

PARTE I^a

PRESENTAZIONE

1.1 LA VISION

5

1.2 LA MISSION

7

1.3 I VALORI AZIENDALI

7

1.4 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

7

8

1.5 COME RAGGIUNGERCI

13

1.6 STRUTTURA ED AMBIENTI

15

PARTE II^a

ATTIVITÀ OSPEDALIERA (PRESTAZIONI OFFERTE, MODALITÀ DI ACCESSO E STANDARD DI QUALITÀ)

16

2.1 DIPARTIMENTO MEDICO

16

2.2 DIPARTIMENTO CHIRURGICO

19

2.3 MODALITÀ DI ACCESSO DEI PAZIENTI IN REGIME DI RICOVERO	21
2.4 ACCESSO DEI FAMILIARI / VISITATORI	23
2.5 SERVIZI COMPLEMENTARI	23
PARTE III^a	
ATTIVITÀ AMBULATORIALE	25
3.1 PRESTAZIONI IN CONVENZIONE SSN	25
3.2 PRESTAZIONI IN REGIME PRIVATO	25
3.3 SERVIZI DIAGNOSTICI	29
3.4 PRENOTAZIONE	30
3.5 ACCETTAZIONE	31
3.6 STANDARD DI QUALITÀ	32

PARTE IV^a

DIRITTI DEL MALATO (NORME DI COMPORTAMENTO PER I PAZIENTI) **35**

4.1 DIRITTI DEL MALATO **35**

4.2 NORME DI COMPORTAMENTO PER I LORO FAMILIARI **36**

PARTE V^a

ORGANISMI DI CONTROLLO E TUTELA DEI CITTADINI **38**

ACCREDITAMENTI E CERTIFICAZIONI **43**

TUTELA DELLA RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI **44**

Dal 1966 il nostro impegno quotidiano è curare, dedicando ogni sforzo per migliorare costantemente la qualità delle prestazioni e la sicurezza dei pazienti e degli operatori sanitari. Facciamo questo guidati da principi e valori che orientano il nostro lavoro e il nostro agire quotidiano: crediamo nella centralità della persona e della vita, crediamo che ogni dolore evitabile vada prevenuto ed eliminato, crediamo che il bene della salute si tuteli meglio con l'integrazione, la complementarità ed il reciproco riconoscimento tra servizio sanitario pubblico e privato. Questa Carta dei Servizi è volta alla tutela dei diritti dei pazienti e costituisce un importante strumento di controllo da parte dei cittadini sui servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell'informazione.

Essa illustra, altresì, gli organismi preposti alla tutela dei pazienti all'interno del **SANTABARBARA HOSPITAL** e le procedure per la presentazione di reclami contro eventuali atti o comportamenti che possano negare o limitare l'accesso alle prestazioni sanitarie, assicurando, così, trasparenza, informazione, partecipazione.

Agli utenti chiediamo di collaborare con il personale sanitario, anche attraverso la compilazione dei questionari di gradimento che vengono distribuiti a tutti, per consentirci di offrire una "medicina a misura d'uomo", frutto dell'impegno e della professionalità di tutti gli operatori. In sintesi, l'obiettivo che ci proponiamo con questo documento è quello di coinvolgere direttamente gli utenti nella gestione della propria salute attraverso la conoscenza, la scelta e la verifica.



Dr. Francesco Crimaldi
Presidente SANTABARBARA HOSPITAL

PRESENTAZIONE

SANTABARBARA HOSPITAL è un ospedale di diritto privato, accreditato dal Servizio Sanitario Nazionale con decreto dell'Assessorato Regionale alla Salute del 30.11.2007 pubblicato su GURS N° 59 del 21/12/2007. La struttura eroga servizi ospedalieri, servizi diagnostici, servizi ambulatoriali e di lungodegenza (RSA). La storia del **SANTABARBARA HOSPITAL** ha inizio il 10 febbraio 1966.

Il **SANTABARBARA HOSPITAL** fa parte dell'insediamento urbanistico Macchitella a Gela, ideato dall'ENI negli anni '60. L'insediamento, frutto della visione di Enrico Mattei, doveva essere destinato ad accogliere i lavoratori del polo petrolchimico. Negli anni '70 l'ordine religioso che gestiva la Clinica Santabarbara si sposta in Africa per missione. Un gruppo di medici provenienti da altre zone della Sicilia raccoglie la sfida di gestire un piccolo ospedale dell'ENI a centinaia di chilometri di distanza.

Nasce così la SO.GE.SA.SPA, Società Gestioni Sanitarie. Ancora oggi l'ospedale è gestito dalla SO.GE.SA. La storia più recente del **SANTABARBARA HOSPITAL** ha visto un'espansione delle sue attività oltre la storica attività

di ricovero ospedaliero, con importanti investimenti nell'area delle attività diagnostiche e la fondazione (2014) di un centro di ricovero di lungodegenza in forma di RSA. Il **SANTABARBARA HOSPITAL** ricopre un ruolo di rilievo all'interno del panorama sanitario regionale dove occupa posizioni importanti in termini quali/quantitativi. L'attività ospedaliera genera un importante flusso di mobilità sanitaria attiva: i dati aggiornati al 2022 indicano che il 45% dei pazienti che si rivolgono a noi proviene da aree esterne alla provincia di Caltanissetta. L'unità operativa più attrattiva da questo punto di vista è l'ortopedia con una percentuale di pazienti provenienti da aree extra provinciali del 52%.

Il **SANTABARBARA HOSPITAL** è orientato all'investimento in innovazione e sicurezza delle cure. Il team medico infermieristico è costantemente impegnato in processi formativi e di aggiornamento. Anche dal punto di vista della logistica e dell'accoglienza nel corso degli ultimi anni l'edificio è stato profondamente ripensato e ristrutturato con un orientamento al miglioramento dei servizi, dei percorsi e della sicurezza dei pazienti.

ORGANIGRAMMA

SO.GE.SA.

-società gestioni sanitarie S.p.A.-

ORGANI STATUTARI

Assemblea dei soci

Consiglio di amministrazione

Collegio dei revisori dei conti

GOVERNANCE

Amministratore delegato

Direttore sanitario

Direttore amministrativo

Responsabile delle risorse umane



1.1

LA VISION

Fare in modo che ad ogni persona che si rivolge a noi siano garantite le cure migliori, più sicure, con competenza e umanità. Far crescere la comunità intorno a noi. Rispettare l'ambiente, utilizzare l'energia e le risorse responsabilmente. Pensare al sistema sanitario in maniera unitaria e non competitiva: con una componente pubblica ed una componente privata che operano in sinergia.

1.2

LA MISSION

Creare un ambiente di lavoro sereno motivante, che spinga ognuno di noi a dare il meglio di sé, ad aggiornarsi e creare il clima migliore per tutti: pazienti e operatori. Investire costantemente nel rinnovamento tecnologico e nella formazione. Non risparmiare neanche un euro sulla sicurezza. Collaborare quotidianamente con gli altri ospedali e il territorio.

1.3

I VALORI AZIENDALI

Identificare in modo chiaro la propria mission è il principale presupposto per il successo di ogni

organizzazione; in un'azienda che eroga servizi destinati a persone che si trovano a vivere problemi di salute che li rendono fragili, la mission, oltre ad essere identificata correttamente, deve essere anche condivisa da tutti gli operatori e da coloro che utilizzano il servizio. Ci sforziamo ogni giorno di costruire con gli utenti un rapporto basato sul consenso e la fiducia. Si tratta di obiettivi raggiungibili grazie alla condivisione dei valori aziendali che sostengono la nostra mission, sintetizzati nei seguenti concetti semplici che guidano il nostro lavoro quotidiano:

- Il servizio sanitario è molto complesso e richiede tutto il nostro impegno;
- Le attese ed i desideri dei pazienti orientano le nostre scelte;
- Il nostro personale ha il compito prioritario di assistere i pazienti;
- Cerchiamo di occuparci di ogni piccolo dettaglio per ottenere il consenso dei pazienti e dei familiari;
- Adattiamo la nostra organizzazione alle esigenze che emergono;
- Promuoviamo la formazione e le qualità personali di tutti gli operatori per migliorare il nostro servizio;
- Puntiamo sulle innovazioni tecnologiche che possono rendere le diagnosi più precise e le cure più sicure;
- Intendiamo essere una entità positiva ed utile nella società, contribuendo al miglioramento della comunità in cui operiamo.

L'AREA OSPEDALIERA

IL CENTRO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

1.4

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura ospedaliera ha 98 posti letto di cui 90 in regime di convenzione, 8 in regime privato. Le attività si svolgono in ricovero ordinario, in Day Hospital e in Day Surgery. L'ospedale è organizzato in due Dipartimenti: uno di area medica ed uno di area chirurgica.

Dipartimento di Area Medica

Comprende quattro reparti: Medicina generale, Cardiologia, Neurologia, Riabilitazione.

Dipartimento di Area Chirurgica

È costituito da un'unità operativa di ortopedia e traumatologia. All'interno del Dipartimento vengono eseguiti anche interventi di chirurgia spinale e di terapia del dolore.

Il centro di diagnostica per immagini opera sia in regime di convenzione con il sistema sanitario nazionale sia in regime privato, ed è dotato delle seguenti sezioni:

RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE

La Risonanza Magnetica è una tecnica di diagnostica per immagini non invasiva che consente di acquisire immagini con alta definizione delle diverse strutture anatomiche e di differenziare i diversi tessuti.

Dotazioni della struttura:

- **RM DA 1,5 TESLA**

Grazie al magnete ad alto campo 1.5 Tesla è possibile studiare e diagnosticare in modo

preciso moltissime patologie. Il sistema di Risonanza Magnetica da 1.5 Tesla sfrutta i vantaggi della tecnologia digitale e, in termini di qualità e velocità, rappresenta l'ultima evoluzione dei sistemi di Risonanza Magnetica. Si caratterizza per una elevata qualità delle immagini e per la **velocità di esecuzione** degli esami. Le macchine di ultima generazione attenuano gli artefatti dati dal movimento naturale dell'organismo umano limitando il rischio di dover ripetere una sequenza d'esame. **L'assenza di radiazioni ionizzanti**, inoltre, la rende particolarmente adatta anche per la ripetizione di esami a breve distanza di tempo.

Tipologia di esami eseguibili:

- Angio RM del Poligono di Willis
- Colangio RM
- RM Addome e Pelvica
- RM Canale Vertebrale
- RM Cerebrale (cervello e tronco encefalico)
- RM Muscolo Scheletrica
- RM Prostatica Multiparametrica

La tipologia degli esami eseguibili ricopre tutte le aree anatomiche includendo anche esami avanzati in ambito neurologico, articolare e oncologico.

• **RM APERTA DA 0,5 TESLA**

La Risonanza Magnetica aperta, chiamata anche **“a cielo aperto”**, è una tipologia specifica di Risonanza Magnetica caratterizzata da un macchinario che offre uno spazio più ampio e confortevole in cui posizionare il paziente. Rispetto al macchinario tradizionale, che è composto da una struttura cilindrica dentro la quale scorre il lettino su cui viene sistemato il paziente, la RM aperta ha una forma a “C” che consente alle persone claustrofobiche di ridurre l'effetto di soffocamento, ai pazienti più piccoli di avere vicino una figura adulta di supporto.

Tipologia di esami eseguibili:

- RM apparato muscolo scheletrico
- Colonna vertebrale
- Addome
- Pelvi

• **TAC (Tomografia assiale computerizzata)**

In dotazione è presente una tac Aquilon della Canon da 80 strati.

• **DIAGNOSTICA RADIOLOGICA TRADIZIONALE**

Sono inoltre presenti tutte le attrezzature per la **mammografia**, per l'**ecografia** multidistrettuale e per la **densitometria** ossea.



LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

All'interno del sito aziendale è inoltre presente una **RSA** da 30 posti letto. Di cui 20 posti letto sono accreditati e convenzionati con il sistema sanitario nazionale e 10 posti letto vengono condotti in regime privato.



I SERVIZI AMBULATORIALI

I servizi ambulatoriali coprono le seguenti aree disciplinari:

- Allergologia
- Cardiologia
- Dermatologia
- Ematologia
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Fisioterapia
- Logopedia
- Neurologia
- Neurochirurgia
- Neuropsicologia
- Nutrizione
- Ortopedia
- Osteopatia
- Psicoterapia
- Terapia del dolore

TEAM E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'organico del **SANTABARBARA HOSPITAL** è composto da un team multiprofessionale: medici, infermieri, tecnici, biologi, responsabile delle risorse umane, addetti area amministrativa, RSPP, delegati alla sicurezza, della formazione, della qualità, oltre a professionisti esterni e consulenti.

• SERVIZI SANITARI

L'erogazione dei servizi sanitari è assicurata da una struttura organizzativa costituita da:

- Direttore Sanitario
- Vicedirettore Sanitario
- Responsabili di Dipartimento Chirurgico e Medico
- Medici Responsabili di Unità Funzionale
- Medici di Reparto
- Medici Responsabili dei Servizi specialistici
- Tecnici specialisti di radiologia medica
- Biologi
- Coordinatori infermieristici
- Infermieri professionali
- Operatori Socio-Assistenziali
- Terapisti della riabilitazione
- Psicologo

• SERVIZI ACCESSORI

L'erogazione dei servizi accessori è assicurata da una struttura organizzativa costituita da:

- Addetti amministrativi
- Responsabile dei servizi di ospitalità
- Addetti alla sanificazione
- Operatori della centrale di sterilizzazione
- Addetti alla manutenzione
- Addetti alla cucina

IN AUTO

1.5 COME RAGGIUNGERCI

Da **Agrigento**: percorrendo la SS 115 per circa 60 minuti

Da **Caltanissetta**: percorrendo la SS 626 per circa 50 minuti

Da **Ragusa** e **Vittoria**: percorrendo la SS 115 rispettivamente per circa 50 e 35 minuti

Da **Catania** e **Caltagirone**: percorrendo la SS 417 rispettivamente per circa 70 e 40 minuti

Da **Enna** e **Piazza Armerina**: percorrendo la SS 117bis rispettivamente per circa 70 e 40 minuti

IN TRENO

Gela è collegata con le stazioni ferroviarie di **Caltanissetta, Catania, Ragusa, Licata, Canicatti, Agrigento.**

IN AEREO

Gli aeroporti di riferimento sono: il **Fontanarossa di Catania** (75')
ed il **Pio La Torre di Comiso** (50').





1.6

STRUTTURA ED AMBIENTI

L'edificio che ospita il **SANTABARBARA HOSPITAL** ed i suoi impianti tecnologici risultano conformi a quanto previsto dalla legislazione vigente in materia di sicurezza e salute.

Nella realizzazione e rifunionalizzazione degli ambienti sono state rispettate le prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236 del 14 giugno 1989 in ordine alla eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap.

In proposito il **SANTABARBARA HOSPITAL** assicura il proprio impegno ad apportare ulteriori miglioramenti qualora le disposizioni di legge o le esigenze dei portatori di handicap lo richiedessero.

Il **SANTABARBARA HOSPITAL** può contare su una dotazione di 45 camere di degenza, ognuna delle quali ospita 2 posti letto, più altre 8 camere singole con un letto a disposizione di un familiare o di un caregiver, ed una destinata ad isolamento in caso di patologie contagiose.

La dimensione delle camere, mediamente 24 mq, garantisce uno spazio di 12 mq per posto letto; l'illuminazione naturale è garantita da finestre, balconi, vetrate e terrazze prospicienti l'esterno. Tutte le camere sono dotate di bagno con doccia, climatizzazione, televisione. Per usufruire delle camere con **maggior comfort alberghiero** deve essere corrisposta una integrazione economica, il cui importo è rilevabile sul tariffario consultabile all'ufficio accettazione.

ATTIVITÀ OSPEDALIERA

PRESTAZIONI OFFERTE, MODALITÀ DI ACCESSO E STANDARD DI QUALITÀ

2.1

DIPARTIMENTO MEDICO

• UNITÀ FUNZIONALE DI MEDICINA GENERALE

Nella U.F. di Medicina Generale sono ricoverati pazienti che accedono in modalità di ricovero elettivo e in urgenza, trasferiti dal Dipartimento di Emergenza e Accettazione dell'Ospedale Vittorio Emanuele di Gela, affetti da pneumopatie, malattie metaboliche, gastroenterologiche e neoplastiche, nefropatici, pazienti con lesioni ulcerative periferiche (vascolari e diabetiche), che vengono sottoposti ai trattamenti clinico strumentali inerenti alla patologia.

Oltre agli esami radiologici standard vengono eseguiti esami morfologici, come ecografie collo-tiroide, ecografie addome, broncoscopia, spirometria, ago aspirati della tiroide, Holter pressorio.

• UNITÀ FUNZIONALE DI CARDIOLOGIA

Dispone, oltre ai normali posti letto, di quattro posti letto con monitoraggio centralizzato. L'Unità Funzionale si occupa di diagnostica cardiologica (cardiopatia ischemica, scompenso cardiaco, ipertensione arteriosa), di elettrostimolazione cardiaca (impianti di defibrillatori endocardiaci per la prevenzione della morte improvvisa, di pace maker antitachicardici per la prevenzione e terapia della fibrillazione atriale, di pace maker biventricolare per la terapia dello scompenso cardiaco), di elettrofisiologia e del trattamento elettrico della fibrillazione atriale (cardioversione esterna transtoracica ed interna a bassa energia). Vengono effettuate anche procedure di ablazione a radiofrequenza per il trattamento delle aritmie.

La “Syncope Unit” si avvale della diagnostica completa più sofisticata (tilting table test basale e potenziato farmacologicamente) studio elettrofisiologico, impianto di loop recorder per la diagnosi delle sincopi di varia natura.

• UNITÀ FUNZIONALE DI RIABILITAZIONE

Promuove la cura ed il recupero dell'autonomia nella fase post acuta di malattia, attraverso la presa in carico multidisciplinare e l'individuazione del Progetto Riabilitativo Individuale più appropriato al bisogno clinico del paziente. Effettua attività riabilitativa intensiva in regime di ricovero Ordinario o Diurno (DH), erogando assistenza continuativa con Medici ed Infermieri dedicati. Il Team riabilitativo è costituito da diverse figure professionali quali Fisiatra, Fisioterapista, Neuropsicologo, Logopedista ed Assistente sociale.

La Riabilitazione neurologica è specializzata nella cura degli esiti di ictus cerebrali, traumi cranici, patologie compressive midollari, disturbi del linguaggio e cognitivi.

La Riabilitazione ortopedica è dedicata alla cura di patologie ortopediche post traumatiche e post-chirurgiche (artroprotesi).

La Riabilitazione cardiologica rientra nei trattamenti medici destinati alle patologie cardiache nella fase post-operatoria o post infarto del miocardio. La riabilitazione mira ad assistere il cardiopatico, non solo dal punto di vista medico, ma anche psicologico ed educativo, allo scopo di anticiparne il completo recupero e reinserimento nella vita sociale.

• UNITÀ FUNZIONALE DI NEUROLOGIA

Eroga prestazioni per la diagnosi, terapia e riabilitazione acuta in malattie del sistema nervoso centrale e periferico. Le patologie più frequenti sono: ictus, trauma cranico o midollare, cefalea, epilessia, sclerosi multipla, malattia di Parkinson e disordini del movimento, demenze, malattie neurodegenerative e neuro miopatie.

Principali attività erogate in regime di ricovero riguardano:

- visita neurologica;
- valutazione neurofisiologica: elettromiografia, potenziali evocati, elettroencefalografia;
- rieducazione neuromotoria, motoria;
- terapia fisica: elettroanalgesia, elettrostimolazione e ultrasuonoterapia;
- terapia della spasticità: tossina botulinica.



2.2

DIPARTIMENTO CHIRURGICO

• UNITÀ FUNZIONALE ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Chirurgia degli arti inferiori

Si occupa in modo particolare della chirurgia protesica del Ginocchio (Protesi Mono compartimentali, Protesi Totali, Protesi da revisione), eseguita con tecniche chirurgiche mini invasive ed anestesiológicas all'avanguardia per poter accelerare il recupero funzionale dei pazienti operati (fast track chirurgico); e di chirurgia protesica dell'anca (protesi a conservazione del collo, protesi mini invasive con tribologia ceramica, protesi da revisione), anche queste con tecniche chirurgiche mini invasive e tecniche anestesiológicas per la gestione ottimale del dolore post operatorio.

Oltre alla chirurgia protesica, vero fiore all'occhiello del **SANTABARBARA HOSPITAL**, ottimi risultati sono raggiunti con la chirurgia artroscopica del ginocchio e della caviglia; vengono eseguite annualmente circa 250 artroscopie di ginocchio per lesioni meniscali e cartilaginee, con sempre maggiore attenzione alla sutura del menisco, operate in Day Surgery e circa 100 ricostruzioni legamentose del legamento crociato

anteriore e posteriore con le nuove tecniche chirurgiche, che prevedono l'utilizzo di legamenti artificiali di nuova generazione. Vengono eseguite artroscopie di caviglia con ricostruzioni legamentose associate.

La chirurgia del piede rappresenta una pratica di eccellenza per il reparto ortopedico, a maggior ragione da quando è stata intrapresa la chirurgia mini invasiva per alluce valgo e deformità dell'avampiede, oltre ad interventi per piede piatto dei bambini, con tecniche chirurgiche mini invasive.

Chirurgia degli arti superiori

Riguardo all'arto superiore viene eseguita da anni, con ottimi risultati, l'artroscopia e la chirurgia protesica di spalla. Viene eseguita anche la chirurgia della mano, sia per quanto riguarda la chirurgia minore (sindrome del tunnel carpale, dita a scatto, malattia di Dupuytren) anche con tecniche endoscopiche, che per quanto riguarda la chirurgia maggiore, come artrodesi e trasposizioni tendinee, il tutto con anestesie loco regionali.

Chirurgia della Colonna vertebrale

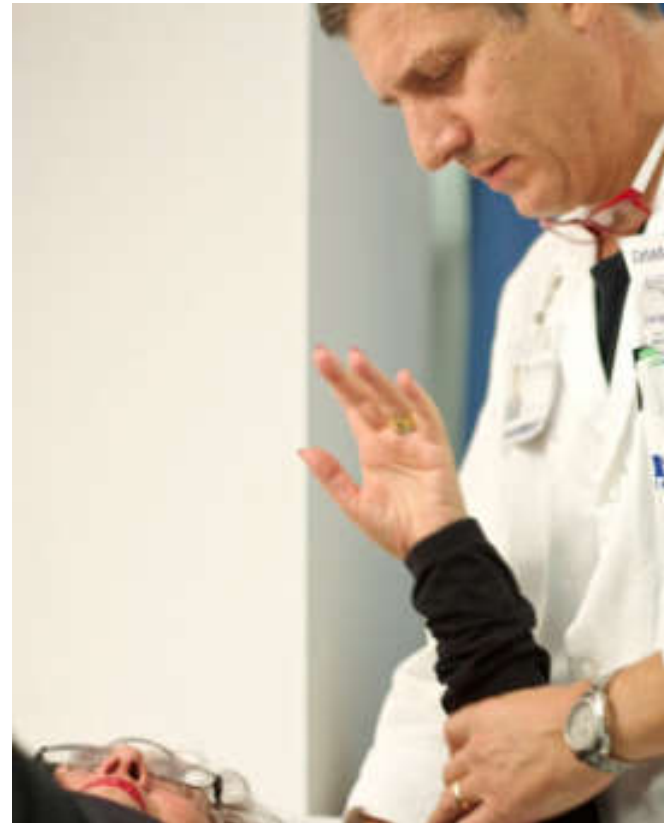
All'interno del dipartimento chirurgico opera una équipe di chirurgia spinale che esegue interventi per curare patologie degenerative, post-traumatiche, oncologiche.

Fratture vertebrali conseguenza di traumi o tumori, spondilolistesi vertebrali, stenosi del canale, patologie a carico dei nervi periferici, scoliosi dell'adulto, ernie discali lombari e cervicali, sindrome faccettale, tunnel carpale.

Tutte le patologie vengono trattate con tecnica mininvasiva microchirurgica con utilizzo di microscopio intraoperatorio e neuronavigatore.

Terapia del dolore

Vengono inoltre eseguiti interventi per il trattamento del dolore acuto e cronico: neuro stimolazione midollare (radiofrequenza pulsata), infiltrazione farmacologica di anestetici e steroidi, discectomia laser delle ernie del disco, cifoplastica per crolli vertebrali, neurolisi faccette articolari, radiofrequenza pulsata periferica per patologie articolari interessanti ginocchio, anca, spalla, trattamento dell'herpes zoster.



2.3

MODALITÀ DI ACCESSO DEI PAZIENTI IN REGIME DI RICOVERO

• 2.3.1 RICOVERO A CARICO DEL S.S.N.

Per le specialità accreditate, il paziente ha diritto al ricovero a totale carico del S.S.N. L'ingresso dei pazienti avviene di norma alle ore 08.00, previa accettazione presso l'apposito ufficio. Il paziente può richiedere un trattamento alberghiero di livello superiore che consiste nella possibilità di avere una camera singola con maggiori comfort alberghieri (TV, telefono, frigorifero) e di usufruire di un letto per l'accompagnatore.

In questi casi il paziente dovrà provvedere a corrispondere una integrazione economica, il cui importo stabilito dall'Amministrazione sarà portato a conoscenza dello stesso prima del ricovero.

• 2.3.2 RICOVERO IN REGIME PRIVATO

Il paziente può richiedere il ricovero con spese totalmente a proprio carico o a carico di compagnie di assicurazione. In questi casi il ricovero avviene in camera singola con i maggiori comfort alberghieri e la possibilità di usufruire di un letto per l'accompagnatore.

Il paziente dovrà provvedere al pagamento di tutte le somme relative al trattamento sanitario medico/chirurgico e alberghiero, il cui importo verrà prestabilito dall'Amministrazione e che sarà portato a conoscenza dello stesso prima del ricovero.

• 2.3.3 PRENOTAZIONE

La prenotazione per un ricovero, sia esso a carico del Servizio Sanitario Regionale che in regime privato, può essere effettuata con le seguenti modalità:

→ Personalmente presso l'ufficio accettazione, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00, sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00.

→ Tramite telefono dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00, al n.ro 0933 817111 corrispondente al Centro Unico Prenotazioni.

Per i ricoveri a carico del Servizio Sanitario Nazionale

La prenotazione potrà essere effettuata solo sulla base di una prescrizione del medico curante; all'atto della prenotazione dovrà essere fornito il numero della ricetta elettronica.

Per i ricoveri in regime privato

La prenotazione potrà essere effettuata anche sulla base della prescrizione di un medico specialista, formulata a seguito di una visita ambulatoriale eseguita presso la Casa di cura o altre strutture sanitarie. L'addetto amministrativo che riceve la prenotazione comunicherà la data prevista per il ricovero o, qualora ciò non fosse possibile immediatamente, si riserverà di richiamare successivamente il richiedente.

• 2.3.4 ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'accettazione dei pazienti viene effettuata di norma dalle ore 08:00 alle ore 14:00 a cura dell'apposito ufficio amministrativo sito al piano terra. Al momento del ricovero i pazienti dovranno esibire la seguente documentazione:

- Richiesta di ricovero rilasciata dal medico curante;
- Documento d'identità in corso di validità;
- Tessera sanitaria individuale o, per chi ne fosse sprovvisto, il codice fiscale;

→ Allegato E: Scheda di accesso informativa compilata dal medico curante.

• 2.3.5 ACCETTAZIONE SANITARIA

L'accettazione sanitaria viene effettuata dal medico di reparto che redige la relativa scheda; tale documento sancisce l'effettiva presa in carico del paziente da parte del **SANTABARBARA HOSPITAL**.

• 2.3.6 DIMISSIONE

All'atto della dimissione al paziente verrà consegnata la SDO (scheda di dimissione ospedaliera) ed una relazione di dimissione indirizzata al Medico curante ed eventualmente allo Specialista proponente. La relazione comprende la diagnosi, la descrizione dell'evoluzione clinica e del quadro funzionale, il programma riabilitativo e i suoi risultati, la prescrizione terapeutica ed eventuali proposte di follow-up e di prevenzione secondaria, destinate a garantire continuità sul piano assistenziale con il Medico curante e con le altre strutture assistenziali. La lettera di dimissione riporta il nominativo del Medico che ne ha curato la stesura ed i recapiti telefonici ai quali potrà essere contattato dal Medico curante per eventuali informazioni o chiarimenti.

2.4

ACCESSO DEI FAMILIARI / VISITATORI

Per garantire spazi di socializzazione e di mantenimento delle relazioni familiari, nel rispetto della necessaria tranquillità durante le visite mediche ed i periodi di riposo del paziente, è consentito l'accesso ai reparti di una persona per paziente, per 15 minuti, salvo diverse disposizioni della Direzione Sanitaria:

- dalle ore 18.00 alle ore 19.00

Nella hall è presente una postazione di accoglienza/informazione: ragazzi qualificati e adeguatamente formati appartenenti al **Servizio Civile Nazionale** sono a disposizione dei pazienti e dei visitatori per informare su ogni aspetto relativo ai servizi: ricoveri, diagnostica, ambulatori. Non sono ammesse visite di minori di anni dodici; situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere rappresentate al personale medico del reparto che potrà valutare la concessione di speciali permessi. Nelle stanze di degenza è consentita, previa autorizzazione del responsabile del reparto, la presenza di un caregiver dello stesso sesso. In occasione delle visite mediche o delle attività di tipo infermieristico i visitatori devono allontanarsi dalla stanza. Non è consentito introdurre cibi e bevande per i ricoverati.

2.5

SERVIZI COMPLEMENTARI

• PASTI

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- Colazione: dalle ore 7.45 alle ore 8.15
- Pranzo: dalle ore 11.45 alle ore 12.15
- Cena: dalle ore 17.45 alle ore 18.15

I pasti vengono preparati con particolare attenzione nella cucina presente in struttura; è previsto un menù settimanale che consente la scelta tra diverse pietanze e la possibilità di pasti dietetici.

• BAR

Al piano terra è situato un bar a gestione esterna che osserva i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 15.00
- il sabato dalle ore 07.00 alle ore 12.00
- la domenica il servizio non è attivo.

• ATTIVITÀ QUOTIDIANE

La vita dei pazienti è regolata in modo che si possa beneficiare del migliore livello di assistenza possibile. Nel corso della giornata i pazienti vengono sottoposto

a visite mediche, assistenza infermieristica ed alberghiera, e di ogni atto e procedura diagnostica terapeutica necessari

• IGIENE E PULIZIA

La Direzione attribuisce all'igiene un valore fondamentale per la sicurezza di tutti i pazienti, degli Operatori e dei visitatori. Il personale addetto alle pulizie di ambienti e attrezzature impiega detergenti e disinfettanti accuratamente selezionati.

Il risultato delle sistematiche attività di detersione e disinfezione è un ambiente pulito ed igienicamente sano.

• ASSISTENZA RELIGIOSA

I pazienti non autosufficienti possono ricevere assistenza religiosa individuale rivolgendosi direttamente al religioso o richiedendone la presenza ai coordinatori infermieristici. E', altresì, libero l'accesso al centro per i Ministri di culto diverso da quello cattolico.

• OGGETTI DI VALORE

La Direzione del **SANTABARBARA HOSPITAL** declina ogni responsabilità per denaro od oggetti personali

lasciati incustoditi. Per comunicare eventuali disservizi o per chiedere assistenza per problemi particolari è possibile recarsi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico posto al piano terra.

• CERTIFICAZIONI E DOCUMENTAZIONE

La fotocopia della cartella clinica può essere richiesta sia al momento della dimissione che successivamente, dal paziente dimesso o da un suo delegato, fornito di formale delega, documento di riconoscimento proprio e del paziente, presso il Servizio CUP, sito al piano terra. Il ritiro va effettuato dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.30. Si avverte che per il rilascio della fotocopia della cartella clinica è previsto un tempo di attesa massimo di 30 giorni dalla data della richiesta. Il costo è pari a € 25 compreso IVA.

In caso di urgenza è possibile, previa apposita richiesta, ricevere copia della cartella clinica entro cinque giorni lavorativi ad un costo di € 40 compreso IVA

I certificati di ricovero possono essere richiesti al medico responsabile e la consegna è immediata.

ATTIVITÀ AMBULATORIALE

3.1

PRESTAZIONI IN CONVENZIONE SSN

• DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Risonanza magnetica
- TAC
- Mammografia
- Ecografia
- MOC
- Ortopantomografia

• MEDICINA DI LABORATORIO

3.2

PRESTAZIONI IN REGIME PRIVATO

• ALLERGOLOGIA – IMMUNOLOGIA

- Diagnosi, prevenzione e terapia delle malattie immunologiche
- Prick test
- Patch test

• CARDIOLOGIA

- Visita cardiologica
- Holter ECG
- Test cardiopolmonare
- Test ergometrico
- Ecocolordoppler transcranico
- Eco stress farmacologico
- Ecocardiogramma trans esofageo
- Ecocardiogramma
- Elettrocardiogramma
- Eco doppler arti inferiori articolari
- Eco doppler arti inferiori venosi
- Eco doppler arti superiori
- Eco doppler tronchi sovraortici

• DERMATOLOGIA

- Visita specialistica
- Controllo nei
- Trattamento acne, psoriasi, dermatiti

• ENDOCRINOLOGIA

- Visite della tiroide
- Ecografia del collo
- Agoaspirato eco guidato dei noduli tiroidei
- Visite diabetologiche
- Valutazione delle obesità
- Valutazione delle ipercolesterolemie
- Patologie ipofisarie e surrenaliche

• FISIOTERAPIA

- Rieducazione funzionale
- Kinesiterapia, massoterapia, terapie mio fasciali
- Rieducazione neuromotoria
- Potenziamento muscolare
- Rieducazione respiratoria
- Terapie fisiche e strumentali
- Elettroterapia stimolante
- Elettroterapia analgesica (ionoforesi, tens, galvanica, diadinamica, interferenziali)
- Diatermia/tecar terapia

- Magnetoterapia
- Laserterapia
- Ultrasuonoterapia
- Radarterapia
- Raggi infrarossi e ultravioletti
- Crio-pessoterapia

• FISIATRIA

- Visita fisiatrice
- Prescrizione ausili ortesi e protesi in convenzione col SSN
- Infiltrazioni articolari
- Medicina manuale metodica Maigne
- PRP
- Onde d'urto

• LOGOPEDIA

- Valutazione e trattamento dei disturbi organici e funzionali della deglutizione, disfagia orofaringea neurologica e postchirurgica, deglutizione disfunzionale e terapia mio funzionale
- Cerebrolesioni, disartria e afasia
- Disturbi della voce, disfonie disfunzionali e da causa organica
- Disturbi della fluenza verbale
- Disfunzioni velo faringee e tubariche

• NEUROLOGIA

- Visita neurologica
- Visita di controllo
- Elettroencefalogramma
- Elettromiografia

• NEUROCHIRURGIA

- Visita specialistica neurochirurgica
- Visita di controllo

• NUTRIZIONE

- Anamnesi alimentare
- Antropometria
- Bioimpedenziometria
- Calcolo del fabbisogno alimentare
- Determinazione percorso di terapia alimentare e rilascio dieta
- Disordini alimentari
- Plicometria

• ORTOPEDIA

- Visita specialistica ortopedica
- Visita di controllo

• OSTEOPATIA

- Valutazioni e trattamenti osteopatici

• PSICOLOGIA/PSICOTERAPIA/NEUROPSICOLOGIA

- Valutazione e trattamento dei disturbi del tono dell'umore
- Disturbi d'ansia (attacchi di panico, ansia generalizzata)
- Disturbi di personalità
- Disturbi del comportamento alimentare (anoressia mentale, bulimia mentale, binge eating, obesità)
- Problemi di coppia e familiari
- Disturbi neuropsicologici (linguaggio, memoria, attenzione, percezione)
- Demenze
- Traumi cranici
- Neuropsicologia forense

• TERAPIA DEL DOLORE:

- Visite specialistiche
- Infiltrazioni antalgiche
- Infiltrazione farmacologica di anestetici e steroidi.



3.3

SERVIZI DIAGNOSTICI

I servizi sottoelencati operano in sinergia e a supporto dei reparti medici e chirurgici e sono, inoltre, disponibili per pazienti esterni.

• DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Il Servizio di Radiodiagnostica garantisce esami di Radiologia convenzionale, Risonanza Magnetica (magnete chiuso e aperto), Ecografia, Mammografia, Tomografia Computerizzata, MOC (densitometria ossea) grazie all'utilizzo di strumenti all'avanguardia ed aggiornati volti a dare il miglior risultato nel più breve tempo possibile. Il servizio di Radiodiagnostica rimane aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00, per la prenotazione, esecuzione e ritiro degli esami strumentali

• LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE

Il laboratorio è specializzato in ematologia, chimica clinica microbiologica e sieroimmunologia. Per l'attività di prelievo e per le prestazioni di pertinenza medica si avvale della collaborazione del personale medico ed

infermieristico della struttura. Il sistema informativo, attraverso apposito gestionale interfacciato con la cartella clinica, consente la gestione informatizzata e cartacea dei dati, quali l'anagrafica del paziente, l'accettazione dei campioni, la refertazione e l'archiviazione dei risultati.

• SERVIZIO DI ANESTESIA E RIANIMAZIONE

Il servizio svolge l'attività anestesiológica per tutte le specialità chirurgiche; gli anestesisti dell'équipe seguono il paziente in ogni fase del percorso, dalla valutazione anestesiológica preoperatoria all'assistenza in sala operatoria, al periodo del risveglio. Il servizio di anestesia offre un'assistenza d'avanguardia, praticando tutte le tecniche di anestesia loco-regionale eco guidate. Queste ultime vengono applicate per il controllo del dolore intra-operatorio e post-operatorio, riducendo i tempi di degenza e migliorando il comfort di ogni paziente. Il servizio fornisce, inoltre, assistenza anestesiológica a tutti i reparti e servizi ambulatoriali per l'esecuzione di procedure invasive e per ogni problematica legata a fattori di emergenza clinica.

• GUARDIA MEDICA

Il servizio di guardia medica, supportato da un servizio di reperibilità per specialità, è attivo 24 ore su 24 grazie alla costante presenza di qualificati professionisti.

3.4

PRENOTAZIONE

La prenotazione, sia per i Servizi convenzionati con il SSN che per quelli erogati in regime privato, può essere effettuata con le seguenti modalità:

→ Personalmente presso l'ufficio accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 20:00, sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00.

→ Tramite telefono al n.ro 0933 817111 dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00. L'addetto amministrativo che riceve la prenotazione comunicherà la data prevista per l'esecuzione della prestazione.

Per gli accertamenti diagnostici, fornirà al richiedente tutte le indicazioni necessarie per la preparazione all'esame (digiuno, assunzione di farmaci, etc..).

→ On-line, accedendo al nostro sito web www.santabarbarahospital.it e cliccando sulla sezione "prenota ora" posta in alto a destra della pagina

home e seguendo le indicazioni appresso riportate. Per le prestazioni convenzionate con il SSN, dopo essersi registrato o autenticato, inserire il numero della ricetta elettronica rilasciata dal medico curante; successivamente passare alla selezione della prestazione richiesta e della data dell'appuntamento, scelta tra quelle disponibili, al fine di completare la prenotazione.

Per le prestazioni in regime privato, selezionare la prestazione richiesta ed eventualmente il nome del medico, scegliere la data dell'appuntamento tra quelle disponibili, procedere alla propria registrazione o autenticazione e completare la prenotazione.

Subito dopo la prenotazione, il paziente riceverà una mail e un SMS con il link per scaricare un documento contenente le indicazioni relative alla preparazione (es. digiuno, farmaci, etc.) richiesta dalla prestazione prenotata, accessibile anche dalla pagina con la lista delle prenotazioni. Il paziente potrà consultare in qualunque momento la lista delle proprie prenotazioni ed eventualmente disdire gli appuntamenti inseriti in agenda.

3.5

ACCETTAZIONE

Alla data e all'ora concordata in sede di prenotazione, il paziente dovrà presentarsi all'ufficio accettazione ambulatori posto al piano terra presentando i seguenti documenti:

- Prescrizione del medico curante o del medico specialista
- Documento di identità
- Tessera sanitaria

L'impiegato addetto, effettuati i controlli previsti ed esperite le attività di registrazione, indirizzerà il paziente all'ambulatorio competente.



FOTO

Standard di qualità:

Caratteristiche del servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Tempi medi di attesa	Tempo medio di attesa per il ricovero:	
	Medicina	3 gg
	Cardiologia	3 gg
	Riabilitazione	4 gg
	Neurologia	5 gg
	Ortopedia	30 gg
	Tempo medio di attesa in accettazione	20 minuti
	Tempo medio di attesa tra ricovero ed intervento chirurgico	Dipende dalla patologia e dalle condizioni cliniche del paziente
	Tempo medio di consegna di copia della cartella clinica	15 giorni dalla data della richiesta
	U.F. di Medicina	5 gg
	U.F. di Cardiologia	5 gg
	U.F. di Riabilitazione	19 gg
	U.F. di Neurologia	18 gg
U.F. di Ortopedia	3 gg	
Assistenza infermieristica	Tempo medio di assistenza infermieristica per paziente	Non meno di 100 minuti al giorno per paziente
	Piano di assistenza infermieristica personalizzato	Per il 100% dei pazienti

Caratteristiche del servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Comfort ed igiene degli ambienti	Presenza di bagno in camera	100% delle stanze di degenza
	Pulizia delle stanze di degenza	2 volte al giorno
	Pulizia dei servizi igienici	2 volte al giorno
	Cambi di biancheria	Frequenza minima ogni 3 gg e, in ogni caso, al bisogno
	Impianti di climatizzazione estate/inverno	100% delle stanze di degenza
	Presenza di dispositivo di chiamata e luce individuale	100% delle stanze di degenza
	Presenza di guardaroba personale	100% delle stanze di degenza
Pasti	Pasti personalizzati secondo necessità dietetiche	100% dei pazienti
	Menù normale a scelta	Almeno 2 opzioni
	Percentuale di pazienti soddisfatti della qualità dei pasti	>85%
Qualità apparecchiature biomedicali	Controlli di funzionalità	Frequenza giornaliera
	Test di sicurezza elettrica e taratura	Frequenza semestrale o annuale
Qualifica e competenza del personale sanitario	Valutazione delle competenze	Frequenza annuale
	Piani di formazione ed addestramento	Frequenza annuale
Cortesìa del Personale sanitario e non	Percentuale di pazienti soddisfatti	>90%
Informazioni generali sulla struttura e sui servizi	Percentuale di pazienti soddisfatti delle informazioni ricevute	>90%
Informazioni sul percorso di cura ed assistenza	Percentuale di pazienti soddisfatti delle informazioni ricevute	>90%

Alcuni dati storici

RICOVERI ORDINARI	2019	2020	2021	2022
Medicina generale	186	217	206	204
Cardiologia	307	190	140	239
Neurologia	190	53	-	174
Riabilitazione	410	444	504	597
Ortopedia	779	671	849	943
Totale	1.872	1.575	1.699	1.983
DAY SURGERY / SERVICE	240/477	258/279	269/423	441/289
DAY HOSPITAL	159	89	133	157
INTERVENTI CHIRURGICI	1458	1.191	1.525	1.664
PRESTAZIONI AMBULATORIALI	16334	15442	21875	18841
Di cui Laboratorio di analisi	2087	3032	5684	1860
Di cui Diagnostica per immagini	8844	7565	9538	9488
Di cui Visite specialistiche	5403	4845	6653	7493

DIRITTI DEL MALATO

NORME DI COMPORTAMENTO PER I PAZIENTI

4.1

DIRITTI DEL MALATO

- 1.** Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- 2.** Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- 3.** Il malato ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- 4.** In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
- 5.** Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di decidere autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite al parente più prossimo.
- 6.** Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
- 7.** Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

4.2

NORME DI COMPORTAMENTO PER I PAZIENTI ED I LORO FAMILIARI

Il cittadino che accede ad una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti dei malati, con l'impegno di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura sanitaria nella quale si trova.

1. Farmaci - È dovere di tutti i pazienti informare il personale sanitario al momento del ricovero dell'eventuale assunzione di farmaci prima del ricovero.

2. Ambienti ed attrezzature - I degenti ed i loro familiari sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno dell'ospedale, considerando gli stessi come patrimonio di tutti i cittadini utenti.

3. Effetti personali - Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto. È a disposizione di ogni degente un

armadio in cui riporre gli effetti personali. L'ospedale declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore o monete che vengano a mancare. È vietato l'uso di fornelli elettrici, riproduttori di suoni e l'introduzione di sedie a sdraio.

4. Fumo - Il fumo costituisce un danno per la salute sia per chi fuma che per chi si trova negli stessi ambienti, per cui nella nostra struttura non è consentito fumare, come disposto dalla Legge 584 del 11/11/1975 e successive modifiche.

5. Permessi di assistenza al paziente ricoverato - Solo in casi particolari e previa autorizzazione del Direttore Sanitario, è possibile ottenere il permesso di avvalersi dell'assistenza di caregivers. Per i degenti in camere con posto letto aggiunto per l'accompagnatore l'assistenza da parte di familiari o caregivers è consentita ad una sola persona.

6. Presenza del degente - È vietato al paziente di allontanarsi dal proprio posto letto durante le ore di visita medica e di terapia; è, altresì, vietato entrare nelle infermerie e nelle zone di degenza di altre Unità Funzionali. E' assolutamente vietato uscire fuori della struttura sanitaria, se non espressamente autorizzati in tale senso dal Direttore Sanitario o dal Medico di guardia.

7. Riposo - È un dovere di tutti i degenti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. È, inoltre, da evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio (rumori, luci accese, radio televisioni ad alto volume).

8. Servizi igienici - L'ordine del bagno, in ogni stanza, dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. Si ricorda che non è consentito l'uso di profumi che possano disturbare gli altri. È buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.

9. Visite ai degenti - Le visite ai degenti sono permesse dalle ore 18.00 alle ore 19.00 nei giorni feriali e festivi (come da regolamento al punto 2.4). Per motivi sanitari è consentita la visita ad una sola persone per degente. Per motivi igienico sanitari non è consentita la visita ai bambini minori di 12 anni. Eventuali permessi speciali devono essere richiesti alla Direzione Sanitaria che potrà provvedere alla emissione di un "pass" per l'autorizzazione.

10. Vitto - Per motivi sanitari ed organizzativi il vitto per i degenti deve essere esclusivamente quello fornito dal **SANTABARBARA HOSPITAL**. Non è consentito portare cibi o bevande varie ai degenti dall'esterno poiché ciò può interferire con le prescrizioni dei sanitari e può alterare i risultati di laboratorio ed altre indagini specialistiche.

ORGANISMI DI CONTROLLO E TUTELA DEI CITTADINI

Impegno prioritario della Direzione del **SANTABARBARA HOSPITAL** è la sistematica verifica della efficacia dei processi di cura ed assistenza attraverso il monitoraggio costante di indicatori di processo e di risultato, il cui andamento rispetto agli obiettivi costituisce lo strumento per il miglioramento continuo. Al fine sono stati costituiti appositi organismi interni di controllo e verifica:

- Comitato per la Qualità e la sicurezza del paziente
- Comitato dei Medici
- Gruppo operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere
- Comitato Rischio Clinico
- Comitato Ospedale senza dolore
- Gruppo per le verifiche ispettive interne
- Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico

• **COMITATO PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DEL PAZIENTE**

E' costituito da:

- Amministratore delegato
- Direttore sanitario
- Direttore amministrativo
- Responsabile qualità

Ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del sistema qualità dell'ospedale, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti alla Direzione sanitaria o a quella amministrativa, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti. Il Comitato promuove l'attuazione delle azioni correttive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema di gestione aziendale per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini.

• COMITATO DEI MEDICI

È costituito da:

- Direttore e Vicedirettore Sanitario
- Responsabili di Unità Funzionali
- Responsabili di Servizi Specialisti
- Responsabile Qualità

Ha i seguenti compiti:

- determinare e verificare gli indirizzi diagnostici e terapeutici della Struttura attraverso la redazione e l'aggiornamento dei protocolli medici, chirurgici e di laboratorio;
- redigere il prontuario farmaceutico e curarne l'aggiornamento;
- approvare protocolli e procedure necessarie per evitare l'insorgere di infezioni ospedaliere e verificarne l'efficacia;
- curare l'aggiornamento professionale del personale medico e paramedico.

• GRUPPO OPERATIVO PER LA LOTTA ALLE INFEZIONI OSPEDALIERE

Costituito secondo quanto previsto dalle Circolari dell'Assessorato Regionale Sanità n.1034 del 9 novembre 2000 e n.1047 del 27 marzo 2001 sulla lotta alle infezioni ospedaliere, è composto da:

- Direttore Sanitario
- Responsabile Laboratorio di analisi
- Coordinatore infermieristico di Reparto
- Capo Sala Operatoria
- Infermiere del reparto di Medicina
- Biologo di Laboratorio.

Il Gruppo operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere ha il compito di attivare protocolli assistenziali ed operativi per la sorveglianza delle infezioni e di verificarne la corretta attuazione.

• **COMITATO RISCHIO CLINICO**

Costituito ai sensi del D.A. del 5 ottobre 2005 è composto da:

- Direttore Sanitario
- Referente per il rischio clinico
- Responsabile Dipartimento Chirurgico
- Responsabile Dipartimento Medico
- Responsabile Qualità
- Responsabile Servizio Infermieristico
- Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Ha il compito di aggiornare annualmente il piano aziendale per la gestione del rischio clinico, di effettuare audit clinici sulla corretta applicazione delle misure di prevenzione dei rischi, di formare il personale, di gestire le segnalazioni di eventi avversi e near misses.

• **COMITATO OSPEDALE SENZA DOLORE**

Costituito in applicazione della Legge 15/03/2010 n. 38 e delle Linee Guida "Ospedale senza dolore" è composto da:

- Responsabile del Servizio di Anestesia
- Responsabile della U.F. di Medicina Generale
- Responsabile della U.F. di Ortopedia
- Responsabile della U.F. di Riabilitazione
- Responsabile del Servizio infermieristico.

Ha il compito di definire le modalità di rilevazione, valutazione, gestione e controllo degli stati dolorosi nel paziente ricoverato e di attivare specifici protocolli per il trattamento del dolore.

• **GRUPPO PER LE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE**

Con il coordinamento del Responsabile Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni operative relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione del Personale. I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati di volta in volta dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

• **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

L'ufficio è posto alle dirette dipendenze della Direzione Generale ed è coordinato dal Responsabile Qualità che ha il compito di garantire la puntuale applicazione del sistema di gestione per la qualità, di gestire i reclami e di effettuare la rilevazione periodica del grado di soddisfazione dei cittadini utenti.

Gestione dei reclami

I cittadini, i pazienti e le Associazioni di volontariato possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale mediante:

- compilazione del modulo di segnalazione disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico sito al piano terra;
- lettera in carta semplice, indirizzata alla Direzione Sanitaria;
- segnalazione via mail (urp@santabarbarahospital.it) all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvederà ad inviare all'utente, entro il termine di 15 giorni, una risposta conclusiva, nel caso si tratti di problematiche di pronta e veloce risoluzione, oppure una prima risposta interlocutoria in attesa di ulteriori verifiche e/o informazioni. Al termine degli opportuni accertamenti, verrà inviata all'utente una risposta definitiva.

Rilevazione della soddisfazione di pazienti e familiari

Al fine di migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi offerti, il **SANTABARBARA HOSPITAL** ha predisposto un sistema per la rilevazione del grado di soddisfazione complessivo sul servizio erogato e sui diversi aspetti del servizio.

Le opinioni degli utenti sono raccolte per mezzo di un totem con schermo touch collocato nell'area reception, che consente con semplicità ed immediatezza di recensire la struttura ed i servizi offerti.





ACCREDITAMENTI E CERTIFICAZIONI

→ ACCREDITAMENTO CLINICA: GURS 30.11.2007

→ ACCREDITAMENTO AMBULATORI: GURS 14.3.2008

→ ACCREDITAMENTO R.S.A.: D.D.G. Assessorato Regionale alla Salute n. 064/2014



• **ISO 9001:2015** MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE Certificato no./Certificate No.: 160232-2014-AQ-ITA-ACCREDIA Il sistema di gestione di SO.GE.SA. Società Gestioni Sanitarie S.p.A. - **SANTABARBARA HOSPITAL** Via Minerbio, 1-3 - 93012 Gela (CL) - Italy è conforme ai requisiti della norma per il Sistema di Gestione Qualità standard: **ISO 9001:2015**



• **ISO 14001:2015** Il sistema di gestione di SO.GE.SA. Società Gestioni Sanitarie S.p.A. - **SANTABARBARA HOSPITAL** Via Minerbio, 1-3 - 93012 Gela (CL) - Italy è conforme ai requisiti della norma per il Sistema di Gestione Ambientale standard: **ISO 14001:2015**



• **OHSAS 18001:2007** MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE Certificato no./Certificate No.: 166127-2014-AHSO-ITA-RvA. Il sistema di gestione di SO.GE.SA. Società Gestioni Sanitarie S.p.A. **SANTABARBARA HOSPITAL** Via Minerbio, 1-3 - 93012 Gela (CL) - Italy è conforme ai requisiti della norma per il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro standard: **OHSAS 18001:2007**

Organismo di Certificazione: **DNV GL** – Business Assurance Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) - Italy
Zeno Beltrami Management Representative.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI - REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR)

Il **SANTABARBARA HOSPITAL**, titolare del trattamento ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alle norme contenute nel “codice in materia di protezione dei dati personali” Ex artt. 13 e 14 del regolamento UE 2016/679 (GDPR). A tutela del diritto alla protezione dei dati personali la **SO.GE.SA SpA/SANTABARBARA HOSPITAL**, fornisce le seguenti informazioni.

Titolare del trattamento dei dati è la **SO.GE.SA SpA**, in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede in via Minerbio, 1/5 - 93012 Gela (CL).

Contatti: info@santabarbarahospital.it - **0933 817111**.

• RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD – DPO)

Il Responsabile della Protezione dei Dati è il dott. Paolo Di Franco - dpo@santabarbarahospital.it

A) TUTELA DELLA SALUTE O DELL'INCOLUMITA' FISICA DELL'INTERESSATO

Il trattamento dei Suoi dati personali (compresi dati relativi alla sua salute) è effettuato al fine di erogare le prestazioni di diagnosi, assistenza e terapia sanitaria da Lei richieste

e per le finalità amministrative ad esse correlate. Al fine di confermare eventuali prenotazioni saranno trattati anche i dati relativi al Suo numero telefonico e all'indirizzo e-mail. I Suoi dati saranno trattati nell'ambito strettamente necessario per il raggiungimento della predetta finalità, per effettuare eventuali comunicazioni a enti pubblici preposti (Autorità di Pubblica Sicurezza, ecc.), destinatari per legge, regolamenti e/o per assolvere ad un obbligo di legge o al Suo medico di famiglia nonché per l'adempimento di obblighi fiscali e assicurativi.

I dati da Lei conferiti potranno essere trattati per effettuare il rilevamento di eventuali malattie infettive e diffuse o di stati di positività virale anche ai fini dell'implementazione dei sistemi di sorveglianza e dei registri di mortalità, di tumori e di altre patologie, di trattamenti costituiti da trapianti di cellule e tessuti e trattamenti a base di medicinali per terapie avanzate o prodotti di ingegneria tissutale e di impianti protesici.

B) DOSSIER SANITARIO

Al fine di migliorare il processo di cura, il **SANTABARBARA HOSPITAL** può avvalersi del Dossier Sanitario che costituisce l'insieme dei dati personali generati da eventi

clinici presenti e trascorsi riguardanti l'interessato, messi in condivisione a vantaggio dei professionisti sanitari che la assistono al **SANTABARBARA HOSPITAL**. Il dossier consente di avere un quadro clinico il più completo possibile e al fine di poter offrire un'assistenza più adeguata; in assenza del dossier sanitario il professionista avrebbe accesso alle sole informazioni fornite in quel momento dal paziente e a quelle elaborate in relazione all'evento clinico per il quale lo stesso ha richiesto la prestazione sanitaria.

A tal fine saranno anche accessibili, salva sua diversa e libera indicazione, anche i dati soggetti a maggiore tutela dell'anonimato, ovvero le informazioni relative a prestazioni sanitarie offerte a soggetti nei cui confronti l'ordinamento vigente ha posto specifiche disposizioni a tutela della loro riservatezza e dignità personale (ad es. prestazioni rese a persone sieropositive o che fanno uso di sostanze stupefacenti, di sostanze psicotrope e di alcool; a donne che si sottopongono ad interruzione volontaria della gravidanza o che scelgono di partorire in anonimato ovvero a quelle rese in occasione di atti di violenza sessuale o di pedofilia o da parte dei consultori familiari).

Gli accessi dei professionisti sanitari al dossier sanitario sono tracciati digitalmente e il paziente può verificare a posteriori la legittimità dell'accesso ai suoi dati.

C) RICERCA E ATTIVITÀ FORMATIVE

I Suoi dati potranno essere trattati in forma anonima per attività di ricerca scientifica, didattiche, accademiche e/o formative.

D) INVIO DI COMUNICAZIONI PER FINALITÀ DI MARKETING DIRETTO

Invio di informazioni relative all'attività e alle iniziative commerciali e di marketing della struttura (anche tramite newsletter).

E) UTILIZZO FIRMA ELETTRONICA AVANZATA (GRAFOMETRICA)

I dati biometrici da Lei conferiti potranno essere utilizzati, con il suo esplicito consenso, al fine di sottoscrivere la documentazione contrattuale in formato elettronico tramite Firma Elettronica Avanzata (cd FEA), mediante l'utilizzo della firma "grafometrica".

La suddetta soluzione FEA soddisfa i requisiti previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs. n. 82/2005) e dal DPCM 22 febbraio 13, nonché le misure di sicurezza previste dal Regolamento UE 676/2016 (GDPR).

Tale sistema garantisce una maggiore certezza giuridica nei rapporti intercorrenti con i pazienti con riferimento alla rigorosa identificazione dell'Interessato firmatario, e alla sua connessione univoca alla firma, nonché una maggiore sicurezza nel processo di gestione elettronica dei documenti informatici e contribuisce a prevenire e contrastare fenomeni fraudolenti, quali il furto d'identità e la contraffazione della firma

• **BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO**

La base giuridica del trattamento per le finalità di cui alla predetta lettera A) è data dall'applicazione dell'art. 9, par. 2, lett. h) del Regolamento UE 679/2016 (GDPR); per tali trattamenti non è necessario acquisire il consenso dell'interessato. La base giuridica del trattamento per le finalità di cui alle lettere B), C) D), E) è data dal consenso dell'interessato.

• **NATURA OBBLIGATORIA O FACOLTATIVA DEL CONFERIMENTO DATI CONSENSO**

Il conferimento dei Suoi dati personali per le finalità di cui alla lettera A delle Finalità del trattamento è indispensabile affinché il **SANTABARBARA HOSPITAL**

possa erogare le prestazioni sanitarie da Lei richieste. Il conferimento dei Suoi dati personali e il relativo consenso per le finalità di cui alla lettera B), C) D), E) delle Finalità del trattamento è facoltativo. Il mancato conferimento ed il relativo consenso non pregiudicano alla **SO.GE.SA. SPA/SANTABARBARA HOSPITAL** di erogare la prestazione da Lei richiesta. Il trattamento dei Suoi dati personali sarà effettuato con le modalità manuali ed informatizzate, anche con l'ausilio di mezzi elettronici.

I dati relativi al Suo stato di salute possono essere trattati dagli operatori e dai Liberi Professionisti designati responsabili/incaricati dalla **SO.GE.SA. SPA/SANTABARBARA HOSPITAL** che a vario titolo erogano il servizio di diagnosi o cura da Lei richiesto. Il personale amministrativo in qualità di incaricato del trattamento.

Per le finalità sopra descritte, i Suoi dati potranno essere comunicati nei limiti alle seguenti categorie di soggetti:

- determinati soggetti terzi, secondo quanto dispongono le norme di legge vigenti e secondo quanto prevedono i rapporti contrattuali in essere con Il **SANTABARBARA**

HOSPITAL, al fine di consentire l'adempimento di obblighi di legge e la più efficiente erogazione delle prestazioni sanitarie richieste. In forza delle leggi vigenti, i dati anagrafici, le terapie e le cure praticate, la diagnosi di dimissione con la relativa scheda di dimissione ospedaliera e quant'altro necessario, saranno comunicati, per quanto di competenza, all'Azienda/Unità Sanitaria Locale e alle Autorità di pubblica sicurezza;

- enti competenti del SSN e/o agli altri enti da Lei eventualmente indicati (Compagnie Assicurative, Associazioni, Enti, Mutue Integrative, etc.);

- a fornitori di protesi al fine di attivare la prevista garanzia di perfetto funzionamento del dispositivo impiantato, a fornitori di servizi di assistenza e manutenzione su attrezzature scientifiche e sistemi informatici al solo fine di garantire un adeguato supporto tecnico e on line sugli stessi (es.: per individuare e correggere errori e guasti e per aggiornare i sistemi, etc.);

- al Suo Medico di Medicina generale;

- alla compagnia assicurativa dell'Azienda per la tutela della stessa e dei suoi operatori, per le ipotesi di responsabilità;

- all'Autorità Giudiziaria e/o all'Autorità di Pubblica Sicurezza, nei casi espressamente previsti dalla legge. Ove necessario, i Suoi dati personali possono essere comunicati al fine di erogare il servizio da Lei richiesto alla **SO.GE.SA. SPA/SANTABARBARA HOSPITAL** ad altri organismi e operatori del settore sanitario (laboratori di analisi, ambulatori radiologici esterni, studi di istopatologia, reparti di anatomia patologica, centri di trasfusione).

Può chiedere di non comunicare ad alcuno la sua presenza come ricoverato. I suoi dati non saranno diffusi. L'eventuale comunicazione dei dati sanitari a soggetti terzi da Lei specificamente indicati è subordinata al Suo libero e esplicito consenso, in mancanza del quale il **SANTABARBARA HOSPITAL** i asterrà dal comunicare tali informazioni.

I Suoi dati personali costituenti parte della cartella clinica ed i referti di laboratorio e di radiodiagnostica saranno conservati illimitatamente.

I Suoi dati personali, al di fuori della cartella clinica, incluse le immagini radiologiche, saranno conservati per tutta la durata del rapporto e per un ulteriore periodo di 10 anni. In qualità di interessato Lei potrà far valere nei confronti del Titolare, per mezzo dei contatti sopra specificati, i seguenti diritti: diritto di accesso (tipo di dati, finalità, ecc.), diritto di rettifica, diritto alla cancellazione dei dati, diritto di limitazione al trattamento, diritto di opposizione al trattamento, diritto di portabilità dei dati, diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Lei potrà revocare il Suo consenso in ogni momento, contattando il Titolare del trattamento o il RPD agli indirizzi di cui sopra.

I Suoi dati non saranno in nessun caso trattati tramite un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione.



SANTABARBARA
HOSPITAL