



# CLINICA MONTEVERGINE

## ALTA SPECIALITA' DEL CUORE

*Chirurgia cardio-toraco-vascolare  
Cardioangiologia Interventistica- Emodinamica ed Elettrofisiologia  
Cardiologia Clinica e Broncopneumologia*

### Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995



*Gentile Signora/Signore,*

*desideriamo presentarLe la Casa di Cura Montevergine SpA attraverso la "Carta dei servizi".*

*Questo documento è stato realizzato per permetterLe una conoscenza approfondita dei servizi offerti dalla nostra struttura sanitaria e degli impegni assunti per poterLe assicurare i più elevati livelli di qualità, coerentemente con il nostro impegno che è da sempre quello di coniugare ottimali risultati clinici con umanità e competenza, sulla base di un modello di assistenza che si fonda su un corretto sistema di gestione del Rischio Clinico, sull'appropriatezza delle cure, sulla competenza e l'aggiornamento professionale, su metodiche e dotazioni tecnologiche all'avanguardia, nonché sulla personalizzazione dei servizi ed il confort ambientale;*

*La Carta è intesa, quindi, anche come strumento di guida nella scelta della struttura più adeguata alle Sue esigenze e aspettative.*

*L'obiettivo principale è quello di coinvolgerLa direttamente nella gestione della Sua salute, instaurando un dialogo e un confronto costanti, per un servizio in continua evoluzione.*

*La invitiamo quindi a fornirci suggerimenti, osservazioni e segnalazioni, attraverso la compilazione del Questionario e/o della specifica modulistica presente anche sul sito.*

*Il Suo contributo ci permetterà così, di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri ospiti.*

*RingraziandoLa sin d'ora per la Sua preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.*

*Il Presidente  
Ettore Sansavini*

## Sommario

<b>MISSIONE E PRINCIPI .....</b>	<b>4</b>
PRESENTAZIONE .....	6
ATTIVITÀ NELL'ANNO 2023: ALCUNI DATI .....	6
L'OFFERTA SANITARIA .....	7
DAL 2023 LA CASA DI CURA HA ADOTTATO UNA POLITICA DI PARITÀ DI GENERE CHE SI PROPONE RICONOSCERE, TUTELARE E VALORIZZARE LE DIFFERENZE UOMO-DONNA E LE PARI OPPORTUNITÀ SUL LUOGO DI LAVORO; IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA PARITÀ DI GENERE È STATO CERTIFICATO IN CONFORMITÀ ALLA UNI PDR 125:2022. ....	8
IL MANAGMENT .....	9
I CONFORT.....	10
<b>L'ACCESSO ALLE ATTIVITÀ SANITARIE.....</b>	<b>12</b>
INFORMAZIONI .....	12
PRE OSPEDALIZZAZIONE .....	13
RICOVERI ORDINARI .....	13
PRESTAZIONI AMBULATORIALI .....	14
<b>LE ATTIVITÀ SANITARIE .....</b>	<b>15</b>
REPARTI .....	15
<i>Chirurgia Cardio Toraco Vascolare.....</i>	<i>15</i>
<i>Cardio Angiologia Interventistica .....</i>	<i>16</i>
<i>Cardiologia clinica.....</i>	<i>17</i>
<i>Cardiopneumologia .....</i>	<i>17</i>
<i>Terapia Intensiva Post operatoria.....</i>	<i>17</i>
<i>Terapia Intensiva Cardiologica (UTIC).....</i>	<i>17</i>
AMBULATORI E SERVIZI .....	18
<b>IL SISTEMA QUALITÀ .....</b>	<b>19</b>
<b>IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA PARITÀ DI GENERE .....</b>	<b>19</b>
I NOSTRI IMPEGNI .....	19
TUTELA E PARTECIPAZIONE .....	21

## Missione e Principi

### Missione

In quanto azienda che eroga prestazioni sanitarie Montevergine spa ha quale missione la salvaguardia della salute, bene fondamentale della persona, sancito e tutelato dalla Costituzione della Repubblica, di conseguenza l'individuo è posto al centro di ogni attività della Struttura.

Montevergine spa si propone di dare appropriata, efficace e sollecita risposta ai bisogni sanitari della collettività, assicurando ai cittadini prestazioni prevalentemente correlate all'Alta Specialità di Cardiologia clinica ed interventistica, Chirurgia Cardio-toraco-vascolare e Broncopneumologia.

L'obiettivo costante del management e degli operatori è quello di sviluppare una struttura sanitaria di alta specializzazione "a misura d'uomo", per garantire all'utente i migliori risultati clinici ed insieme un'adeguata attenzione ai suoi bisogni. Per questo motivo viene costantemente promosso e sostenuto lo sviluppo di nuove tecniche e conoscenze, nonché l'attività scientifica, la formazione ed il controllo dei risultati.

L'azienda ha sviluppato un sistema di gestione del rischio clinico fondato sul recepimento e l'attuazione delle raccomandazioni ministeriali e delle buone pratiche cliniche, mutate dai più avanzati modelli sanitari nazionali ed internazionali al fine di ridurre al minimo le possibilità di errore in ambito diagnostico e terapeutico.

### Principi

Montevergine ha elaborato e fatti propri i principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente dei Ministri del 27/01/1994 e nella carta dei Diritti e dei doveri dell'utente malato (GU 31/05/1995) garantendone l'attuazione a favore dei propri utenti.

La Carta dei Servizi rappresenta un formale patto tra la struttura i cittadini e ha l'obiettivo di fornire un'adeguata conoscenza delle attività offerte, delle modalità di accesso alle cure e gli strumenti a disposizione dell'utente per contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.

Le prestazioni della nostra Casa di Cura sono improntate ai seguenti principi:

**Uguaglianza ed imparzialità:** ogni utente riceve servizi appropriati senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, cultura, convinzioni religiose e politiche e condizione socio-economica; il comportamento è ispirato a criteri di obiettività, equità ed imparzialità;

**Informazione e partecipazione:** una informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie proposte consente all'utente di decidere consapevolmente in merito alla propria salute ed alla qualità della vita; l'utente ha diritto di rifiutare di sottoporsi alle cure diagnostico-terapeutiche proposte dopo essere stato adeguatamente informato sulle stesse. La partecipazione attiva del paziente è garantita, inoltre, dalla possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio e di fornire suggerimenti e/o osservazioni, oppure, di presentare reclami, a cui la Direzione aziendale s'impegna a dare riscontro.

**Rispetto della persona:** il rispetto del malato si concretizza nell'attenzione alle sue abitudini di vita, ai suoi ritmi ed alla sua privacy ed inoltre nella riduzione al minimo

possibile dei tempi di attesa e delle formalità burocratico-amministrative. La struttura e gli operatori sono aperti al confronto ed al dialogo con le Associazioni rappresentative dei diritti e dei doveri del cittadino e/o del malato.

### **Rapporto umano**

tutto il personale della struttura s'impegna a realizzare un ambiente ospitale e quanto più è possibile, familiare, valorizzando le relazioni interpersonali. A tal fine gli operatori condividono l'impegno ad assumere nei confronti degli utenti le seguenti norme etico-comportamentali:

- presentarsi, rivolgersi, dialogare ed ascoltare in modo gentile e cordiale, facendosi sempre riconoscere attraverso idoneo cartellino identificativo e fornendo, nell'ambito delle proprie competenze, risposte chiare e comprensibili o, eventualmente, indirizzando l'utente verso altre figure professionali che possano rispondere in modo appropriato e competente;
- individuare i bisogni di assistenza, suggerire i comportamenti più adeguati per ottimizzare lo stato di salute e rispettare i tempi della persona (soprattutto quando sono presenti difficoltà motorie anche nell'esecuzione delle più elementari attività); avere attenzione alle relazioni sociali, alla dignità ed alla riservatezza dell'assistito;
- garantire competenze, abilità ed umanità nello svolgimento delle prestazioni sanitarie, assistendo e sostenendo moralmente l'utente in modo da rassicurarlo sull'intero percorso assistenziale;
- assicurare le migliori condizioni igienico-ambientali.

### **Impegni**

L'azienda si impegna a garantire ai cittadini la corretta applicazione dei principi sopra enunciati al fine di realizzare la propria Mission.

In particolare, l'impegno a garantire appropriatezza e risultati clinici, sicurezza e attenzione all'utente ed agli operatori, si basa sulla continua applicazione del **sistema di gestione del rischio clinico** sostenendo costantemente la motivazione, la condivisione e la partecipazione di tutte le figure professionali impegnate in un processo dinamico di miglioramento continuo.

Punto cardine nella gestione del rischio clinico è il sistema di **incident reporting** che l'azienda ha adottato ed implementato per la gestione di tutti gli eventi avversi (o quasi eventi) che si verificano e che, attraverso una corretta identificazione, segnalazione ed analisi degli stessi, consenta di imparare dall'errore e d'implementare continue azioni di miglioramento al fine di favorire maggiormente la sicurezza e la qualità delle cure e dell'assistenza fornita ai pazienti.

### **I diritti**

I diritti del cittadino-utente sono esplicitati nei principi e negli impegni assunti da Montevergine (sintesi da DPCM 19/05/95)

### **I doveri**

Il paziente è tenuto a:

- ❖ Collaborare con il personale sanitario.
- ❖ Deve fornire informazioni chiare e precise sul proprio stato di salute, sui precedenti ricoveri, sulle terapie seguite, consegnandone l'eventuale documentazione pregressa.
- ❖ Deve comunicare tempestivamente ogni variazione del suo stato di salute.
- ❖ Deve segnalare al case manager eventuali disfunzioni assistenziali in modo tempestivo.
- ❖ Deve informare il personale in caso di suo temporaneo allontanamento dal reparto.
- ❖ Rispettare il personale e gli ambienti
- ❖ Deve usare gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste.
- ❖ Deve comprendere le difficoltà degli operatori nel caso le risposte non fossero tempestive.

- ❖ Deve utilizzare in modo appropriato gli ambienti, le attrezzature e gli arredi.
- ❖ Deve evitare comportamenti che possano disturbare gli altri degenti.

## Presentazione

Edificata nella seconda metà degli anni '60, Montevergine spa nasce dalla volontà dei suoi Soci fondatori di creare una struttura in grado di dare una valida risposta sanitaria ai portatori di affezioni dell'apparato cardiorespiratorio dell'area campana, allora spesso costretti a rivolgersi a strutture extraregionali. Dedicata inizialmente solo all'attività clinica nel corso degli anni, grazie all'impegno ed alla lungimiranza della proprietà, la struttura amplia la gamma delle prestazioni offerte in ambito cardiologico attivando progressivamente, a partire dal '86, l'attività di CardioAngiologia Invasiva, la Chirurgia CardioToracoVascolare ed infine l'Elettrofisiologia; garantendo così un completo percorso diagnostico-terapeutico nel settore dell'Alta Specialità del Cuore. La qualità delle prestazioni erogate ha garantito una sempre maggiore visibilità e produttività dell'azienda che nel 1996 è stata provvisoriamente accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, avviando così un processo dinamico di continuo monitoraggio e miglioramento della qualità dei servizi offerti in conformità ai più alti standard nazionali ed internazionali di riferimento sia in ambito clinico che assistenziale.



## Attività nell'anno 2023: alcuni dati

### *Volumi di produzione e Risultati*

Nel corso dell'anno 2023, 6.142 cittadini hanno scelto di ricoverarsi a Montevergine spa per avvalersi delle cure mediche e chirurgiche delle sue Unità operative e Servizi.

Oltre ai 266 ricoveri di cardiologia non invasiva, l'Unità operativa di Chirurgia cardio-toraco-vascolare ha eseguito nel corso dell'anno 513 interventi maggiori.

Nel Laboratorio di CardioAngiologia sono state effettuate n. 3.359 procedure a scopo diagnostico e/o terapeutico (coronarografie, angioplastiche coronariche e vascolari periferiche) e 2.004 procedure di elettrofisiologia.

## L'offerta sanitaria

---

La casa di Cura dispone a regime di 120 posti letto autorizzati di **degenza ordinaria**, di cui n.116 accreditati con il S.S.R., per l'espletamento delle seguenti attività sanitarie:

- ▶ Chirurgia Cardio-toraco-vascolare
- ▶ Cardioangiologia ed Elettrofisiologia diagnostica ed interventistica
  - ▶ Cardiologia Clinica
  - ▶ Broncopneumologia
- ▶ Terapia Intensiva post- chirurgica (T.I.P.O.)
  - ▶ Terapia Intensiva cardiologica (UTIC)

### **Sono inoltre attivi i seguenti Servizi:**

- Anestesia e Rianimazione
- Bio-Immagini - Radiologia
- Laboratorio di Analisi (chimica clinica e immunologia, ematologia e microbiologia)
- Ecocardiografia
- Angiologia
- Fisiopatologia respiratoria
- Perfusione Cardiocircolatoria
- Ergometria
- Centro per l'Ipertensione
- Holter Dinamico e Pressorio
- Diabetologia ed endocrinologia
- Poliambulatorio

Il comparto operatorio è dotato di due sale operatorie, mentre il Laboratorio di Emodinamica ed Elettrofisiologia dispone di tre sale angiografiche.

La Terapia Intensiva post-chirurgica è dotata di otto posti letto, di cui uno per l'isolamento.

L'UTIC è dotata di n. sette posti letti in box individuali.

### Ricerca ed assistenza sanitaria: organi di ausilio

La Casa di Cura collabora in modo convenzionato con diversi Enti e Istituzioni, tra cui L'università Federico II di Napoli, per coordinare l'attività scientifica e di ricerca, garantendo che essa sia coerente con la mission dell'azienda e sia svolta secondo quanto previsto dalla normativa vigente, nel pieno rispetto della volontà dell'utente; favorendo il continuo aggiornamento degli operatori e la predisposizione ed attuazione di Master e Corsi di qualificazione aperti anche a professionisti esterni.

A decorrere dal 2014 Montevergine finanzia un dottorato di ricerca internazionale in ambito cardiologico per n.15 borse di studio.



In tal senso, al fine di ottimizzare l'assistenza sanitaria, sono stati costituiti:

Il **Comitato Scientifico**, costituito da autorevoli membri, che pianifica ed organizza ogni attività scientifica della Casa di Cura.

La **Commissione del farmaco** che promuove l'adozione di linee guida al buon uso dei farmaci e l'ottimale efficacia nel loro utilizzo.

Il **Comitato alla lotta contro le Infezioni Ospedaliere** (CIO) che ha il compito di sviluppare e monitorare ogni iniziativa tesa a prevenire il rischio infettivo ospedaliero e così ridurre il numero e la tipologia delle infezioni nosocomiali.

Il **Gruppo di Lavoro Rischio Clinico** (GLRC) deputato alla programmazione, gestione e monitoraggio delle attività afferenti al rischio clinico ed alla sicurezza delle cure.

Il **Comitato Valutazione Sinistri** (CVS) che ha lo scopo di valutare tutti gli eventi avversi che hanno dato, o possono dare, luogo a contenziosi al fine anche di supportare il GLRC nella adozione di eventuali azioni correttive.

Il **Comitato per il Buon Uso del Sangue (COBUS)** per monitorare costantemente l'appropriatezza prescrittiva e la corretta gestione del sangue.

#### Le Associazioni di Categoria.

Montevergine spa è associata all'A.I.O.P. - Associazione Italiana Ospedalità Privata - che rappresenta oltre 500 Case di cura private sul territorio nazionale.

#### Le Associazioni di Volontariato

A.V.O. "Associazione Volontari Ospedalieri"

ADOC "Associazione difesa e orientamento consumatori"

#### Certificazione di Qualità

Dal 2000 la Casa di Cura ha avviato l'implementazione di un Sistema di gestione Qualità, che le ha permesso di conseguire il certificato di conformità alle norme UNI EN ISO 9002, rilasciato dall'Ente internazionale di certificazione BVQI, adeguato nel 2004 alla nuova norma UNI EN ISO 9001/2000, e nel 2009 alla norma UNI EN ISO 9001/2008. A gennaio 2015 è stata rinnovata e confermata la certificazione di qualità ISO 9001:2008, nel 2016 alla norma UNI EN ISO 9001/2015.

#### Certificazione UNI PDR 125:2022

Dal 2023 la Casa di Cura ha adottato una politica di parità di genere che si propone riconoscere, tutelare e valorizzare le differenze uomo-donna e le pari opportunità sul luogo di lavoro; il Sistema di Gestione per la parità di Genere è stato certificato in conformità alla UNI PDR 125:2022.



## Il Management

---

*Ettore Sansavini*  
Presidente C.d.A

*Antonio Merlino*  
Amministratore Delegato

*Antonio Rainone*  
Direttore Generale

*Domenico Ponticelli*  
Direttore Sanitario

L'équipe di 'Montevergine' S.p.A. è composta da figure professionali qualificate. Il coordinamento e il lavoro di squadra sono a fondamento di ogni attività, al fine di rendere il percorso di cura dell'utente il più agevole ed efficace possibile.

Il *personale di staff* si occupa delle funzioni amministrative, dell'organizzazione e dell'accoglienza nei settori: Contabilità Generale/ Bilancio/ Finanza, Controllo di gestione, Accredimento e Qualità, Sicurezza, Risorse Umane, Marketing e Customer care, Area Tecnica, Ingegneria Clinica, Sistemi Informativi.

Il *personale medico* della Struttura è composto da medici dipendenti o a rapporto libero - professionale che garantiscono la continuità dell'assistenza. In ogni Unità Operativa o Servizio, il Medico Responsabile è preposto alla supervisione di tutti gli aspetti sanitari e organizzativi, e, unitamente alla Direzione Sanitaria, agli altri professionisti medici, ed alla Direzione Infermieristica (DITRA), si occupa della gestione dei reparti, della definizione dei percorsi diagnostico-terapeutici degli utenti, nonché del contatto con familiari e con il Medico referente del paziente.

L'équipe dei professionisti della salute è completato inoltre dai:

- **Coordinatori infermieristici:** gestiscono l'organizzazione dei reparti e del blocco operatorio, coordinando il personale (infermieri, operatori tecnici addetti all'assistenza, OTA, OSS, ausiliari) e gli aspetti clinico-assistenziali.
- **Infermieri:** sono responsabili dell'assistenza globale all'utente, compresa l'educazione sanitaria.
- **O.S.S. Operatori Socio Sanitari** - gestiscono le attività di supporto all'assistenza infermieristica. Tecnici: operatori esperti nell'esecuzione di esami strumentali (Radiologia Medica) o abilitati ad effettuare determinate prestazioni sanitarie (Terapisti della Riabilitazione)

Il *personale non sanitario*, anche dipendente da ditte esterne, cura tutti gli aspetti non collegati all'assistenza diretta del malato quali la pulizia ed il riordino delle Unità Operative e degli spazi comuni, i trasporti e la logistica interna.

Il servizio di manutenzione, di concerto con il servizio d'ingegneria clinica, svolge un'attività trasversale ai reparti ed ai servizi della struttura e assicura, in modo tempestivo, la costante funzionalità degli impianti e tecnologie a supporto dell'attività aziendale ed una costante sorveglianza delle condizioni strutturali e di sicurezza del presidio.

# I Confort

---

## L'Accoglienza

La Direzione di Montevergine spa si impegna a garantire la migliore ospitalità, affinché la permanenza nella struttura possa risultare la più confortevole e familiare possibile.

All'ingresso, il personale addetto alla accoglienza fornisce le indicazioni necessarie al fine di indirizzare correttamente l'utente verso i Reparti di degenza od i Servizi ambulatoriali e disbriga le pratiche amministrative. In reparto, i Coordinatori ed il personale infermieristico informano l'utente e gli accompagnatori sulla organizzazione della degenza e sulle principali regole comportamentali; inoltre comunicano il nome del medico ed infermiere di riferimento cui rivolgersi per ogni informazione o problematica durante il ricovero.

## Servizi alberghieri

Le camere di degenza sono ad uno, due o tre posti letti, tutte dotate di bagno, armadietto personale, telefono, televisore, chiamata infermiere, aria condizionata.

Gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno direttamente nella propria stanza (al numero 0825-705 + numero camera).

La struttura dispone di plurimi distributori di bevande calde e fredde e snack, sale soggiorno in ogni piano.

## Servizio ristorazione

Colazione, pranzo, merenda e cena, con menù a scelta, sono serviti in camera sia al ricoverato che all'eventuale accompagnatore utilizzando materiale termicamente protetto, e posateria monouso. Il personale addetto si informa quotidianamente della situazione clinica del paziente e provvede a personalizzare i menù. E' garantita la possibilità di scelta del menù compatibilmente con le indicazioni mediche. Il servizio mensa è disponibile, con attenzione a specifiche esigenze (celiachia et al.), anche per gli accompagnatori degli utenti.

## Servizi alberghieri integrativi

Al momento della prenotazione del ricovero, l'utente può scegliere se usufruire, a fronte di una differenza alberghiera e della disponibilità, di una camera riservata, con eventuale secondo letto a disposizione dell'accompagnatore, 'kit cortesia' (pantofole, sapone, bagnoschiuma, cuffia doccia, sacco biancheria), menù dedicato.

## Servizi non sanitari

Copia della cartella clinica e/o della registrazione digitale (CD) di esami strumentali (Coronarografia, Rx, TAC ecc.) può essere richiesta al Front Office all'atto della dimissione o del ricovero. Le modalità di rilascio della documentazione prevedono il ritiro diretto allo sportello del Front Office, l'invio della copia cartacea a mezzo posta, l'invio della copia digitale a mezzo email a cura dell'ufficio cartelle cliniche.

## Servizio religioso

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura la libertà di culto e favorisce l'assistenza religiosa predisposta dall'utente.

- ❖ Religione cattolica: al livello 0 è ubicata la Cappella. Ogni utente può richiedere l'assistenza religiosa da parte del sacerdote incaricato a tale servizio dalla Curia.
- ❖ Altre Religioni: gli ospiti possono rivolgersi al caposala per ricevere informazioni in merito.

## Visite di parenti e conoscenti

Per favorire una migliore organizzazione delle attività di assistenza e di servizio ai pazienti l'orario di visita è definito in base alle esigenze dei reparti/UU.OO. di degenza.

ORARI DI VISITA	GIORNI FERIALI	GIORNI FESTIVI	COLLOQUIO CON IL MEDICO
	16.00 / 17.00	16.00 / 17.00	16.00 / 17.00

Nell'interesse dei degenti, l'organizzazione si impegna affinché gli orari di visita vengano rispettati. Durante la visita medica e in caso di cure infermieristiche, i visitatori sono invitati a lasciare il reparto, usufruendo delle sale di attesa esterne.

Ne reparto di cardiocirurgia è consentito l'accesso ad un solo visitatore per volta.

L'accesso ai bambini al di sotto dei 12 anni non è consentito.

Per particolari esigenze assistenziali, orari di visita personalizzati potranno essere concordati con il e autorizzati dal Responsabile medico del reparto di degenza.

### La collaborazione dei frequentatori al confort della struttura

Gli utenti, gli accompagnatori ed i visitatori sono invitati a:

- ❖ non fumare all'interno della struttura e spegnere le sigarette negli appositi posacenere all'esterno prima di entrare.
- ❖ Evitare l'uso dei telefoni cellulari ed altri dispositivi elettronici che possono causare interferenze con le attrezzature elettromedicali e comunque regolare la suoneria in modo da non disturbare gli altri utenti.
- ❖ Non sedersi su fan-coil, davanzali o finestre, ne appoggiarvi oggetti od alimenti, per ragioni di sicurezza.
- ❖ Rispettare gli orari di visita ed uscire dall'area di degenza in caso di visite mediche o cure infermieristiche.
- ❖ Tenere un comportamento rispettoso verso gli altri utenti e gli operatori.
- ❖ Non affollare le stanze durante le visite.
- ❖ Moderare il tono di voce, il volume di televisori e dei telefoni cellulari.



◀ L'ambiente esterno



L'Ambiente interno ▶

## Informazioni

Presso il Front Office di Montevergine spa, situato all'ingresso principale (livello 0) della struttura, operativo gli utenti possono ricevere direttamente dal personale addetto o per via telefonica informazioni in merito a:

- ❖ modalità del ricovero e prenotazione
- ❖ prenotazione prestazioni ambulatoriali
- ❖ numeri telefonici
- ❖ orari di visita nei reparti
- ❖ ubicazione servizi interni
- ❖ orari uffici
- ❖ preventivi ricovero (paganti in proprio) e modalità di pagamento
- ❖ disponibilità medici interni e consulenti
- ❖ richiesta e ritiro copia cartella clinica e filmino emodinamica

- 
- tutti i giorni dalle ore 07.00 alle ore 20.00 al numero 0825-705220
  - dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30- 14.30 e il sabato dalle ore 8.00-14.00 al numero 0825 705616 – 3512829432
- 

Di norma tutte le informazioni di tipo sanitario vengono fornite esclusivamente dai medici di riferimento nell'orario di ricevimento stabilito e mai per via telefonica.



### Tipologie di accesso

- In regime di accreditamento ( convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale)  
L'utente non è soggetto ad alcun onere, salvo nel caso scelga di usufruire del trattamento alberghiero integrativo (vedi tariffario della Casa di Cura presso Front Office).  
Il ricovero avviene presentando la semplice richiesta del medico di medicina generale o del medico specialista su ricettario del Servizio Sanitario Nazionale ('scheda di accesso in ospedale'), all'atto dell'accettazione.
- In regime " privatistico"  
La prestazione è a totale carico dell'utente ed è ad esso fatturata direttamente.  
Check up specifici a condizioni economiche agevolate o in convenzione con Assicurazioni.
- In convenzione con Assicurazioni, Associazioni, Enti, e Mutue.  
La prestazione viene fatturata direttamente al cliente (Convenzione indiretta) o all'Ente convenzionato (Convenzione diretta) sulla base del tariffario concordato e con l'esclusione di eventuali franchigie a carico del cliente.  
L'elenco aggiornato di Assicurazioni, Enti e Associazioni con i quali la Clinica è convenzionata, ed i relativi accordi, sono disponibili presso l'ufficio Sanità integrativa e servizi domiciliari.

## Pre Ospedalizzazione

Allo scopo di rendere più breve e sicuro il percorso diagnostico terapeutico del malato candidato ad intervento cardochirurgico, salvo situazioni di emergenza, Montevergine ha predisposto un'attività di prericovero che consente una puntuale e precisa valutazione del caso clinico definendone la priorità e gravità anticipatamente rispetto al ricovero programmato.

L'utente, convocato dalla struttura esegue in mattinata le indagini e le visite necessarie al suo inquadramento. A seguito di ciò viene inserito nella lista di attesa, gestita come previsto dalle vigenti normative.

### Ricoveri ordinari

In tabella sono riportate le informazioni inerenti le modalità di:

**Prenotazione e Accettazione ricoveri ordinari,  
in regime di accreditamento presso la struttura**

	<b>Prenotazione</b>	<b>Accettazione</b>	<b>Pagamento</b> <i>in caso camera riservata</i>
<b>Quando</b>	dal lunedì a venerdì	Il giorno del ricovero	Il giorno della dimissione
<b>Orario</b>	8.00 -14.00	8.00 - 14.00 tutti i giorni	8.30 -19.30 tutti i giorni
<b>A chi rivolgersi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Segreterie tecniche</li> <li>▪ Medico</li> <li>▪ Coordinatore infermieristico</li> </ul>	Personale Front Office	
<b>Come</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ di persona</li> <li>▪ per telefono</li> </ul>	di persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ di persona</li> <li>▪ accompagnatore</li> </ul>
<b>Con quali documenti</b>	Diagnosi della malattia per cui è richiesto il ricovero*	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Richiesta medico curante con diagnosi della malattia per cui è richiesto il ricovero</li> <li>❖ Tessera sanitaria</li> <li>❖ Documento d'identità</li> <li>❖ Codice fiscale</li> <li>❖ Documentazione sanitaria di eventuali indagini precedenti</li> <li>❖ Elenco dei farmaci assunti abitualmente*</li> </ul>	

\* documentazione consigliata

### Informazioni utili per il ricovero

L'utente è invitato a portare con sé gli indumenti e gli oggetti necessari per la cura e l'igiene personali, ed in particolare:

- ❖ pigiama o camicia da notte con apertura a camicia, possibilmente in fibra naturale (lana o cotone) con ricambio
- ❖ indumento copri-pigiama e pantofole
- ❖ oggetti personali da toilette

Si raccomanda di non portare con sé somme di danaro rilevanti o altri beni di valore, per i cui eventuali ammanchi o danni, la Casa di Cura declina ogni responsabilità.

In tabella sono riportate le informazioni inerenti:

## Prestazioni Ambulatoriali

E' attivo il servizio C.U.P. (Centro Unico Prenotazioni) che serve a semplificare le prenotazioni per i servizi ambulatoriali della struttura.

**Orari : dal lunedì al sabato**

8.30 – 19.30

Le modalità di accesso e di erogazione di seguito illustrate riguardano l'insieme delle prestazioni sanitarie fornite in regime ambulatoriale: visite specialistiche, di diagnostica per immagini e strumentale; sono stati inoltre predisposte diverse tipologie di check up specifici per diversi tipi di prevenzione.

<b>Prestazione</b>	<b>Modalità di accesso</b>
Visite specialistiche e consulti	regime privatistico*, assicurativo, convenzioni
Indagini diagnostiche strumentali	regime privatistico*, assicurativo, convenzioni
Indagini di laboratorio	in Accredimento (eventuale ticket) regime privatistico*, assicurativo, convenzioni
Check up	regime privatistico*, assicurativo, convenzioni

\* tariffario disponibile presso il CUP

### Dopo la prestazione

*Consegna dei referti:* i referti degli esami strumentali e le eventuali relazioni cliniche sono consegnati all'utente al termine della prestazione.

I referti degli eventuali esami di laboratorio dovranno essere ritirati presso il Front Office in data ed orario comunicati dall'accettazione.

*Pagamento:* il pagamento della prestazione, ed il rilascio della fattura, avviene, di norma, prima dell'esecuzione dell'esame.

<b>TEMPI DI ATTESA</b>	
Prenotazione → ricovero	10 – 30 giorni
Numero giorni che mediamente intercorrono tra ricovero e procedure cardiologiche invasive	1-1.5 giorni
Poliambulatorio e Diagnostica Strumentale - prestazione	7 - 10 giorni

N.B. Le liste di attesa sono gestite direttamente dai reparti, con la supervisione della Direzione Sanitaria, sul sistema informativo.



## REPARTI

L'organizzazione interna è finalizzata a garantire il coordinamento tra le diverse specialità, attraverso la definizione di obiettivi comuni, la valutazione del paziente nella sua globalità, l'efficacia, la completezza e l'appropriatezza dell'accesso e del percorso diagnostico terapeutico nell'ottica del corretto utilizzo delle risorse e del tempo del malato.

### Chirurgia Cardio Toraco Vascolare

L'Unità di Cardiocirurgia si occupa del trattamento delle malattie cardiache del paziente adulto; i principali trattamenti sono:

#### **Cardiopatía ischemica e sue complicanze acute e croniche:**

- Rivascolarizzazione miocardica: vengono eseguiti nel 95% dei casi senza la circolazione extracorporea (chirurgia a "cuore battente") e utilizzando il più possibile i condotti arteriosi, in particolare le due arterie mammarie e l'arteria radiale. L'obiettivo è quello di ridurre il più possibile l'invasività e di garantire nel contempo un migliore risultato a distanza della rivascolarizzazione miocardica.
- Aneurismectomia ventricolare, tecniche di rimodellamento del ventricolo sinistro

#### **Valvulopatie congenite e acquisite:**

- Chirurgia riparativa: tecniche di valvuloplastica mitralica e aortica (Valve- sparing)
- Chirurgia sostitutiva: protesi biologiche, meccaniche, stentless
- Trattamento mini-invasivo: ministernotomia, minitoracotomia
- Trattamento percutaneo: trans-femorale o trans-apicale

#### **Patologie acute e croniche dell'aorta e dei grandi vasi:**

- Chirurgia convenzionale o con l'ausilio di endoprotesi

#### **Ablazione della fibrillazione atriale:**

- prevalentemente associata ad interventi quali la sostituzione valvolare o la rivascolarizzazione miocardica

#### **Chirurgia mini-invasiva:**

- rivascolarizzazione miocardica a cuore battente
- rivascolarizzazione miocardica a cuore battente in mini-toracotomia sinistra
- Port-Access: minitoracotomia destra per valvulopatie mitraliche, tricuspidaliche e tumori cardiaci
- Sostituzione valvolare aortica per via trans-apicale

#### **Aneurisma Aorto Addominale**

#### **Vascolare periferico - Chirurgia mini-invasiva**



## EMODINAMICA

La cardioangiologia, più comunemente definita emodinamica, studia, attraverso metodiche invasive percutanee, le patologie collegate ai distretti cardiaco e vascolare, e, con particolari tecniche, è in grado di vascolarizzare il circolo coronarico e periferico e di trattare alcune importanti patologie valvolari.

Procedure principali:

- Angioplastica coronarica
- Angioplastica carotidea
- Angioplastica degli arti inferiori
- Angioplastica succlava renale mesenterica
- Impianto di endoprotesi aortiche
- Sostituzione valvolare aortica percutanea
- Riduzione percutanea per insufficienza mitralica
- Chiusura del difetto interatriale
- Chiusura del difetto interventricolare
- Chiusura del dotto di botallo
- Chiusura di fistole artero-venose
- Embolizzazione delle arterie iliache
- Chiusura percutanea, mediante protesi, dell'auricola

## ELETTROFISIOLOGIA

L'unità operativa di Elettrofisiologia della Clinica Montevergine, è un centro di eccellenza nel trattamento delle aritmie cardiache. Gli operatori vantano una lunga e pionieristica esperienza non solo nelle tecniche ablativo tradizionali ma anche nelle tecnologie più sofisticate di mappaggio tridimensionale.

Da circa 5 anni si è evidenziato come uno dei pochi centri di riferimento al Sud per l'estrazione degli elettrocateri con tecnica meccanica e soprattutto Laser.

Inoltre si caratterizza per altre attività particolari come l'impianto di stimolatori biventricolari sia con approccio epicardico che approccio endocardico per pazienti affetti da scompenso cardiaco; per l'ablazione e il mappaggio transcateretere e chirurgico dei pazienti affetti da fibrillazione atriale e tachiaritmie ventricolari e per la chiusura percutanea mediante protesi dell'auricola sinistra.

Procedure principali:

- 1) Studio elettrofisiologico endocavitario e transesofageo
- 2) Ablazione transcateretere
- 3) Impianti di pace-maker
- 4) Impianti di defibrillatori
- 5) Impianti di loop recorder
- 6) CRT (Cardiac Resynchronization Therapy) per il trattamento dello scompenso
- 7) Estrazione con il laser degli elettrocateri
- 8) Attività ambulatoriale:
  - head-up-tilting-test;
  - controlli PM e ICD (reperibilità H24);
  - test farmacologici;
  - monitoraggio a distanza di pace-maker e defibrillatori (home monitoring).

## **Cardiologia clinica**

Il reparto di Cardiologia, composto da 29 posti di ricovero, fruisce di tutti i servizi di diagnostica presenti in struttura e di quelli per il monitoraggio e la gestione delle emergenze interne al reparto. Il reparto, per le sue caratteristiche di alta intensità delle cure, vede l'impiego di personale altamente qualificato e si avvale di protocolli validati in tutto il mondo; si caratterizza per una esperienza ormai trentennale nel trattamento dello scompenso cardiaco.

## **Cardiopneumologia**

Il Reparto si rivolge a un'utenza di pazienti con patologie cardiologiche e/o respiratorie. L'iter diagnostico può portare a procedure interventistiche che, a secondo della patologia riscontrata, vengono effettuate indirizzando il paziente al servizio/reparto deputato (cardiochirurgia, emodinamica ed elettrofisiologia). Il reparto si occupa anche dello studio dei disturbi del sonno attraverso l'impiego di strumentazioni specifiche quali il polisonnigrafo.

## **Terapia Intensiva Post operatoria**

La Terapia intensiva post chirurgica è dotata di 8 posti letto (7+1 contumacia). La gestione clinica del malato è affidata agli anestesisti ed agli intensivisti nelle prime fasi immediatamente successive all'intervento chirurgico, al fine di stabilizzarne le condizioni emodinamiche e l'attività respiratoria spontanea.

Ciascun posto letto è munito di ogni sistema di monitoraggio e assistenza respiratoria in grado di garantire un controllo completo e continuo di tutti i parametri vitali del paziente, e di sistemi infusionali digitalizzati che consentono la somministrazione programmata e controllata della terapia farmacologica.

La completa informatizzazione della cartella clinica di terapia intensiva, che consente anche l'acquisizione diretta di tutte le informazioni provenienti dalle apparecchiature di supporto al malato, elimina l'errore da trascrizione e contemporaneamente incrementa il tempo che il personale può dedicare all'assistenza diretta.

## **Terapia Intensiva Cardiologica (UTIC)**

L'Unità è rivolta alla cura della sindrome coronarica acuta in tutte le sue espressioni (angina instabile, infarto miocardico, STEMI, NSTEMI), dello scompenso cardiaco grave, delle aritmie maggiori/maligne e delle insufficienze respiratorie gravi che necessitano di monitoraggio continuo. L'Unità svolge, inoltre, un ruolo centrale nell'assistenza ai pazienti acuti provenienti dal servizio di accettazione d'urgenza e dai reparti. Assorbe, infine, tutte le complicanze maggiori derivanti dalle procedure invasive di emodinamica ed elettrofisiologia.

## AMBULATORI E SERVIZI

Gli Ambulatori completano ed integrano l'insieme di prestazioni sanitarie erogate dalle Unità operative e Servizi sanitari di supporto della Clinica Montevergine. Gli Ambulatori operano sia per pazienti ricoverati che nei confronti di pazienti esterni.

### Cardiologia

#### Prestazioni effettuate:

- ❖ Visite e consulti
- ❖ Elettrocardiogramma (ECG)
- ❖ Ecocardiografia Color Doppler
- ❖ Ecotranscranico
- ❖ Angiologia
- ❖ Ecocardiografia trans-esofagea
- ❖ Test ergometrico (ECG da sforzo) su cyclette
- ❖ Test provocativi coronarici farmacologici e da sforzo (Eco-stress dipiridamolo, dobutamina)
- ❖ Holter ECG (monitoraggio continuo dell'attività cardiaca durante l'attività routinaria)
- ❖ Holter Pressorio (monitoraggio continuo della pressione arteriosa durante l'attività routinaria)
- ❖ Check up cardiologico

### Pneumologia

#### Prestazioni effettuate:

- ❖ Visite e consulti
- ❖ Spirometria computerizzata
- ❖ Prove allergologiche
- ❖ Polisonnografia
- ❖ Controllo ventilatore
- ❖ Check up pneumologico

### Chirurgia Cardio Toraco Vascolare

#### Prestazioni effettuate:

- ❖ Visite e consulti
- ❖ Controlli postoperatori

### Cardio Angiologia Emodinamica ed Elettrofisiologia diagnostica ed interventistica

#### Prestazioni effettuate:

- ❖ Visite e consulti
- ❖ Controlli strumentali su pace-maker definitivi e defibrillatori
- ❖ Head up - Tilting test

### Laboratorio di Analisi

#### \*Indagini effettuate:

- ❖ Chimica clinica
- ❖ Ematologia
- ❖ Microbiologia
- ❖ Sieroimmunologia
  - anche in regime di accreditamento con il S.S.N.
- ❖ Check up ematochimico

### Bioimmagini e Radiologia

#### Prestazioni effettuate:

- ❖ TC con e senza mezzo di contrasto, cardiologiche e vascolari, polidistrettuali
- ❖ Esami radiologici
- ❖ Cardio TC
- ❖ Calcium score
- ❖ Colon scopia virtuale

### Angiologia

#### Prestazioni effettuate:

- ❖ Ecocolor doppler polidistrettuale
- ❖ Eco-Color-Doppler vascolari
- ❖ Screening vascolare
- ❖ Ecografia internistica
- ❖ Check up piede diabetico

## Il Sistema Qualità



In accordo con la mission aziendale, Montevergine spa pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento determinante di tutta l'attività.

Per questo ha sviluppato il Sistema di Gestione in Qualità, che nel 2000 ha ottenuto la Certificazione secondo norma UNI EN ISO 9002/94 per l'Alta Specialità, completando il processo nel 2003 con l'estensione del certificato a tutta la Casa di Cura; certificazione adeguata nel 2004 alla norma UNI EN ISO 9001/00 e nel 2009 alla norma UNI EN ISO 9001/2008, nel 2016 alla norma UNI EN ISO 9001/2015.

La Qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, con lo scopo di:

- ❖ migliorare i servizi erogati,
- ❖ soddisfare pienamente le esigenze dell'utente
- ❖ valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

## Il Sistema di Gestione per la Parità di Genere

Lo scopo delle politiche relative alle Pari Opportunità è sviluppare un insieme di iniziative e norme tendenti al superamento degli unconscious bias e delle condizioni sfavorevoli alla realizzazione di un'effettiva parità uomo-donna in ambito lavorativo.

L'Organizzazione riconosce la necessità di dare alle donne la possibilità di compiere delle scelte professionali senza che esse diventino oggetto di discriminazione.

### I nostri impegni

La nostra Carta dei servizi vuole essere un'efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) alla gestione della propria salute. Risponde a questi obiettivi la descrizione dei fattori di qualità che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

Montevergine spa garantisce al paziente i seguenti indicatori e standard di qualità:

### INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA

Indicatore di qualità	Standard di qualità
Documentazione sui servizi	La carta dei Servizi e le guide possono essere richieste al Front Office
Informazioni sulla sicurezza	In ogni stanza sono affisse le planimetrie specifiche e le istruzioni comportamentali da seguire in caso di emergenza
Identificazione degli operatori	Ogni operatore sanitario è identificato con le il nome e l'iniziale del cognome, la funzione ed il numero di matricola

Documentazione per il medico curante	Ad ogni ricoverato, alla dimissione viene consegnata una lettera a firma del medico di reparto, indirizzata al medico curante o allo specialista inviante, contenente chiarimenti ed informazioni sul tipo di ricovero, sulle terapie effettuate e sul trattamento post dimissione.
<b>RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO UTENTE</b>	
Numero giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero	7 giorni
Numero giorni che mediamente intercorrono tra ricovero e procedure cardiologiche invasive	1 giorno
Numero giorni che mediamente intercorrono tra ricovero ed intervento chirurgico	1.5 giorni
Numero giorni mediamente necessari per ricevere una copia della cartella clinica (dalla data di richiesta)	20 giorni
Orario distribuzione dei pasti (menù personalizzati)	7.45-8.15 12.00-12.30 18.00-18.30
Orario ricevimento visite	Vedi schema pagina 10
<b>RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELL' UTENTE</b>	
Frequenza della pulizia delle camere di degenza	2 pulizie al giorno
Frequenza della pulizia dei servizi igienici	2 pulizie al giorno
Comfort delle camere di degenza	Telefono, televisore, aria condizionata, servizi igienici, guardaroba personale, dispositivo di chiamata personale, luce individuale, letto a tre snodi.
Frequenza dei cambi di biancheria	1 volta al giorno
<b>PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE</b>	
Dotazione e qualifica del Personale Medico per l'attività di Alta Specialità	Conformità ai requisiti minimi ed ulteriori previsti dagli standard e dalle vigenti normative regionali e nazionali
Dotazione e qualifica del Personale Infermieristico Tecnico ed Ausiliario per l'attività di Alta Specialità	Conformità ai requisiti minimi ed ulteriori previsti dagli standard e dalle vigenti normative regionali e nazionali
Selezione del personale infermieristico	Superamento delle prove di selezione: ❖ Curriculum vitae ❖ Colloquio ❖ Valutazione pratica durante periodo di addestramento (6 mesi circa)
Aggiornamento del personale infermieristico	Programma corsi di aggiornamento Piano formativo aziendale
Dotazione e tipologia delle attrezzature per l'attività di alta specialità	Conformità ai requisiti minimi ed ulteriori previsti dagli standard e dalle vigenti normative regionali e nazionali

## Tutela e partecipazione

---

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalle Direzioni sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli utenti della struttura.

### Indagini sulla soddisfazione dei pazienti

La fattiva partecipazione degli utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti.

La Direzione Sanitaria con l'Ufficio Sviluppo HR e Sistemi di gestione, provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili delle Unità operative e/o Servizi interessati e fornisce una risposta comunque in breve tempo. In questi ultimi casi viene informata anche la Direzione Generale.

### Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori e degli utenti

Montevergine spa attua, in conformità al D.Lgs 626/94 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori attraverso l'elaborazione di un documento di valutazione dei rischi.

### Tutela dell'ambiente

Montevergine spa riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

### Tutela della privacy

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione della Legge 196/03 sulla privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti.

Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

## Come Arrivare

Montevergine spa ha sede in Mercogliano (AV), alla Via Mario Malzoni n.1, nel centro storico del paese, ubicata in una zona ampiamente soleggiata, a ridosso di una imponente barriera verde di platani secolari, adiacente a due ampi parcheggi pubblici.

auto: l'autostrada Napoli-Bari è la via più agevole, sia proveniendo da Nord che da Sud. E' necessario uscire al casello Avellino Ovest: Montevergine spa dista circa 1 Km dall'uscita autostradale ed il percorso è opportunamente segnalato.

aereo: l'aeroporto di riferimento è quello di Napoli, scalo di voli nazionali ed internazionali, che dista circa 40 Km. dalla prima uscita Avellino Ovest. Da qui è possibile raggiungere agevolmente la struttura in taxi.

treno: la stazione di riferimento è Napoli dove fermano i treni provenienti da Sud e da Nord. Montevergine spa può essere raggiunta sia in taxi che utilizzando il servizio di autobus pubblico per la località di Mercogliano che parte dalla Piazza adiacente la Stazione centrale dei treni di Napoli.

## Riferimenti legislativi

- ❖ Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini, integrati dal D.Lgs. 229/99 Riforma ter recante: "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale".
- ❖ Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- ❖ DPCM 11/10/1994 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in GU n. 261 dell'8/11/1994.
- ❖ DPCM 19/05/1995 "Schema di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari".
- ❖ Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei servizi sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".
- ❖ Decreto 15/02/96 del Ministero della Sanità "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie".
- ❖ L. n° 675 del 31/12/1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".
- ❖ Decreto Legislativo n°196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- ❖ D.P.R. 14/01/97 " Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e province autonome di Trento e Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private".
- ❖ Legge Regionale 30 luglio 1999 n. 20 "Norme in materia di autorizzazione, vigilanza e accreditamento per i presidi sanitari e socio-sanitari, pubblici e privati. Recepimento del D.P.R. 14/01/97.
- ❖ DGRC n° 7301/01 Definizione dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie delle strutture pubbliche e private della Regione Campania"
- ❖ Regolamento n°1 del 22 giugno 2007 recante la definizione dei requisiti ulteriori e le procedure per l'Accreditamento Istituzionale dei soggetti pubblici e privati"



La Carta dei servizi è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995  
“Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”  
che al punto 2 prevede che “i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari,  
anche in regime di concessione o mediante convenzione,  
adottano [...] la relativa Carta dei servizi

VALIDITA'

La Carta dei servizi è periodicamente revisionata e aggiornata,  
per il costante miglioramento degli standard di qualità.  
Ufficio Accreditamento e Qualità - Revisione n° 9  
Anno 2024



Via Mario Malzoni – 83013 Mercogliano (AV)  
PEC: pec@pec.clinicamontevergine.com  
Tel. 0825 - 705111/ Fax 788078 C.F. e P.IVA 00110550647  
Capitale Sociale Euro 805.584 i.v. - N.R.I. 00110550647 – REA 62954  
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Gruppo Villa Maria S.p.A. - P.I.00423510395