



CARTA DEI SERVIZI

Centro Medico Polispecialistico “La Rinascita”

Terventum Salus S.r.l. | Località Madonna del Canneto – Roccavivara (CB)

Tecnologia, prossimità e presa in carico della persona

Dati identificativi della struttura

Soggetto gestore: Terventum Salus S.r.l.

Sede operativa: Località Canneto snc – 86020 Roccavivara (CB)

Telefono: 0874 571701

Email: info@centrolarinascita.it

PEC: terventumsalus@legalmail.it

Direttore Sanitario: Dott. Domenico Di Baggio

Documento: Carta dei Servizi – Revisione 01 – Anno 2026

Indice

1. Introduzione e valore della Carta dei Servizi
2. Identità della struttura e contesto territoriale
3. Missione, visione e modello assistenziale
4. Principi fondamentali e impegni verso l’utente
5. Riferimenti normativi
6. Organizzazione sanitaria e amministrativa
7. Attività autorizzate e ambito di erogazione
8. Aree specialistiche e percorsi clinici
9. Diagnostica per immagini e tecnologie
10. Riabilitazione, recupero funzionale, crioterapia e area biobarica
11. Percorsi dedicati: salute della donna, sport, lavoro e prevenzione
12. Accesso ai servizi, prenotazioni, accettazione e referti
13. Privacy, consenso informato e documentazione sanitaria
14. Qualità, sicurezza delle cure e gestione del rischio clinico
15. Sanificazione, flussi, accessibilità e organizzazione degli spazi
16. Convenzioni, rapporti assicurativi e attività esternalizzate
17. Reclami, partecipazione, soddisfazione e standard di qualità
18. Diritti e doveri del paziente
19. Aggiornamento della Carta dei Servizi

1. Introduzione e valore della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Centro Medico Polispecialistico “La Rinascita” è il documento con cui la struttura rende pubblica la propria identità sanitaria, descrive le prestazioni erogate, chiarisce le modalità di accesso e assume impegni verificabili nei confronti degli utenti. Non si tratta di un semplice adempimento formale: la Carta costituisce un patto di trasparenza tra la struttura, il paziente, i familiari, i professionisti sanitari, il territorio e gli enti di riferimento.

Attraverso la Carta dei Servizi la struttura intende rendere comprensibile l’organizzazione interna, il percorso che accompagna l’utente dalla prenotazione alla consegna del referto, i criteri di qualità adottati, le forme di tutela disponibili e gli strumenti attraverso i quali ciascun cittadino può partecipare al miglioramento del servizio. In questo senso la Carta è anche uno strumento di responsabilità organizzativa: consente agli utenti di sapere cosa possono attendersi dalla struttura e consente alla Direzione di verificare nel tempo la coerenza tra quanto dichiarato e quanto effettivamente realizzato.

La Carta viene redatta con riferimento alla normativa nazionale e regionale in materia di servizi sanitari, autorizzazione all’esercizio, qualità, sicurezza delle cure e protezione dei dati personali. È aggiornata ogni volta che intervengono variazioni significative nell’organizzazione, nelle tecnologie, nelle prestazioni, negli orari, nelle modalità di accesso o nel quadro normativo applicabile.

Finalità della Carta

La Carta dei Servizi informa, orienta, tutela e rende verificabili gli impegni della struttura. È destinata agli utenti, ai familiari, ai professionisti sanitari, agli enti convenzionati e agli organismi pubblici coinvolti nei processi di autorizzazione, accreditamento e vigilanza.

2. Identità della struttura e contesto territoriale

Il Centro Medico Polispecialistico “La Rinascita”, gestito da Terventum Salus S.r.l., è una struttura sanitaria privata situata in Località Canneto, nel Comune di Roccavivara, in provincia di Campobasso. La sua collocazione risponde a un’esigenza sanitaria concreta: avvicinare servizi specialistici e diagnostici di livello avanzato a un territorio nel quale l’accesso a prestazioni sanitarie complesse può richiedere lunghi spostamenti verso poli urbani maggiori.

La struttura si propone come punto di riferimento per l’Alto Molise e per le aree confinanti dell’Abruzzo e del nord della Puglia, con l’obiettivo di offrire percorsi sanitari moderni in una zona interna, dove prossimità, rapidità di accesso e integrazione dei servizi assumono un valore particolare. Il progetto nasce da una visione sanitaria e imprenditoriale maturata anche alla luce dell’esperienza pandemica, quando la fragilità dell’accesso ai servizi, la distanza dai presidi e il bisogno di diagnosi tempestive sono emersi con forza.

La denominazione “La Rinascita” richiama l’idea di un nuovo presidio di salute per il territorio: un luogo in cui tecnologia, competenze professionali e accoglienza siano messe al servizio del paziente in modo coordinato. La struttura non si limita a offrire singole prestazioni, ma intende costruire percorsi di prevenzione, diagnosi e recupero funzionale fondati sulla collaborazione tra specialisti e sull’impiego di tecnologie diagnostiche e riabilitative avanzate.

L’immobile ospita aree sanitarie differenziate, spazi di accoglienza, ambienti dedicati alla diagnostica, ambulatori specialistici, aree per fisioterapia e riabilitazione, nonché servizi accessori che devono essere organizzati in modo compatibile con l’attività sanitaria, con adeguata separazione funzionale, gestione dei flussi e tutela dell’igiene e della sicurezza.

3. Missione, visione e modello assistenziale

3.1 Missione

La missione del Centro è garantire prestazioni sanitarie specialistiche, diagnostiche e riabilitative caratterizzate da appropriatezza clinica, sicurezza, accessibilità e attenzione alla persona. Il Centro intende rispondere ai bisogni di salute del territorio attraverso un modello che integri prevenzione, diagnosi precoce, cura ambulatoriale, riabilitazione e continuità informativa con il paziente.

La struttura considera la tecnologia uno strumento al servizio della relazione di cura. L'impiego di apparecchiature diagnostiche avanzate, infatti, assume pieno valore solo se inserito in un'organizzazione capace di informare correttamente il paziente, garantire sicurezza, raccogliere un'anamnesi adeguata, verificare le controindicazioni, assicurare una refertazione accurata e accompagnare l'utente nel percorso successivo.

3.2 Visione

La visione del Centro è divenire un riferimento territoriale per la medicina specialistica ambulatoriale, la diagnostica per immagini e la riabilitazione, contribuendo alla riduzione della mobilità sanitaria e allo sviluppo di una sanità di prossimità realmente accessibile. Il Centro intende promuovere un modello nel quale la persona non sia costretta a frammentare il proprio percorso tra molte sedi diverse, ma possa trovare in un unico contesto prestazioni integrate e orientamento clinico-organizzativo.

3.3 Modello assistenziale

Il modello assistenziale è ambulatoriale, polispecialistico e multidisciplinare. L'organizzazione si fonda sulla presenza di differenti branche specialistiche, sull'integrazione con la diagnostica per immagini e sulla possibilità di attivare percorsi dedicati, ad esempio per la salute della donna, la medicina dello sport, la medicina del lavoro, il recupero funzionale e la riabilitazione.

La presa in carico si realizza attraverso un percorso che inizia dall'informazione e dalla prenotazione, prosegue con l'accettazione e la raccolta della documentazione clinica, si concretizza nella prestazione sanitaria e si conclude con la consegna del referto, l'eventuale indicazione di ulteriori accertamenti e il follow-up quando previsto. L'obiettivo è rendere ogni passaggio comprensibile, tracciabile e coerente con il bisogno sanitario del paziente.

4. Principi fondamentali e impegni verso l'utente

Uguaglianza e non discriminazione

Le prestazioni sono erogate senza distinzioni di sesso, età, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni sociali, stato di salute o provenienza geografica. La struttura si impegna a garantire pari dignità di accesso a ogni utente, compatibilmente con la disponibilità delle prestazioni, le priorità cliniche e l'organizzazione interna.

Imparzialità e correttezza

Gli operatori sanitari, tecnici e amministrativi adottano comportamenti ispirati a equità, obiettività, cortesia e rispetto. L'utente deve poter ricevere informazioni chiare e coerenti, senza trattamenti preferenziali non giustificati da motivi clinici o organizzativi.

Continuità e regolarità

La struttura organizza le proprie attività in modo da garantire la continuità dei servizi programmati. In caso di impedimenti tecnici, assenza del professionista, manutenzione delle apparecchiature o eventi imprevisti, l'utente viene informato e, ove possibile, riprogrammato tempestivamente.

Partecipazione

L'utente non è considerato destinatario passivo della prestazione, ma soggetto attivo del percorso. Può presentare reclami, suggerimenti e osservazioni, compilare questionari di soddisfazione e contribuire al miglioramento dell'organizzazione.

Appropriatezza e sicurezza

Le prestazioni vengono erogate nel rispetto dell'indicazione clinica, della normativa vigente, delle buone pratiche professionali e dei protocolli interni. La sicurezza del paziente è perseguita attraverso identificazione corretta, consenso informato, gestione delle controindicazioni, manutenzione tecnologica e procedure di emergenza.

Riservatezza

I dati personali e sanitari sono trattati con modalità tali da tutelare la dignità, la privacy e la riservatezza dell'utente in ogni fase: prenotazione, accettazione, visita, diagnostica, refertazione, archiviazione e consegna della documentazione sanitaria.

5. Riferimenti normativi

La Carta dei Servizi è redatta in coerenza con il quadro normativo nazionale e regionale che disciplina l'erogazione delle prestazioni sanitarie, la tutela del cittadino, i livelli essenziali di assistenza, l'autorizzazione all'esercizio, l'accreditamento istituzionale, la sicurezza delle cure e la protezione dei dati personali.

- Costituzione della Repubblica Italiana, art. 32, che tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività;
- D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni, in materia di riordino della disciplina sanitaria;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 sui principi dell'erogazione dei servizi pubblici;
- D.P.C.M. 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari;
- Linee guida nazionali per l'attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- D.P.C.M. 12 gennaio 2017 sui Livelli Essenziali di Assistenza;
- Legge 8 marzo 2017, n. 24, in materia di sicurezza delle cure e responsabilità professionale;
- Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, in materia di protezione dei dati personali;
- Legge Regionale Molise n. 18/2008 e successive modificazioni, in materia di autorizzazione, accreditamento e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e socio-sanitarie;
- DCA Regione Molise n. 36/2022, Manuale dei requisiti delle autorizzazioni sanitarie;
- DCA Regione Molise n. 36/2017, Manuale di accreditamento istituzionale;
- Decreto del Commissario ad Acta n. 130 del 30 luglio 2024 di autorizzazione all'esercizio del Poliambulatorio Specialistico Terventum Salus denominato “La Rinascita”.

6. Organizzazione sanitaria e amministrativa

L'organizzazione della struttura è pensata per assicurare governo clinico, chiarezza delle responsabilità, continuità operativa e corretta gestione dei rapporti con l'utenza. La Direzione Sanitaria rappresenta il presidio di riferimento per la qualità sanitaria, l'appropriatezza delle prestazioni, l'applicazione delle procedure, la sicurezza del paziente e la coerenza delle attività con il titolo autorizzativo.

La Direzione Amministrativa coordina gli aspetti organizzativi, gestionali, documentali e di relazione con utenti, assicurazioni, fornitori e professionisti. Il front office svolge un ruolo centrale: accoglie l'utente, fornisce informazioni, gestisce prenotazioni

e accettazione, supporta la raccolta della documentazione, cura il processo di pagamento e indirizza correttamente il paziente verso l'area sanitaria interessata.

Il personale sanitario opera in base alle rispettive competenze professionali e alle responsabilità attribuite. Medici specialisti, tecnici sanitari, fisioterapisti, infermieri ove presenti, psicologi, logopedisti e altri professionisti sanitari collaborano secondo l'organizzazione della struttura e nel rispetto delle procedure interne. Le funzioni e le responsabilità sono formalizzate mediante organigramma, funzionigramma, mansionari, incarichi, nomine e procedure operative.

Documenti organizzativi di riferimento

La struttura deve disporre, in forma aggiornata, di organigramma, funzionigramma, mansionari, elenco del personale, titoli professionali, nomine, lettere di incarico, procedure operative e registri di formazione. Tali documenti consentono di dimostrare che l'organizzazione non è soltanto dichiarata, ma effettivamente governata.

7. Attività autorizzate e ambito di erogazione

Il Centro è autorizzato come poliambulatorio specialistico per l'erogazione di prestazioni sanitarie in regime ambulatoriale. L'autorizzazione comprende un ampio ventaglio di branche specialistiche, attività diagnostiche, fisioterapia e riabilitazione, crioterapia, attività biobarica e telemedicina. L'erogazione concreta delle singole prestazioni dipende dalla programmazione interna, dalla presenza dei professionisti, dalla disponibilità delle tecnologie, dagli accordi attivi e dall'effettiva attivazione delle specifiche branche.

La struttura deve mantenere costantemente coerenza tra attività pubblicizzate, attività autorizzate e attività effettivamente erogate. Eventuali prestazioni non ancora attive, sospese o subordinate a specifici requisiti organizzativi devono essere comunicate in modo corretto all'utenza. Analogamente, eventuali nuove attività che comportino modifiche strutturali, tecnologiche, organizzative o l'introduzione di prestazioni con requisiti ulteriori devono essere preventivamente valutate sotto il profilo autorizzativo.

Branche e servizi autorizzati		
Allergologia	Anestesia	Angiologia
Audiologia e Foniatria	Cardiologia	Chirurgia e Medicina Estetica (solo visite)
Crioterapia	Dermatologia	Diabetologia
Ecobarica	Endocrinologia	Ematologia
Fisioterapia e Riabilitazione	Gastroenterologia	Genetica Umana
Geriatrica	Idroclimatologia	Igiene e Medicina Preventiva
Logopedia	Malattie Infettive	Medicina Interna
Medicina del Dolore	Medicina del Lavoro	Medicina dello Sport
Medicina Legale	Nefrologia	Neurologia
Oculistica	Oncologia	Ortopedia e Traumatologia
Ostetricia e Ginecologia	Otorinolaringoiatria	Pediatria
Pneumologia	Podologia	Psichiatria
Psicologia e Psicoterapia	Radiologia e Diagnostica	Reumatologia
Riabilitazione del Pavimento Pelvico	Scienza dell'Alimentazione e Dietologia	Senologia
Urologia	Telemedicina	

8. Aree specialistiche e percorsi clinici

La medicina specialistica ambulatoriale costituisce l’asse clinico della struttura. Le visite specialistiche permettono di inquadrare il bisogno di salute, orientare il paziente verso eventuali accertamenti, interpretare i risultati diagnostici e definire indicazioni terapeutiche o riabilitative. L’impostazione polispecialistica consente di costruire percorsi integrati quando il quadro clinico richiede il contributo di più professionalità.

Il Centro può organizzare percorsi dedicati in ambito cardiovascolare, endocrino-metabolico, muscolo-scheletrico, neurologico, senologico, ginecologico, respiratorio, urologico, nutrizionale, psicologico e riabilitativo. Tali percorsi non sostituiscono il rapporto con il medico curante o con eventuali strutture ospedaliere, ma possono rappresentare un supporto specialistico per la diagnosi, il monitoraggio e la prevenzione.

L’utente viene informato sulle prestazioni disponibili, sugli eventuali tempi di attesa, sulle preparazioni richieste e sulla documentazione clinica da portare. Nei casi in cui la prestazione richiesta non sia attiva o non sia appropriata rispetto al bisogno dichiarato, la struttura fornisce indicazioni organizzative corrette e, ove possibile, orienta l’utente verso il percorso più adeguato.

9. Diagnostica per immagini e tecnologie

La diagnostica per immagini rappresenta uno degli elementi distintivi del Centro. L’integrazione tra diagnostica avanzata e medicina specialistica consente al paziente di accedere, nello stesso contesto organizzativo, a indagini strumentali e valutazioni cliniche correlate. Tale integrazione può ridurre la frammentazione del percorso, migliorare la tempestività della diagnosi e facilitare la successiva presa in carico specialistica.

9.1 Risonanza Magnetica 1,5 Tesla

La Risonanza Magnetica 1,5 Tesla consente l’esecuzione di indagini diagnostiche ad alta definizione su diversi distretti corporei. L’esame viene programmato sulla base dell’indicazione clinica, della prescrizione e delle condizioni del paziente. Prima dell’esecuzione vengono verificate eventuali controindicazioni, quali dispositivi impiantabili, protesi, condizioni cliniche particolari, gravidanza, claustrofobia o altre situazioni rilevanti per la sicurezza.

9.2 TAC

La Tomografia Computerizzata è utilizzata per indagini diagnostiche che richiedono elevata risoluzione anatomica. L’esame viene eseguito nel rispetto dei principi di giustificazione e ottimizzazione della dose, con attenzione alla radioprotezione del paziente e alla corretta informazione sui rischi e benefici. Nei casi in cui sia previsto l’utilizzo di mezzo di contrasto, vengono applicate specifiche procedure anamnestiche e informative.

9.3 Radiologia tradizionale, ecografia, mammografia e MOC

La radiologia tradizionale consente lo studio di segmenti ossei, articolari e distretti corporei secondo indicazione clinica. L’ecografia integra la valutazione specialistica in numerosi ambiti, offrendo una metodica non invasiva e ampiamente utilizzabile. La mammografia e l’area senologica assumono un ruolo centrale nei percorsi di prevenzione e diagnosi delle patologie mammarie. La MOC consente la valutazione della densità minerale ossea e supporta i percorsi di prevenzione e monitoraggio dell’osteoporosi.

9.4 Sicurezza tecnologica

Le apparecchiature diagnostiche sono sottoposte a manutenzione programmata, controlli periodici, verifiche tecniche e controlli di qualità secondo normativa, manuali d’uso e procedure interne. La corretta gestione tecnologica non riguarda soltanto la funzionalità delle macchine, ma anche la sicurezza del paziente, la qualità dell’immagine diagnostica, la protezione degli operatori e la continuità del servizio.

10. Riabilitazione, recupero funzionale, crioterapia e area biobarica

L'area riabilitativa è dedicata al recupero della funzione, della mobilità e dell'autonomia. La riabilitazione non viene intesa come semplice esecuzione di trattamenti, ma come percorso costruito sulla base della valutazione clinica e funzionale del paziente, dell'obiettivo terapeutico, della fase di malattia o recupero e delle necessità individuali.

I trattamenti possono riguardare esiti post-traumatici, condizioni dolorose, problematiche muscolo-scheletriche, recupero post-operatorio, patologie neurologiche, riabilitazione sportiva, disturbi posturali e percorsi dedicati al pavimento pelvico. L'intervento riabilitativo può integrare terapia manuale, esercizio terapeutico, rieducazione funzionale e terapia fisica strumentale.

La presenza di crioterapia e area biobarica rappresenta un elemento di innovazione nel contesto territoriale. Tali trattamenti, ove clinicamente indicati e attivi secondo procedure interne, possono essere utilizzati come supporto a percorsi di recupero, benessere funzionale e medicina sportiva. L'accesso avviene previa valutazione e nel rispetto di protocolli di sicurezza, controindicazioni e corretta informazione dell'utente.

11. Percorsi dedicati: salute della donna, sport, lavoro e prevenzione

11.1 Percorso salute donna

Il Centro può promuovere percorsi dedicati alla salute femminile attraverso l'integrazione tra ginecologia, senologia, mammografia, ecografia, endocrinologia, nutrizione, MOC e riabilitazione del pavimento pelvico. L'obiettivo è accompagnare la donna in diverse fasi della vita, dalla prevenzione ginecologica e senologica al monitoraggio metabolico, endocrino e osteoporotico.

Il percorso salute donna non è concepito come somma di prestazioni isolate, ma come possibilità di orientare la paziente verso accertamenti coerenti, riducendo dispersione informativa e tempi organizzativi. La composizione del percorso dipende sempre dalla valutazione clinica, dall'età, dalla storia personale e familiare, dalla presenza di sintomi o fattori di rischio e dalle prestazioni effettivamente attive.

11.2 Medicina dello sport

La medicina dello sport è finalizzata alla valutazione dell'idoneità, alla prevenzione dei rischi correlati all'attività fisica e al supporto dell'atleta o della persona fisicamente attiva. Le prestazioni possono includere valutazioni cliniche, accertamenti cardiovascolari e certificazioni secondo normativa vigente, nel rispetto dei protocolli applicabili e delle competenze professionali coinvolte.

11.3 Medicina del lavoro

La medicina del lavoro consente alla struttura di collaborare con aziende e professionisti per la tutela della salute nei luoghi di lavoro. Le attività possono comprendere visite preventive e periodiche, accertamenti specialistici correlati ai rischi professionali, supporto documentale e gestione della sorveglianza sanitaria nel rispetto della normativa vigente.

12. Accesso ai servizi, prenotazioni, accettazione e referti

L'accesso ai servizi è organizzato per accompagnare l'utente in modo chiaro e ordinato. La prenotazione può avvenire presso la reception, telefonicamente, via email o attraverso eventuali canali digitali e assicurativi attivati. In fase di prenotazione il personale informa l'utente sulla disponibilità della prestazione, sugli orari, sulle eventuali preparazioni, sulla documentazione necessaria e sulle modalità di pagamento o accesso tramite convenzioni.

Il giorno della prestazione l'utente effettua l'accettazione amministrativa e sanitaria secondo le procedure interne. Deve presentare documento di identità, tessera sanitaria, prescrizione medica ove richiesta, documentazione clinica precedente e, in

caso di prestazioni convenzionate con assicurazioni o fondi, eventuale autorizzazione preventiva. Per alcune prestazioni può essere necessario compilare questionari anamnestici, informative privacy e moduli di consenso informato.

La consegna dei referti avviene nel rispetto della riservatezza. Il referto può essere consegnato all’interessato, a persona formalmente delegata o tramite modalità digitali sicure ove attivate. La documentazione sanitaria viene conservata secondo le procedure interne e nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

13. Privacy, consenso informato e documentazione sanitaria

La tutela della riservatezza è parte integrante della qualità assistenziale. Ogni informazione relativa allo stato di salute dell’utente viene trattata come dato sensibile e gestita esclusivamente da personale autorizzato, per finalità connesse alla prenotazione, all’erogazione della prestazione, alla refertazione, alla fatturazione, alla conservazione documentale e agli obblighi di legge.

Il consenso informato costituisce un momento essenziale della relazione sanitaria. Prima dell’esecuzione di prestazioni diagnostiche o terapeutiche che lo richiedano, il paziente riceve informazioni sulla natura dell’atto sanitario, sulle finalità, sui benefici attesi, sui possibili rischi, sulle alternative e sulle conseguenze dell’eventuale rifiuto. Il consenso non è un mero modulo, ma un processo informativo che deve essere comprensibile e proporzionato alla prestazione.

La documentazione sanitaria viene prodotta, conservata e consegnata secondo criteri di tracciabilità, integrità e riservatezza. L’utente può richiedere copia della documentazione secondo le modalità previste dalla struttura, previa identificazione e nel rispetto dei tempi organizzativi necessari.

14. Qualità, sicurezza delle cure e gestione del rischio clinico

La qualità dei servizi non coincide soltanto con la competenza professionale, ma comprende l’intero percorso dell’utente: chiarezza delle informazioni, accessibilità, tempi, comfort, correttezza amministrativa, sicurezza tecnica, tutela della privacy, refertazione, gestione dei reclami e capacità della struttura di apprendere dalle criticità.

La Direzione promuove una cultura organizzativa orientata alla prevenzione del rischio. Ciò significa adottare procedure per l’identificazione del paziente, la gestione delle emergenze, la manutenzione delle apparecchiature, la sanificazione, la gestione dei rifiuti sanitari, la prevenzione delle infezioni, la corretta gestione dei farmaci eventualmente presenti, la radioprotezione e la segnalazione di eventi avversi o quasi eventi.

La gestione del rischio clinico è uno strumento di miglioramento e non solo di controllo. Le segnalazioni, i reclami, le non conformità e gli eventi inattesi devono essere analizzati per comprendere le cause organizzative e individuare azioni preventive o correttive. La formazione del personale, l’aggiornamento delle procedure e la verifica periodica della loro applicazione sono parte integrante del sistema di qualità.

15. Sanificazione, flussi, accessibilità e organizzazione degli spazi

La struttura sanitaria richiede una gestione attenta degli ambienti, dei percorsi e dei materiali. Gli spazi devono essere organizzati in modo da garantire sicurezza, igiene, orientamento dell’utente e separazione funzionale delle attività. La planimetria aggiornata deve consentire di individuare aree ambulatoriali, diagnostica, riabilitazione, reception, sale attesa, servizi igienici, locali tecnici, depositi, accessi, uscite di emergenza e eventuali aree comuni con attività non sanitarie presenti nello stesso complesso.

Particolare attenzione deve essere dedicata ai percorsi sporco/pulito, alla gestione dei rifiuti sanitari, alla sanificazione degli ambienti, alla corretta conservazione dei materiali, alla gestione di eventuale strumentario e alla separazione dei flussi di pazienti, operatori, fornitori e materiali. Tali aspetti assumono rilievo ancora maggiore qualora siano presenti attività diagnostiche, procedure invasive o aree tecnologiche complesse.

La struttura promuove l'accessibilità attraverso percorsi fruibili, segnaletica interna, accessi idonei e supporto agli utenti con ridotta mobilità. L'utente con specifiche necessità è invitato a comunicarle al momento della prenotazione, così da consentire un'organizzazione adeguata dell'accoglienza.

16. Convenzioni, rapporti assicurativi e attività esternalizzate

Il Centro può operare con compagnie assicurative, fondi sanitari, network convenzionati, enti mutualistici e soggetti terzi. L'accesso tramite convenzione dipende dalle condizioni contrattuali del singolo ente, dalla tipologia di prestazione, dall'eventuale autorizzazione preventiva, dai massimali, dalle franchigie e dalle regole previste dalla copertura sanitaria dell'utente.

La struttura può inoltre avvalersi di soggetti esterni per attività tecniche, manutentive, sanitarie o di supporto. Possono rientrare tra le attività esternalizzate la manutenzione delle apparecchiature, la radioprotezione e fisica sanitaria, lo smaltimento dei rifiuti sanitari, la sanificazione, la gestione informatica, la consulenza specialistica, eventuali servizi diagnostici o di laboratorio non interni e altre funzioni di supporto. Ogni rapporto esternalizzato deve essere regolato da incarichi, contratti o convenzioni che definiscano responsabilità, requisiti, modalità operative e controlli.

17. Reclami, partecipazione, soddisfazione e standard di qualità

La partecipazione dell'utente è uno degli strumenti attraverso cui la struttura può migliorare. Reclami, osservazioni e suggerimenti permettono di intercettare criticità che non sempre emergono attraverso i soli controlli interni. Per questo il Centro mette a disposizione modalità di segnalazione accessibili e si impegna a prendere in carico le comunicazioni ricevute, analizzandole secondo procedure interne.

La soddisfazione dell'utente viene rilevata periodicamente attraverso questionari o altri strumenti di ascolto. Le aree oggetto di valutazione possono riguardare accoglienza, chiarezza delle informazioni, tempi di attesa, comfort, cortesia del personale, tutela della privacy, qualità percepita della prestazione e modalità di consegna dei referti. I risultati sono utilizzati per individuare priorità di miglioramento.

Area	Impegno della struttura	Indicatore	Evidenza
Accoglienza	Fornire informazioni chiare e orientamento all'utente	Segnalazioni su informazioni incomplete	Registro reclami/segnalazioni
Prenotazione	Gestire in modo ordinato agende e appuntamenti	Tempi di attesa e riprogrammazioni	Report agende
Privacy	Proteggere dati personali e sanitari	Informative e consensi presenti	Verifiche documentali
Diagnostica	Garantire sicurezza tecnica e radioprotezione	Controlli qualità e manutenzioni	Registri tecnici
Referti	Consegnare documentazione in modo tracciabile	Referti consegnati secondo modalità previste	Registro consegna
Igiene	Mantenere ambienti puliti e sanificati	Check list compilate	Registri sanificazione
Rischio clinico	Segnalare e analizzare eventi o criticità	Incident reporting / non conformità	Schede e verbali
Soddisfazione	Raccogliere la valutazione degli utenti	Questionari compilati	Report customer satisfaction

18. Diritti e doveri del paziente

Il paziente ha diritto a essere accolto con rispetto, informato in modo comprensibile, assistito da professionisti qualificati, tutelato nella riservatezza e coinvolto nelle decisioni che riguardano la propria salute. Ha diritto a conoscere le modalità di accesso, i tempi indicativi, i costi, le eventuali preparazioni, i rischi delle prestazioni ove presenti e le modalità di ritiro della documentazione sanitaria.

Il paziente ha inoltre diritto a presentare reclami e osservazioni, a richiedere copia della propria documentazione, a ricevere tutela della dignità personale e a essere informato in caso di disservizi o necessità di riprogrammazione. La struttura riconosce il valore della relazione con il paziente come parte essenziale della qualità sanitaria.

Accanto ai diritti, il paziente è chiamato a rispettare alcune regole di collaborazione: presentarsi agli appuntamenti con puntualità, comunicare eventuali disdette, fornire informazioni cliniche corrette e complete, rispettare il personale e gli altri utenti, seguire le indicazioni di preparazione agli esami e utilizzare correttamente ambienti e attrezzature.

19. Aggiornamento della Carta dei Servizi e allegati consigliati

La Carta dei Servizi viene aggiornata dalla Direzione Sanitaria con il supporto della Direzione Amministrativa ogni volta che intervengano modifiche rilevanti. L'aggiornamento può riguardare nuove prestazioni, variazioni degli orari, attivazione o sospensione di branche, modifiche tecnologiche, aggiornamenti normativi, cambiamenti organizzativi o revisioni degli standard di qualità.

“Il Centro Medico Polispecialistico La Rinascita intende contribuire allo sviluppo di una sanità territoriale accessibile, moderna e integrata, ponendo attenzione alla qualità clinica, alla sicurezza delle cure e alla centralità della persona.

La presente Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di trasparenza, informazione e impegno nei confronti degli utenti, del territorio e delle istituzioni sanitarie.”

Contatti

Centro Medico Polispecialistico “La Rinascita”

Terventum Salus S.r.l.

Località Canneto snc – 86020 Roccavivara (CB)

Telefono: 0874 571701

Email: info@centrolarinascita.it

PEC: terventumsalus@legalmail.it

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

Il Centro Medico Polispecialistico “La Rinascita” si trova in **Località Madonna del Canneto – Roccavivara (CB)**, in una posizione facilmente raggiungibile dal Molise, dall’Abruzzo e dalle aree limitrofe della Puglia.

La collocazione della struttura è stata pensata per favorire l’accesso ai servizi sanitari specialistici anche agli utenti provenienti dalle aree interne e dai territori caratterizzati da una minore presenza di diagnostica avanzata e prestazioni multidisciplinari.

La struttura dispone di aree di accesso dedicate agli utenti e di spazi destinati all’accoglienza e all’attesa.

In auto

Il Centro è raggiungibile:

- dalla SS650 Fondo Valle Trigno;
- dalla rete viaria provinciale e regionale del Molise;
- dalle principali direttrici provenienti da Abruzzo e Puglia settentrionale.

Per chi proviene:

- da Campobasso, il collegamento avviene attraverso la viabilità regionale interna;
- dall’Abruzzo, l’accesso è agevolato tramite la SS650 Trignina;
- dalla costa adriatica, il Centro è raggiungibile attraverso i collegamenti viari tra Vasto, San Salvo e l’area del Trigno.

Parcheggi e accessibilità

La struttura dispone di aree parcheggio dedicate agli utenti e di percorsi progettati per favorire l’accessibilità anche alle persone con ridotta mobilità.

Sono presenti:

- accessi agevolati;
- percorsi privi di barriere architettoniche;
- aree di attesa;
- servizi igienici accessibili;
- supporto del personale in caso di necessità.

Informazioni e assistenza

Per informazioni relative a:

- percorsi di accesso;
- indicazioni stradali;
- modalità di prenotazione;
- orari di apertura;
- documentazione necessaria;

è possibile contattare il front office della struttura ai recapiti indicati nella presente Carta dei Servizi.