

NOVA

CLINIC

CARTA DEI SERVIZI
EDIZIONE 2026

Rev del 01/02/2026

NOVA

CLINIC



Carissima, Carissimo,

abbiamo il piacere di presentarti la Carta dei Servizi di Nova Clinic, realizzata allo scopo di illustrarti la nostra struttura, le sue caratteristiche funzionali ed assistenziali, di fornirti informazioni chiare ed esaurienti circa gli impegni e le responsabilità che avremo nei tuoi confronti, sostenendoti nel compiere una scelta libera e consapevole.

Per noi è importante sapere se il lavoro che abbiamo svolto ha raggiunto l'obiettivo della tua soddisfazione e di un miglioramento della qualità della vita.

Ti ringraziamo, quindi, per le risposte che vorrai fornire al questionario e per i suggerimenti, pareri e consigli che, nel rispetto più totale della tua privacy, vorrai condividere con noi.

Il tuo contributo ci aiuterà nell'evoluzione costante che accompagna il nostro lavoro, oggi e per il futuro.

La Direzione e gli Operatori

NOVA

CLINIC

SOMMARIO

	Presentazione	
13	Principi fondamentali	
21	Prestazioni e servizi	
41	Altri servizi	
37	Istruzioni per il ricovero	
47	Standard di qualità	
57	Reclami e meccanismi di tutela	

+ PRESENTAZIONE

Nova Clinic è il centro di riferimento del primo network italiano di Medicina Rigenerativa.

Nova Clinic ha sede legale ed operativa nel territorio di San Marino, all'indirizzo Strada di Paderna n. 2, 47895 Domagnano, presso il 1[^] e 2[^] piano del Centro Fiorina.

Il progetto nasce nel 2017 (ex TISSYOU CARE CLINIC) come Clinica privata integrata in cui Ricerca e Sviluppo trovano un link diretto con le necessità cliniche di ciascun paziente.

La struttura si articola su due piani: al primo si trovano la RECEPTION, gli AMBULATORI e gli UFFICI, al secondo il REPARTO DI DEGENZA (8 stanze per 13 posti letto) eed il BLOCCO OPERATORIO (due sale operatorie ed un ambulatorio chirurgico).

6

Nova Clinic effettua prestazioni a pagamento in regime di ricovero e ambulatoriale. Al primo piano si trovano 5 ambulatori.

La degenza è situata al secondo piano e comprende 8 camere di degenza con 13 posti letto.

Tale organizzazione viene completata da una rete interna ed esterna (interfacce) di servizi di diagnosi e cura, disponibili sia per i Ricoverati che per gli Utenti ambulatoriali esterni.

Oltre al servizio prestato ai Pazienti ricoverati dagli Operatori sanitari, la Clinica garantisce il servizio di guardia medica interna durante tutto l'arco della giornata (h24) e per tutti i giorni di apertura.

Gli Operatori sanitari sono adeguatamente formati per rispondere a situazioni di emergenza/urgenza clinica.

La Clinica è dotata di defibrillatori.

* **PROPOSITI**

- > Ridurre al minimo le liste di attesa per intervento chirurgico.
- > Promuovere strategie di recupero tempestive e funzionali alle esigenze del Paziente.
- > Gestire il dolore post-operatorio con strategie di trattamento multimodale, rivalutazione continua del Paziente e il suo coinvolgimento nel percorso di cura.
- > Eliminare il dolore, ridurre i tempi operatori e di recupero, ampliare le possibilità terapeutiche.

Nella nostra attività clinica-assistenziale la persona è al centro del percorso di cura.

Le nostre assistenti personali si occuperanno di gestire ogni fase del percorso di cura, dal primo contatto fino al post-intervento, gestendo tutti gli aspetti logistici e prevenendo anche le singole necessità dei familiari.

Nova Clinic corrisponde ai requisiti normativi in vigore ed alle esigenze operative di una moderna sanità; la Clinica infatti uniforma i propri requisiti di qualità al modello di autorizzazione sanitaria Sammarinese. [Legge n.69/2004 (Autorizzazione e Accreditamento); [Decreto delegato n.128/2019 (Autorizzazione)].

I concetti di efficacia e centralità del Paziente nelle scelte dell'Azienda ha portato allo sviluppo di un sistema di qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001-2015.

Nova Clinic ha ottenuto l'Accreditamento Sanitario da parte del Congresso di Stato di San Marino (Delibera n.159/11/2020) ai sensi dell'art. 6 del Decreto Delegato 4 agosto 2008 n.115.

Nova Clinic ha inoltre ottenuto l'Autorizzazione al Ricovero Ordinario (Prot.130514, Pos 1133/2021 del 7.12.219).

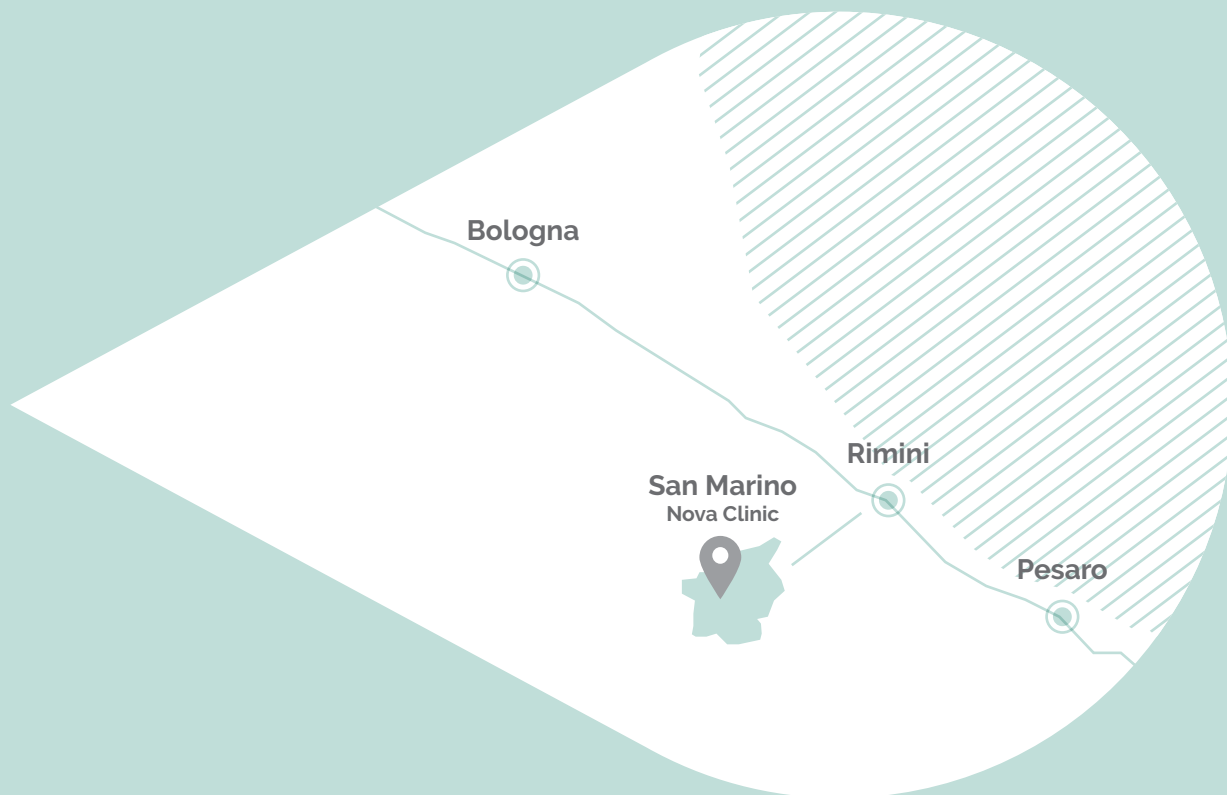
Localizzazione della sede



San Marino
Nova Clinic

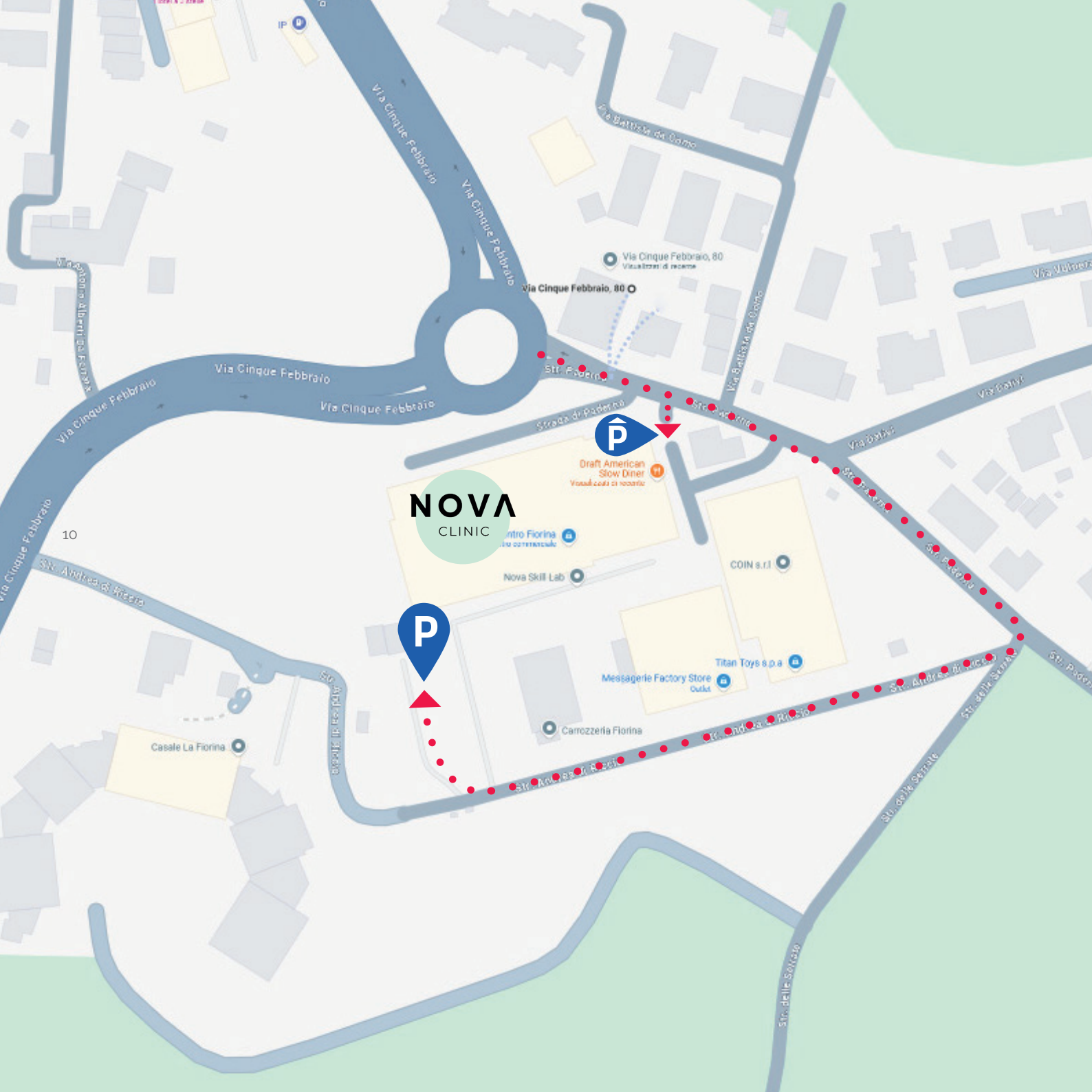
Sede

Nova Clinic
Strada di Paderna 2,
47895 - Domagnano,
SAN MARINO



Indicazioni Autostrada

A14 prendi l'uscita Rimini Sud
direzione San Marino SS72 e prosegui dritto.
Entra a San Marino e rimani sulla strada principale
sino al Centro Fiorina.



NOVA
CLINIC

P

P

10

Casale La Fiorina

Draft American
Slow Diner
Vendita locali di nocchie

Nova Skill Lab

COIN s.r.l.

Messagerie Factory Store
Outlet

Titan Toys s.p.a.

Carozzeria Fiorina

Via Cinque Febbraio

Via Cinque Febbraio

Via Battista di Como

Via Cinque Febbraio, 80
Vincitori di nocchie

Via Cinque Febbraio, 80

Strada di Paderba

Via Battista di Como

Via Dante

Via Vulturno

Via Dante

Strada di Paderba

Strada di Paderba

Strada di Paderba

Strada di Paderba

Strada di Paderba

Strada di Paderba

Strada di Paderba

Strada di Paderba

Strada di Paderba

Strada di Paderba

Via
Giovanni Albertoni
de' Fiorina

Via
S. Andrea di Fiorina

Via
S. Andrea di Fiorina

Strada delle Serrate

Strada delle Serrate

Strada delle Serrate

Strada delle Serrate

Strada delle Serrate



AREA PARCHEGGIO SOTTERRANEO
(gratuito)



AREA PARCHEGGIO ESTERNO
(gratuito)



Principi fondamentali



NOWA
CLINIC



+ RISPETTO DELLA PERSONA

Si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità, nella valorizzazione delle relazioni interpersonali e nella cura del comfort per realizzare un ambiente ospitale e familiare.

+ EGUAGLIANZA ED EQUITÀ

Tutti i cittadini hanno pari opportunità di accesso ai servizi erogati dalla Clinica e parità di trattamento senza discriminazioni di nazionalità, etnia, religione sesso, provenienza.

+ IMPARZIALITÀ

Il comportamento degli Operatori, nelle applicazioni delle regole operative della Clinica, è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti di tutti gli Utenti.

+ CONTINUITÀ

La continuità del servizio è assicurata per tutti i giorni e le notti dell'anno con regole che disciplinano l'attività della Clinica.

Il nostro impegno è quello di essere sempre presenti e disponibili, prima, durante e dopo l'intervento

+ DIRITTO DI SCELTA

L'Assistito ha diritto di scegliere liberamente e al di fuori di ogni costrizione morale e materiale di fruire delle prestazioni offerte dalla Clinica, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnica professionale offerti e di esprimere liberamente il proprio consenso ai trattamenti ritenuti necessari al caso, dopo una completa ed esauriente informazione.

Il Cittadino che si rivolge alla Clinica ha diritto di chiedere che le prestazioni vengano eseguite da un Medico di sua fiducia, sempre che questi rientri tra quelli operanti all'interno della struttura.

*** PARTECIPAZIONE**

In Clinica è attivo un sistema di raccolta di questionari, che, garantendo l'anonimato ove necessario, permette di acquisire elementi di valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio prestato, al fine di perseguire un costante monitoraggio per il continuo miglioramento della qualità delle prestazioni. L'Utente può formulare verbalmente o per iscritto agli Operatori responsabili (Medico responsabile e Coordinatore infermieristico) nonché al Direttore Sanitario, le osservazioni ed i reclami che intende esporre.

+ EFFICIENZA, EFFICACIA, CONCRETEZZA

Il servizio offerto dalla Clinica è erogato in modo da garantire efficienza, efficacia, concretezza.

Ciò significa che l'organizzazione della Clinica, in tutte le sue funzioni operative, persegue il raggiungimento degli obiettivi che si propone con la massima attenzione alla corretta allocazione delle risorse, al fine di ottenere la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli Utenti e garantire una reale efficacia delle prestazioni rese. Prevede inoltre l'adozione di competenze professionali e di tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dai Cittadini.



Prestazioni e servizi





Prestazioni



+ UNITÀ OPERATIVA DI CHIRURGIA

L'unità operativa di chirurgia è una struttura multidisciplinare che comprende varie specialità dell'area chirurgica (ortopedica e vertebrale, plastica ricostruttiva e ortoplastica, chirurgia estetica, medicina rigenerativa, urologia, vascolare, terapia del dolore, chirurgia generale, chirurgia ginecologica e otorinolaringoiatria). Ci sono cinque camere di degenza per un totale di sette letti.

Tutta l'attività chirurgica viene svolta nelle modernissime sale operatorie della Clinica con l'utilizzo di metodiche e strumentari all'avanguardia, soggetti a costante aggiornamento.

Vengono svolti prevalentemente interventi programmati di chirurgia elettiva.

Il ricovero può avvenire esclusivamente su proposta di uno specialista che collabora con la Clinica ed è programmato con inserimento della prenotazione nell'apposita lista di attesa.

L'elenco delle prestazioni potrebbe variare nel tempo, per informazioni aggiornate si prega di contattare la segreteria

+ ORTOPEDIA

- Artroscopia di ginocchio e spalla (meniscectomia, ricostruzione del legamento crociato anteriore e posteriore, riparazione della cuffia dei rotatori, innesto di tessuto adiposo e cellule mononucleate da sangue periferico)
- Allungamento tendine estensore alluce
- Artroscopia caviglia
- Bioplasica ossea (subcondroplastica)
- Borsite sottocutanea gomito, caviglia, ginocchio
- Correzione dell'alluce valgo in percutanea e/o con osteotomia
- Correzione piede piatto
- Chirurgia del retro piede
- Chirurgia minore su mano e polso
(sindrome del tunnel carpale, di De Quervain, dito a scatto, rizoartrosi, morbo di Dupuytren)
- Decompressione del nervo ulnare
- Endortesi endosenotarsica, neuroma di Morton
- Frattura capitello radiale
- Frattura clavicola
- Instabilità di spalla
- Regularizzazione, sub amputazione, amputazione dita
- Rimozione mezzi di sintesi mano e piede
- Rimozione mezzi sintesi omero, tibia, femore
- Spalla open, conflitto acromion claveare
- Tenoraffia quadricipite

+ TRAUMATOLOGIA

- Frattura tibia e perone distale
- Frattura piatto tibiale e/o rotula
- Frattura omero distale/proximale
- Frattura del polso
- Frattura della mano (carpo, metacarpo, scafoide)
- Frattura piede caviglia metatarso
- Frattura malleolo
- Cifoplastica, vertebroplastica
- Discectomia

+ CHIRURGIA VERTEBRALE

- Artrodesi vertebrale posteriore monolivello
- Discectomia, decompressione discale meccanica
- Interventi di cifoplastica o vertebroplastica su frattura vertebrale
- Rimozione ernie discali con microdiscectomia
- Ernie cervicali anteriori
- Patologie lombari degenerative
- Decompressioni lombari
- Laminectomia

+ CHIRURGIA PLASTICA

- Mastoplastica additiva/riduttiva
- Bichectomia
- Addominoplastica
- Rinoplastica
- Rimodellamento del capezzolo
- Liposuzione
- Lipofilling
- Lifting cosce, braccia e viso
- Malformazioni toraciche
- Blefaroplastica
- Asportazione di neoformazioni cutanee e sottocutanee
- Otoplastica
- Ginecomastia
- Dermolipectomia

28

+ CHIRURGIA VASCOLARE

- Ministripping vene varicose arto inferiore
- Innesto di sostituto dermico (omologo o eterologo)
- Iniezione intravenosa di sostanze sclerosanti
- Safenectomia
- Ulcere su piede diabetico
- Varicectomia
- Ferite difficili pulizia ed innesto di tessuto adiposo o cellule mononucleate

+ CHIRURGIA GINECOLOGICA

+ OTORINOLARINGOIATRIA

- Settoplastica
- Rinosettoplastica
- Tonsillectomia
- Adenoidectomia
- Decongestione sottomucosa dei turbinati
- Chirurgia funzionale endoscopica dei seni paranasali (Fess)
- Miringoplastica
- Timpanoplastica
- Piccola chirurgia ambulatoriale per lesioni cutanee della testa e del collo
- Poliposi Nasosinusale
- Ossiculoplastica
- Otoplastica
- Otosclerosi
- Microlaringoscopia diretta in sospensione

+ CHIRURGIA ESTETICA/MEDICINA RIGENERATIVA

- Trattamento alopecie
- Lipofilling con cellule mesenchimali da grasso
- Lipoaspirazione associata al laser per il trattamento delle adiposità
- Trattamento della atrofia delle arcate dentarie a scopo pre implantare
- Botox permanente
- Trattamento iperidrosi
- Radiofrequenza interstiziale per tensionamento tissutale, antiaging, liposcultura e lipolisi
- Trattamento al gas plasma per esfoliazione e rigenerazione cutanea
- Ultrasuoni focalizzati ad alta intensità per lifting senza bisturi
- Trapianto capelli

+ TERAPIA DEL DOLORE/ANESTESIA

- Infiltrazione con cellule mesenchimali da tessuto adiposo autologo
- Infiltrazione articolazione e legamento
- Infiltrazione interfaccettale
- Radiofrequenze delle articolazioni comprese le faccette articolari della colonna vertebrale
- Iniezione intraforaminali
- Iniezione peridurali (cervicale-toracico-lombare)

+ UROLOGIA

- Idrocele
- Varicocele
- Corporoplastica per raddrizzamento pene
- Fimosi
- Frenulotomia
- Cisti epididimo
- Orchidofissazione

+ CHIRURGIA GENERALE E PROCTOLOGIA

- Ernia inguinale
- Ernia ombelicale
- Fistola anale
- Emorroidi
- Laparocele

+ FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE

+ ISTRUZIONI PER IL RICOVERO

Cosa devo portare?

- Tessera sanitaria
- Documento d'identità in corso di validità
- Richiesta del medico specialista
- Esami ematici richiesti dallo specialista che eseguirà l'intervento e in corso di validità
- Esami diagnostici richiesti dallo specialista che eseguirà l'intervento
- Referti esami e accertamenti diagnostici già eseguiti precedentemente
- Eventuali copie di cartelle cliniche di ricoveri precedenti
- Farmaci assunti regolarmente
- Passaporto delle allergie
- Pigiama
- Prodotti necessari per l'igiene personale

Orari visitatori

Le visite sono ammesse dalle ore 07:00 alle ore 20:00.

Dopo l'intervento chirurgico è autorizzata la presenza costante di un familiare/caregiver.

Per tutti i pazienti in età pediatrica (5-15 anni compiuti) è prevista la presenza continuativa di un genitore o persona delegata.

Gli anziani e i portatori di disabilità (Legge Italiana n.104/92) che non sono autosufficienti hanno il diritto alla presenza continuativa in reparto di un loro congiunto, in accordo con i responsabili del reparto.

In caso di esigenze particolari gli orari di visite possono variare in accordo con il Coordinatore infermieristico.

Servizi alberghieri

- Camera riservata a seconda della disponibilità
- Televisione in camera
- Possibilità di ospitare familiare o accompagnatore, pernottamento e ristorazione nelle zone limitrofe

Non fumare nell'interesse di tutti

È assolutamente vietato fumare in tutta l'area della Clinica: questo per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri.

Norme antinfortunistiche ed antincendio

Il personale della Clinica è preparato per intervenire a tutelare la sicurezza dei Degenti.

In caso di incendio si deve informare immediatamente il Personale di servizio e allontanarsi dalla zona di incendio seguendo le istruzioni del Personale, senza utilizzare gli ascensori e mantenendo, per quanto possibile, un atteggiamento calmo e rispettoso degli altri.

Servizio bar caffetteria snack

Distributori automatici.

Utilizzo di telefoni cellulari

All'interno della Clinica è consentito, salvo in alcuni locali segnalati, l'uso dei telefoni cellulari in maniera discreta (modalità silenziosa e conversazioni a voce bassa) per non arrecare disturbo agli altri Utenti o agli Operatori.

Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, evitare il più possibile i rumori, parlare a bassa voce durante le visite, e moderare il volume di radio e TV.

Servizio wifi

All'interno della Clinica è presente una rete wifi libera a disposizione dei parenti e dei loro familiari.

+ ASSISTENTE PERSONALE

Si occupa di accompagnare e guidare il Paziente dal primo contatto in struttura sino alla sua dimissione, gestendo tutti gli aspetti logistici e prevenendo le singole necessità personali di ciascun paziente e dei suoi famigliari.

Coordina i rapporti tra Medico, Utente e Personale sanitario della Clinica, garantendo la massima riservatezza delle informazioni ricevute e la migliore efficienza dei servizi proposti dalla Clinica.

Assistente Personale

Mail: info@novaclinic.it

Mobile: +39 392 9744930

Telefono: 0549 963613

• **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

Il Personale infermieristico della Clinica altamente qualificato è responsabile dell'assistenza personalizzata e si impegna a:

- farsi riconoscere attraverso divisa e cartellino di riconoscimento;
- ascoltare con attenzione e disponibilità ogni necessità del Paziente con risposte chiare e comprensibili;
- aiutare il Paziente ad affrontare in modo equilibrato e dignitoso il suo percorso all'interno della Clinica;
- individuare i bisogni di assistenza, condividerli con il Paziente, proporgli le possibili soluzioni, operare insieme per risolvere i problemi;
- indicare al Paziente quali sono i comportamenti più adeguati ad ottimizzare il suo stato di salute nel rispetto delle sue scelte e del suo stile di vita;
- garantire competenza, abilità e umanità nello svolgimento dei trattamenti assistenziali;
- rispettare la dignità del Paziente, rassicurarlo se necessario, e mantenere la riservatezza.

Le dimissioni dalla Clinica

Al momento della dimissione, al Paziente viene consegnata la lettera di dimissione (medica) da consegnare al Medico curante e contenente le prescrizioni terapeutiche alle quali attenersi a domicilio.

Prima di lasciare la Clinica è opportuno che il Paziente (o il suo Familiare) si accerti di aver ritirato tutta la documentazione clinica, anche precedente, e gli effetti personali.

L'Assistenza religiosa

38

Si rispetta ogni forma e tipo di religione.

Sito internet

Dal sito internet www.novaclinic.it si può consultare la presente Carta dei Servizi e si possono ricavare notizie più approfondite sulle attività della Clinica.

Come ottenere una copia della documentazione Clinica

La richiesta di copia della documentazione clinica può essere fatta direttamente alla reception, il servizio non è gratuito. La copia della cartella clinica, su richiesta dell'Interessato o persona da lui delegata, può essere inviata direttamente a domicilio o rilasciata in formato elettronico o cartaceo previo consenso.

Per qualsiasi dubbio
puoi contattare la nostra Assistente Personale.

info@novaclinic.it

+39 0549 963613



40

Altri servizi





✦ **POLIAMBULATORIO**

La Clinica svolge attività ambulatoriale, vengono erogate visite specialistiche e trattamenti in:

- Ortopedia
- Chirurgia vertebrale
- Medicina e chirurgia estetica
- Chirurgia plastica
- Chirurgia vascolare
- Wound Care
- Chirurgia generale
- Proctologia
- Urologia
- Terapia del dolore e anesthesiologia
- Otorinolaringoiatria
- Ginecologia

Modalità di Accesso prestazioni Ambulatoriali

Prestazioni a pagamento: possono essere prenotate direttamente presso la reception, anche telefonicamente.



Standard di qualità



00 0000
9:17 ch 72

QAR

OPT



+ QUALITÀ

La Clinica si propone di fornire le migliori opportunità diagnostiche e terapeutiche mirate alla completa soddisfazione dei pazienti.

La qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale per migliorare i servizi erogati, soddisfare pienamente le esigenze dell'Utente e valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria. Per questo è stato sviluppato il sistema di gestione della Qualità UNI EN ISO 9001-EDIZIONE 2015.

50

La Carta dei Servizi vuole essere un efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione degli utenti alla gestione della propria salute. Risponde a questi obiettivi la descrizione dei fattori di qualità che ritenuti prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

In conformità a quanto previsto dalla ISO 9001:2015, è nominato il Responsabile Assicurazione Qualità, contattabile telefonicamente al numero:0549/963613 oppure tramite mail: v.amoruso@novaclinic.it.

Indicatori di qualità generali

Fattori di qualità	Indicatori	Standard garantiti
Accoglienza	Semplicità nei percorsi attraverso segnaletica/codice colore	100%
Informazioni	Informazioni dettagliate e personalizzate nei contatti telefonici pre-ricovero ed al momento dell'accettazione	100% dei casi
	Consegna dei questionari di soddisfazione a tutti i Pazienti ricoverati, al momento dell'accettazione	100%
	Informazione sulla possibilità e modalità di inoltrare suggerimenti e reclami all'atto del ricovero	100% dei casi
	Tempo di risposta ai reclami dei pazienti dalla loro ricezione: massimo 30 giorni	100% dei casi
Informazioni sicurezza	In ogni stanza sono affisse le planimetrie specifiche e le istruzioni comportamentali da seguire in caso di emergenza	100%
	Certificato Prevenzione Incendi	Presente
Identificazione degli operatori	Tutto il personale è dotato di cartellino identificativo	100% dei casi

Indicatori di qualità della degenza chirurgica

Fattori di qualità	Indicatori	Standard garantiti
Accessibilità	Orario di apertura reception: 7.00 - 20.00 da lunedì a venerdì 7.00 - 13.00 sabato 8.00 - 13.00 domenica (su appuntamento)	100% dei casi
Rispetto della dignità e del comfort del Paziente	Pulizia delle stanze di degenza e del bagno personale 2 volte al giorno	100% dei casi
52 Disponibilità di camere adeguate alle diverse esigenze	N° 8 camere di degenza (per un totale di 13 posti letto). Tutte le camere hanno il bagno e sono dotate di aria condizionata e televisore.	100% dei casi
Partecipazione	Acquisizione del consenso informato nei casi previsti	100% dei casi
Gestione del rischio	Costruzione di un sistema di Incident Reporting per la prevenzione, gestione, controllo e riduzione dei rischi e per il miglioramento della qualità assistenziale e clinica della struttura.	100% dei casi
	Gestione del rischio infezione sito chirurgico - sorveglianza infezione sito chirurgico tramite apposito questionario	100% dei casi

Fattori di qualità	Indicatori	Standard garantiti
Gestione del rischio	Efficacia del processo terapeutico - follow up post dimissione	100% dei casi
Attenzione al dolore	Rilevazione del sintomo dolore in cartella clinica	100% dei casi
Qualità dell'assistenza	13 posti letto per consentire una sorveglianza continua dei pazienti più complessi	100%
Accessibilità per la visita ai degenti	In caso di necessità è possibile l'assistenza di un familiare h 24	100%
Facilità di accesso alle informazioni	Possibilità di colloquio fra medici e familiari.	100% dei casi
Qualità del personale	Selezione del personale infermieristico secondo standard aziendali	100% dei casi
	Formazione continua del Personale infermieristico attraverso la programmazione annuale di corsi di aggiornamento	100% dei casi
Qualità forniture	La Clinica garantisce l'attenta selezione dei fornitori attraverso specifici processi di qualificazione degli stessi	100%

Indicatori di qualità del poliambulatorio

Fattori di qualità	Indicatori	Standard garantiti
Accessibilità	Possibilità prenotazioni telefoniche	100% dei casi
	Fascia ampia di apertura: da lunedì a venerdì 7.00-20.00 sabato 7.30-20.00	
Tempestività della prestazione	Tempo medio fra prenotazione ed erogazione della prestazione ambulatoriale a pagamento: una settimana	95% dei casi
Chiarezza nelle informazioni	Consegna modalità di preparazione dove previsto	100% dei casi
	Risposta ai reclami dei Pazienti entro 30 giorni dalla ricezione	100% dei casi
Semplicità di accesso alla struttura	Chiarezza e completezza segnaletica	100% dei casi
	Presenza sistema gestione code	100% dei casi
Semplicità aspetti amministrativi	Possibilità di effettuare tutte le pratiche ad un unico sportello	100% dei casi

Fattori di qualità	Indicatori	Standard garantiti
Rispetto del tempo del Paziente	Rispetto dell'orario previsto nella prenotazione ed effettiva erogazione della prestazione	90% dei casi
Partecipazione	Esistenza di materiale informativo scritto per le procedure che prevedono l'acquisizione del consenso informato in tutti i casi previsti	100% dei casi
Semplicità di pagamento	Pagamento con contanti, bancomat, assegno o carta di credito	100% degli utenti che lo richiedono
Tempestività	Disponibilità del referto contestualmente alla prestazione se tecnicamente possibile	100% dei casi
Privacy	Consegna referti al solo Utente oppure presenza di delega secondo procedura	100% dei casi



+ MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Il rispetto degli **Standard di Qualità** viene garantito dalla direzione sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi periodica delle valutazioni fornite dagli ospiti della Clinica.

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

Il questionario relativo alla attività di ricovero viene consegnato all'Utente al momento del ricovero nella struttura e depositato nell'apposito contenitore. Il **questionario** ambulatoriale viene proposto periodicamente agli utenti esterni.

I reclami, gli elogi o i suggerimenti migliorativi possono essere effettuati in forma scritta tramite l'apposito modulo reperibile presso la reception. I moduli saranno inoltrati alla direzione sanitaria che, dopo opportuna valutazione, provvederà a rispondere per iscritto all'indirizzo indicato entro 30 giorni dalla presentazione.

Tutti questi elementi vengono valutati in occasione del **riesame di direzione** (con frequenza annuale) o, in modo dinamico, ogni volta che si rilevino scostamenti o si ravvisi la necessità di aggiustamenti organizzativi.

Avvertenza: le informazioni contenute nella presente "Carta dei Servizi", aggiornate a febbraio 2025, potrebbero variare nel tempo sia per motivi organizzativi, sia per mutamenti normativi.





Grazie per aver scelto Nova Clinic

Nova Clinic Srl
Strada di Paderna, 2 - 47895 Domagnano - RSM
Coe SM27160

T. +39 0549 963613 | F. +39 0549 964354

novaclinic.it

Assistente personale
info@novaclinic.it | +39 0549 963613