- **imparzialità**, con comportamento ispirato a criteri di obiettività e giustizia;
- **continuità**, regolarità e continuità nell'erogazione delle cure;

• **partecipazione**, intesa come diritto di accesso alle informazioni e di presentare osservazioni, reclami e suggerimenti;

• **efficienza, efficacia e appropriatezza**, come miglior utilizzo delle risorse disponibili in relazione ai bisogni di salute.

1.4 Organizzazione della struttura

La clinica è gestita da un Consiglio di Amministrazione, affiancato dalla Direzione Sanitaria, cui è affidata la gestione sanitaria. Insieme definiscono le politiche aziendali, i programmi e monitorano il raggiungimento degli standard qualitativi e quantitativi.

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 orientate al massimo soddisfacimento dei fabbisogni assistenziali dell'utenza che si rivolge alla struttura.

PRESIDENTE del CDA
Dott. Enrico Di Nucci

Membri del Consiglio di Amministrazione
Dott. Alfredo Sabelli
Dott. Pasquale Sabelli

DIRETTORE SANITARIO
Dott. Nicola MANNA

I responsabili di reparto, d'intesa con la Direzione Sanitaria, definiscono le modalità organizzative necessarie a garantire la continuità assistenziale durante l'intero orario di apertura della struttura, anche in caso di urgenza o di eventi imprevisti.

Per ogni operatore sanitario la Clinica conserva la documentazione relativa ai titoli scolastici, professionali e di specializzazione previsti dalla normativa vigente.

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.

L'evoluzione digitale degli ultimi anni ha consentito l'informatizzazione della cartella clinica nei suoi dati amministrativi, sanitari e clinici, nonché la gestione digitale di referti ed esami specialistici, di laboratorio e di diagnostica per immagini.

2. Come accedere a Villa Maria

2.1 Regimi di erogazione delle prestazioni

Le prestazioni offerte dalla Clinica sono erogate con regimi differenti. Per agevolare la lettura, nella tabella seguente il regime di accesso è indicato in modo esplicito.

Servizio / percorso	SSN	Privato	Note
Ricovero ordinario	Sì	Sì	Accesso programmato secondo disponibilità e priorità clinica
Day Hospital	Sì	Sì	Nell'ambito dell'area medica
Day Surgery	Sì	Sì	Nell'ambito dell'area chirurgica
Chirurgia Ambulatoriale Complessa	Sì	Sì	Con percorso dedicato e scheda SCAC
Laboratorio Analisi	Sì	Sì	Prestazioni accreditate e in regime di solvenza
Attività specialistica ambulatoriale	No	Sì	Prestazioni esclusivamente in regime di solvenza
Diagnostica per Immagini	No	Sì	Prestazioni esclusivamente in regime di solvenza ed a supporto dell'attività istituzionale di ricovero

3. Le unità Operative

3.1 Le Unità Operative

La Casa di Cura Villa Maria presidia due aree di intervento principali - l'area Medica e l'area Chirurgica - a cui si affiancano i Servizi Ambulatoriali, la Diagnostica per Immagini e il Laboratorio Analisi.

AREA MEDICA

*Unità Operativa Complessa di **Medicina** e Day Hospital*

A) Ricovero ordinario
B) Day hospital

AREA CHIRURGICA

Unità Operativa Complessa di **Chirurgia**, Day Surgery e Chirurgia Ambulatoriale Complessa

C) Chirurgia Generale
D) Oculistica
E) Ortopedia
F) Otorinolaringoiatria
G) Chirurgia Ambulatoriale complessa

L'area chirurgica si avvale dei seguenti servizi:

◊ Servizio di anestesiologia

- blocco operatorio
- analgesia
- supporto alla diagnostica per immagini per l'esecuzione di esami contrastografici

AMBULATORI

H) Oculistica
I) Senologia ed Ecografia mammaria
J) Cardiologia
K) Endoscopia digestiva
L) Pneumologia

M) Otorinolaringoiatria
N) Urologia
O) Ortopedia
P) Diabetologia
Q) Chirurgia generale
R) Ecografia ed ecocolordoppler
S) Diagnostica per immagini

LABORATORIO ANALISI

A SERVIZIO DELLA STRUTTURA

- Gestione farmaci e materiale sanitario
- Medicina di Laboratorio
- Diagnostica per immagini

3.1.1 AREA MEDICA

Unità Operativa Complessa di Medicina e Day Hospital

L'Unità Operativa Complessa di Medicina assicura prestazioni in regime accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale e in regime privato, con attività organizzate in ricovero ordinario e day hospital.

L'area si caratterizza per un approccio integrato della presa in carico del paziente, grazie al supporto di servizi diagnostici e specialistici interni, tra cui laboratorio analisi, cardiologia, pneumologia, ecografia, urodinamica e diagnostica per immagini.

Responsabile
Dott.ssa Agata Salanitro

A) RICOVERO ORDINARIO

Le patologie più frequenti trattate nelle U.O.C. di Medicina sono di seguito indicate:

- Malattie Cerebrovascolari;
- Diabete;
- Neoplasie dell'apparato Respiratorio;

- Edema Polmonare ed insufficienza respiratoria;
- Insufficienza Cardiaca e Shock;
- Neoplasie Maligne della Mammella (Day Hospital);
- Insufficienza Renale

Particolare attenzione è dedicata alla gestione della malattia diabetica e delle sue complicanze, al rapporto con l'obesità, all'igiene alimentare, agli stili di vita e al monitoraggio delle patologie respiratorie.

B) DAY HOSPITAL

Il Day Hospital viene attivato per la diagnosi e cura di quelle patologie che non necessitano del ricovero ordinario e che consentono al paziente di tornare al proprio domicilio evitando il pernottamento in clinica.

Il ricovero sia in regime ordinario che in day hospital è subordinato alla richiesta effettuata dal medico di base mediante impegnativa e avviene a seguito di una valutazione preliminare effettuata dai medici che si occupano dell'accettazione clinica del paziente.

Ogni paziente deve preferibilmente essere accompagnato da scheda anamnestica con l'indicazione delle patologie remote, di eventuali reazioni a farmaci, delle terapie in atto, dei problemi emergenti che richiedono l'intervento dei medici della struttura.

Al termine della degenza, tutti i pazienti vengono dimessi con una lettera che descrive la diagnosi, la metodologia diagnostica e il percorso terapeutico seguito durante il ricovero. La struttura è inoltre dotata di un sistema informatico che consente l'interazione tra i vari reparti e servizi e garantisce l'accesso in tempo reale ai risultati delle indagini effettuate sul paziente.

3.1.2 AREA CHIRURGICA

Unità Operativa Complessa di Chirurgia, Day Surgery e Chirurgia Ambulatoriale Complessa

L'Unità Operativa Complessa di Chirurgia eroga prestazioni sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, sia in regime di solvenza, attraverso il ricovero ordinario e day surgery.

L'attività comprende diverse branche specialistiche, tra cui Chirurgia Generale, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Chirurgia della Mammella, Oculistica.

Punto di forza dell'area chirurgica è l'integrazione con i servizi interni di laboratorio analisi, cardiologia, diagnostica per immagini, ecografia, anatomia patologica e urodinamica, che consentono un percorso assistenziale completo.

La struttura è altresì autorizzata ed accreditata per l'erogazione di prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale Complessa.

Responsabile
Dott. Renato Di Cerce

C) Chirurgia Generale

Le più frequenti patologie trattate nella U.O.C. di Chirurgia Generale sono di seguito indicate:

- Ernia inguinale;
- Interventi su ano e stoma;
- Interventi su tessuti molli;
- Interventi sulla tiroide;
- Colecistectomia laparoscopica;
- Circoncisione.

D) Oculistica

L'Unità Operativa Semplice di Oculistica si occupa delle patologie del segmento anteriore e posteriore dell'occhio e degli annessi oculari.

L'attività si distingue per la disponibilità di una diagnostica specialistica ampia e avanzata, che comprende esami dedicati alla cornea, alla retina e alla valutazione vascolare oculare.

In ambito chirurgico vengono trattate le patologie del segmento anteriore, del segmento posteriore, degli annessi e delle vie lacrimali, sia in regime convenzionato con il SSN sia in regime privato.

Le patologie più frequenti trattate nella U.O.S. di Oculistica sono di seguito indicate:

- Interventi sul cristallino con o senza vitrectomia;
- Interventi sulle strutture extraoculari;
- Interventi sulle strutture intraoculari

E) Ortopedia

Il settore dell'Ortopedia è punto di riferimento per le patologie muscolo scheletriche, grazie alla presenza di professionisti di fama nazionale.

Le più frequenti patologie trattate sono di seguito indicate:

- Decompressione del Tunnel Carpale;
- Interventi su spalla e gomito;
- Interventi sul piede;
- Interventi su mano e polso;
- Artroscopia di Ginocchio e spalla;
- Sostituzione di articolazioni maggiori (protesi di anca e di ginocchio).

F) Otorinolaringoiatria

Il settore dell'Otorinolaringoiatria tratta tutte le patologie dell'orecchio e del naso.

In particolare, le patologie più frequenti trattate sono di seguito indicate:

- Interventi su orecchio, naso, bocca e gola;
- Rinoplastica funzionale

Day Surgery

L'attività di Day Surgery, ovvero la chirurgia in giornata, consente di effettuare interventi chirurgici in un setting organizzativo dedicato, che affianca il ricovero ordinario e permette una gestione appropriata dei percorsi assistenziali. All'interno dell'area chirurgica sono presenti posti letto dedicati a questa modalità di ricovero.

G) Chirurgia Ambulatoriale Complessa

La struttura è autorizzata ed accreditata per l'erogazione di prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale Complessa.

Tale tipologia di erogazione assistenziale rappresenta un elemento qualificante dell'offerta sanitaria, consentendo di trattare specifiche procedure chirurgiche in un contesto organizzato, sicuro, appropriato e rapido.

La Chirurgia Ambulatoriale Complessa non necessità del ricovero in regime di degenza del paziente ma il trattamento chirurgico del paziente si completa nell'arco della giornata.

3.1.3 AMBULATORI

H) Oculistica

Il settore specialistico ambulatoriale di Oculistica rappresenta un'eccellenza della struttura e un punto di riferimento regionale ed extraregionale per le patologie trattate. Il servizio si avvale di professionisti di consolidata esperienza e di strumentazione diagnostica di ultima generazione. Oltre alle visite ambulatoriali, vengono eseguite tutte le indagini diagnostiche relative alle patologie dell'occhio.

I) Senologia ed Ecografia Mammaria

Il servizio ambulatoriale di senologia e di ecografia mammaria ha in dotazione tecnologia di avanguardia con un mammografo digitale dotato di tomosintesi ed ecografi con sonde dedicate.

J) Cardiologia

Il servizio di Cardiologia rappresenta un importante supporto diagnostico e clinico per i percorsi assistenziali della struttura.

L'attività comprende esami ecografici cardiologici e vascolari e holter cardiaco, contribuendo alla valutazione internistica e al supporto pre e post-operatorio.

K) Endoscopia digestiva

Il settore di Endoscopia Digestiva rappresenta un punto di riferimento dell'offerta sanitaria regionale, grazie alla disponibilità di professionisti qualificati e tecnologie avanzate. Le procedure endoscopiche — Gastroscopia, Colonscopia e Rettoscopia — vengono eseguite in sala operatoria, in ambiente protetto e con sedazione del paziente.

L) Pneumologia

Il servizio di Pneumologia svolge anch'esso un ruolo di supporto nella valutazione e nel monitoraggio delle patologie respiratorie. Le prestazioni comprendono prove di funzionalità respiratoria quali spirometria, ossipulsimetria, emogasanalisi ed esame polisonnografico.

M) Otorinolaringoiatria

L'attività comprende visite specialistiche ed esame audiometrico.

N) Urologia

Nell'ambito urologico, la struttura dispone di un servizio di urodinamica con uroflussimetria associata alla valutazione ecografica.

Questo supporto diagnostico contribuisce alla valutazione funzionale dell'apparato urinario e si integra con i percorsi clinici e chirurgici della struttura.

O) Ortopedia

L'attività comprende visite specialistiche ambulatoriali ed infiltrazioni.

P) Diabetologia

L'attività diabetologica si inserisce all'interno di un più ampio approccio internistico che dedica particolare attenzione alla malattia diabetica e alle sue complicanze. Il percorso considera anche gli aspetti correlati all'obesità, all'igiene alimentare e agli stili di vita, con l'obiettivo di offrire un inquadramento complessivo della persona.

Q) Chirurgia Generale

Il settore della Chirurgia Generale comprende tutte le visite specialistiche ambulatoriali.

R) Ecografia ed Ecocolordoppler

Il servizio di Ecografia ed Ecocolordoppler si avvale di apparecchiature di ultima generazione, dotate di color doppler e sonde dedicate per differenti ambiti di indagine.

La dotazione tecnologica consente di integrare l'esame ecografico di base con lo studio vascolare eco-color-power/doppler, offrendo un supporto diagnostico accurato in diversi percorsi clinici.

S) Diagnostica per Immagini

L'area di Diagnostica Radiologica comprende TAC 64 slices, radiologia tradizionale, mammografia digitale con tomosintesi ed ecografia. La struttura garantisce un percorso organizzato anche per gli esami che richiedono una preparazione specifica e la verifica preventiva dell'idoneità del paziente, avvalendosi di tecnologie dedicate ad elevata capacità diagnostica.

3.1.4 LABORATORIO ANALISI

Il servizio di Laboratorio Analisi Cliniche analizza tutti i principali campioni biologici — sangue, urine, feci e tessuti — per la misurazione dei parametri biochimici, microbiologici e immunologici. Per l'esecuzione degli esami istologici e citologici, la struttura si avvale in service del Centro Diagnostico G.B. Morgagni di Benevento.

4. Ricoveri e interventi

La Clinica Villa Maria opera sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime privato, garantendo il ricovero programmato ordinario e a ciclo diurno (Day Hospital – Day Surgery).

4.1 Modalità di accesso

Per usufruire delle prestazioni della clinica, è necessaria la prenotazione del ricovero che viene annotata su apposito registro, la cui gestione è demandata al Capo Sala di struttura.

Per l'accesso al ricovero il paziente deve presentare:

- l'impegnativa del medico curante con indicazione della patologia, se la prestazione è a carico del SSN;
- la prescrizione del medico specialista, se la prestazione è in regime privato;
- documento di identità;
- tessera sanitaria;
- farmaci assunti abitualmente;
- esami e cartelle cliniche precedenti.

All'arrivo in Clinica, il paziente svolgerà gli adempimenti amministrativi presso l'accettazione.

Il personale addetto provvede alla compilazione del frontespizio della cartella clinica e consegna al paziente l'informativa sul trattamento dei dati personali, che verrà sottoscritta e inserita nella documentazione di ricovero, unitamente a un questionario sull'esperienza del ricovero che il paziente potrà, al termine della degenza, trasmettere all'amministrazione tramite l'apposita cassetta di posta ubicata presso i reparti.

4.2. Modalità di accesso per la Chirurgia Ambulatoriale Complessa

I requisiti per l'accesso alle prestazioni per Chirurgia Ambulatoriale Complessa sono i medesimi previsti per il ricovero ordinario.

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

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 a tale 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: visita di controllo post-operatoria.

4.3 Tempi di attesa

Il tempo medio di attesa per il ricovero programmato e per il Day Hospital in Area Medica è compreso tra 10 e 15 giorni dalla prenotazione.

In Area Chirurgica, per ricoveri programmati Day Surgery e Chirurgia Ambulatoriale Complessa, la struttura utilizza un apposito registro di prenotazione dei ricoveri.

Il grado di priorità dei ricoveri in urgenza e programmati è 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°1 Urgente, n°2 Media Urgenza,n°3 Programmato);
- data massima prevista per il ricovero.

La degenza media rilevata nel 2025 è di 6 giorni per medicina e 3 giorni per chirurgia elettiva.

4.4 Il consenso informato e la tutela del paziente

In caso di ricovero per intervento chirurgico o di procedura in Chirurgia Ambulatoriale Complessa, il paziente viene informato mediante apposito "Modulo di informazione e consenso all'atto medico". Il consenso riguarda tutte le procedure che verranno eseguite nel corso dell'intervento

ed in particolare: il tipo di anestesia, l'eventuale possibilità di modificarla nel corso dell'intervento, i rischi di trasfusione di emoderivati e/o autoemotrasfusione, i rischi connessi all'intervento e le pratiche poste in essere a salvaguardia del paziente.

La Clinica si impegna a garantire un'informazione obiettiva e imparziale sulle prestazioni disponibili, informazioni adeguate sul soggiorno ospedaliero, sulla diagnosi e sugli atti terapeutici, nonché la possibilità di rifiutare, dopo adeguata informazione, metodi diagnostici o terapeutici.

4.5 La permanenza in struttura

I reparti di degenza sono distribuiti su tre piani, serviti da un ascensore per pazienti e visitatori e da un secondo ascensore per barellati, persone con disabilità motoria e personale sanitario.

I reparti offrono ampie camere a due posti letto, con bagno interno e televisore.

Orari di visita

- dalle 16.00 alle 18.30 nei giorni feriali e festivi, compreso il sabato e la domenica

Orari dei pasti

- colazione ore 8.00, pranzo ore 12.00, cena ore 18.00.

Ogni reparto dispone di sale d'attesa per visitatori con televisore e di locali destinati alle attività del personale medico e infermieristico. Il personale medico, infermieristico, OSS, ausiliario e amministrativo è dotato di cartellino di riconoscimento con foto e qualifica.

4.6 Informazioni all'utenza

Il personale medico è disponibile ogni giorno, dalle ore 12.00 alle ore 13.00, per informare pazienti e familiari sulle problematiche attinenti il ricovero, nel rispetto dei diritti fondamentali del malato e della riservatezza dei dati sensibili.

4.7 Dimissioni, trasferimenti e continuità assistenziale

Alla dimissione, il paziente riceve una lettera sottoscritta dal responsabile del reparto, contenente accertamenti eseguiti, terapia effettuata, eventuale intervento, diagnosi di dimissione e terapia consigliata.

Il paziente può richiedere, tramite apposito modulo, copia della cartella clinica del ricovero o della Scheda di Chirurgia Ambulatoriale Complessa, ritirabile entro 30 giorni oppure, su richiesta, trasmessa anche via posta elettronica.

Il responsabile della compilazione della cartella clinica per quanto attiene ai dati clinici e sanitari è il medico di reparto.

La lettera di dimissioni del paziente viene trasmessa dalla struttura al Fascicolo Sanitario Elettronico.

All'atto della dimissione, il paziente viene informato sul programma assistenziale post-ricovero e sui controlli da eseguire. La continuità assistenziale è garantita sia mediante controlli programmati in clinica sia attraverso accordi con il medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta, che vengono informati dal personale di Villa Maria sugli obiettivi assistenziali raggiunti durante la degenza, sulle proposte relative agli obiettivi perseguibili e sul prosieguo delle cure dopo la dimissione.

In caso di dimissione e successivo ricovero in altra struttura, il paziente viene informato sulle possibili strutture per la prosecuzione del trattamento post-acuzie. In questo caso 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.

4.8 Urgenze o eventi imprevisti

La Direzione Sanitaria garantisce la continuità assistenziale 24 ore su 24 in caso di urgenze o eventi imprevisti, grazie alla presenza di una guardia medica interdivisionale, attiva durante tutto l'arco della giornata. In caso di necessità, la struttura assicura il trasferimento immediato con ambulanza e/o automedicale del paziente presso nosocomi cittadini, regionali ed extra-regionali grazie alla convenzione con la Croce Azzurra Molisana.

5. Visite ed esami

Le attività ambulatoriali specialistiche vengono offerte solo in regime di solvenza. La clinica ha in corso numerose convenzioni private con compagnie di assicurazione, fondi ed aziende, i cui elenchi possono essere consultati sul nostro sito www.villa-maria.it

5.1 Modalità di accesso e ritiro dei referti

Le visite ambulatoriali possono essere prenotate:

- telefonicamente attraverso il call center;
- recandosi presso l'ufficio accettazione della struttura.

Al momento della prenotazione il paziente riceve informazioni sul nominativo dello specialista che effettuerà la visita, sul giorno, sull'orario e sul costo della prestazione. Non è richiesta alcuna impegnativa del SSN, ma esclusivamente una prescrizione dello specialista.

Qualora il paziente non sia in grado di rispettare la prenotazione effettuata, è necessaria la disdetta con un preavviso di almeno 48 ore.

Le prestazioni vengono eseguite in locali adeguati, riservati e dotati di ampie sale d'attesa e servizi igienici dedicati.

Per le visite specialistiche il referto viene generalmente consegnato al termine della prestazione; nei casi che richiedono approfondimenti può essere consegnato entro2 giorni.

5.2 Modalità di accesso per Diagnostica per immagini

L'accesso alle attività di diagnostica per immagini può avvenire presentando all'accettazione amministrativa la prescrizione dello specialista.

Il servizio di Diagnostica per immagini è attivo

- dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 17.00

Per le indagini TAC con mezzo di contrasto il paziente riceve una specifica informativa sugli accertamenti preliminari e contestualmente la struttura acquisisce il consenso informato scritto; in tali casi l'esame è eseguito alla presenza del responsabile anestesista di struttura.

La consegna del referto, nel caso di indagini che prevedono mezzo di contrasto, avviene entro 2-3 giorni dall'esecuzione dell'esame.

5.3 Tempi di attesa

Per le visite ambulatoriali il tempo medio varia da 2 a 15 giorni in base alla tipologia della prestazione; per gli esami endoscopici il tempo medio indicato è di 10-15 giorni.

Per le prestazioni ambulatoriali i tempi di attesa sono rilevati tramite agenda di prenotazione informatizzata.

6. Laboratorio Analisi

La Clinica è accreditata per tutte le prestazioni di laboratorio di analisi cliniche. Il servizio viene erogato sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime di solvenza.

6.1 Modalità di accesso al servizio

I prelievi vengono effettuati ogni giorno, esclusi domenica e festivi, dalle ore 7.30 alle ore 10.00 presso la sala prelievi della struttura. Per accedere alle prestazioni in regime SSN il paziente deve:

- prenotare presso la struttura o via telefono solo se la prestazione è esente dal pagamento del ticket;
- presentare l'impegnativa del medico curante.

Le eventuali condizioni di esenzione ticket devono essere autocertificate all'atto dell'accettazione.

In regime privato, non è necessaria la prescrizione medica, né la prenotazione e il paziente può usufruire dei pacchetti di indagini diagnostiche e di laboratorio predisposti dalla struttura.

6.2 Referti e servizi online

Il pagamento della prestazione avviene al momento dell'accettazione del paziente. Il referto può essere ritirato in accettazione nel termine massimo di due giorni dal prelievo oppure, nel caso di esami particolarmente complessi, entro 5 giorni. Il ritiro avviene in busta chiusa ed è riservato all'utente o a persona formalmente delegata.

Su richiesta il referto può essere inviato via posta elettronica.

7. Informazioni, tutela e qualità

7.1 Rapporti con il pubblico, segnalazioni e reclami

È' stato istituito all'interno della struttura un Responsabile addetto ai rapporti con il pubblico che può essere contattato presso i numeri telefonici della struttura, 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 le quali 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).

7.2 Customer Satisfaction

La struttura ha predisposto apposita modulistica di customer satisfaction da consegnare all'utenza all'atto dell'accettazione. Nel caso del ricovero il questionario viene consegnato al paziente con invito alla restituzione anonima al momento della dimissione, così da consentire il monitoraggio del grado di soddisfazione e l'individuazione di eventuali criticità.

7.3 Modalità di rilevazione dei tempi di attesa

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 informatico di prenotazione dei ricoveri, gestito e redatto dalla Capo Sala di struttura.

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

7.4 Privacy e trattamento dei dati personali

Ai sensi del Regolamento (UE) 679/2016 la struttura ha predisposto un modulo informativo relativo al trattamento dei dati personali, che viene sottoposto al paziente al momento dell'accettazione. La struttura garantisce la tutela della riservatezza delle informazioni e la conoscenza delle notizie inerenti il ricovero esclusivamente da parte dei soggetti competenti alla cura e al controllo. E' stata istituita la figura del DPO, responsabile della protezione dati.

La clinica prevede l'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

7.5 Verifica annuale e revisione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene analizzata e sottoposta a revisione con cadenza annuale, con il coinvolgimento della Direzione Sanitaria e dei responsabili dei vari settori. La revisione riguarda il

raggiungimento degli obiettivi prefissati, il rispetto degli impegni assunti nei confronti dell'utenza e i risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi. In caso di mutamenti nella programmazione regionale, l'amministrazione può procedere a una revisione immediata della Carta.

8. Professionisti, reparti e servizi

Di seguito si riporta una sintesi dei professionisti e dei servizi presenti nella Carta attuale. Le tabelle hanno funzione descrittiva e possono essere aggiornate in caso di variazioni organizzative. 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.

DIREZIONE SANITARIA

Unità / Servizio	Ruolo	Professionisti
Direzione sanitaria	Direttore Sanitario	Dott. Nicola Manna

AREA MEDICA E AREA CHIRURGICA

Unità / Servizio	Ruolo	Professionisti
U.O.C. Medicina e Day Hospital	Responsabile	Dott.ssa Agata Salanitro
U.O.C. Medicina e Day Hospital	Equipe	Dott. Nicola Manna; Dott.ssa Carla Bruno; Dott. Carlo Pedicino; Dott.ssa Agata Salanitro; Dott. Domenico Pasquale; Dott. Giovanni Gugliotti; Dott. Nicola De Nigris; Dott. Nicolamario Di Santo; Dott.ssa Virginia Pisanò; Dott.ssa Beatrice Raspa; Dott. Mario Valicenti
U.O.C. Chirurgia, Day Surgery e Chirurgia Ambulatoriale Complessa	Responsabile	Dott. Renato Di Cerce
U.O.C. Chirurgia, Day Surgery e Chirurgia Ambulatoriale Complessa	Specialisti	Dott. Fabio Rotondi; Dott. Roberto Tomaciello; Dott. Raffaele Salvione; Dott.ssa Franca Maria D'Alessio
Sezione Oculistica	Equipe	Dott. Ermanno Dell'Omo; Dott.ssa Mariluccia Cassetta; Dott. Francesco Cifariello; Dott. Salvatore Bove; Dott. Paolo Polisena; Dott. Pasquale Cucciniello.

Unità / Servizio	Ruolo	Professionisti
Sezione Ortopedia	Specialisti	Dott. Giovanni Savino; Dott. Raffaele Cortina; Dott. Angelomaria Rea; Dott. Roberto Rea; Dott. Gabriele Cortina
Sezione Otorinolaringoiatria	Specialisti	Dott. Ennio De Felice; Dott. Giovanni Mastrogiuseppe
Anestesia e Blocco Operatorio	Specialisti	Dott. Pasquale Sabelli; Dott. Giovanni Di Lauro
Diagnostica per Immagini	Specialista	Dott. Raffaele Villanacci
Laboratorio Analisi	Specialisti	Dott.ssa Paola Di Lauro; Dott.ssa Marina De Tollis
Deposito Farmaceutico	Responsabile	Dott. Beatrice Moffa

ATTIVITÀ AMBULATORIALI

Unità / Servizio	Ruolo	Professionisti
Ecografia ed Ecocolordoppler	Specialisti	Dott. Raffaele Villanacci; dott. Nicola Manna
Laboratorio Analisi Cliniche	Specialisti	Dott.ssa Paola Di Lauro; Dott.ssa Marina De Tollis
Radiologia tradizionale, mammografia, TAC	Specialista	Dott. Raffaele Villanacci
Endoscopia digestive	Specialista	Dott. Gianluca Spera
Otorinolaringoiatria	Specialisti	Dott. Ennio De Felice
Oculistica	Specialisti	Dott. Ermanno Dell'Omo Dott.ssa Mariluccia Cassetta; Dott. Francesco Cifariello; Dott. Salvatore Bove; Dott. Paolo Polisena; Dott. Pasquale Cucciniello.
Cardiologia	Specialisti	Dott. Carmine Santamaria; Dott. Pierluigi Paolone
Senologia ed ecografia mammaria	Specialista	Dott. Renato Di Cerce

Unità / Servizio	Ruolo	Professionisti
Chirurgia generale	Specialisti	Dott. Roberto Tomaciello; Dott. Fabio Rotondi
Ortopedia	Specialisti	Dott. Giovanni Savino; Dott. Raffaele Cortina; Dott. Angelomaria Rea; Dott. Roberto Rea; Dott. Gabriele Cortina
Diabetologia	Specialista	Dott. Carlo Pedicino
Urologia	Specialista	Dott. Francesco Dibitetto

SERVIZI DI SUPPORTO, CONVENZIONI E APPALTI

Unità / Servizio	Ruolo	Professionisti
Università degli Studi del Molise	Convenzione	Tirocini e stage formativi per infermieri e OSS
Centro Diagnostico Morgagni – Benevento	Convenzione	Esami di anatomia patologica
Croce Azzurra Molisana	Convenzione	Trasporto d'urgenza dei degenti e del materiale sanitario
Centro di Medicina Trasfusionale Ospedale Cardarelli	Convenzione	Supporto trasfusionale
Servizio mensa ricoverati	Appalto esterno	Somministrazione pasti ai degenti
Lavanderia e sterilizzazione	Appalto esterno	Noleggio e lavaggio biancheria; sterilizzazione materiale di sala operatoria
Disinfezione e disinfestazione ambienti	Appalto esterno	Servizi periodici di sanificazione