

CARTA DEI SERVIZI

HABILITA

AGOSTO 2018



ZINGONIA

BERGAMO

ALBINO

BONATE SOTTO

SARNICO

CLUSONE

OSIO SOTTO

HABILITA SPA Via Bologna, 1 - 24040 Zingonia di Ciserano (BG) - C.F. e P.IVA 00765430160 - Cap. Soc. Euro 780.000 i.v.
REA n° 171358 della C.C.I.A.A. di Bergamo - Ufficio del registro delle imprese - Tribunale di Bergamo n° 13451

IL GRUPPO

Il Gruppo Habilita trova le sue radici nel 1978, anno in cui venne fondato l'Istituto Iperbarico.

Il centro negli anni divenne il punto di riferimento per la medicina iperbarica e per la medicina subacquea, fregiandosi del titolo di centro d'eccellenza in Lombardia e in Italia. Nel 2001, integrandosi all'Istituto Iperbarico, fu inaugurata anche l'area dedicata alla riabilitazione (con degenze, palestre e piscina) e il centro divenne "Habilita, istituto clinico iperbarico e riabilitativo", accreditato poi nel 2004 come "Casa di Cura". Oggi Habilita S.p.A. è un gruppo sanitario presente sul territorio della provincia di Bergamo con strutture di degenza e poliambulatori, anche accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale (**Zingonia, Sarnico, Clusone, Bergamo, Bonate Sotto, Albino e Osio Sotto**). Le strutture di degenza di Sarnico (Ospedale Faccanoni) e Zingonia dispongono complessivamente di 158 posti letto dedicati alla medicina fisica ed alla riabilitazione e 25 di medicina interna, oltre a poliambulatori specialistici completi di Diagnostica per Immagini e Punti Prelievo. Le strutture di Zingonia, Sarnico e Bonate Sotto, inoltre, sono certificate con il sistema di qualità certificato UNI EN ISO 9001:2008.

MISSION

Il fine dell'attività è la promozione della salute oltre alla cura della malattia mediante la realizzazione dei seguenti obiettivi:

- Lo sviluppo di un'azione continua di miglioramento delle prestazioni cliniche e diagnostiche offerte all'utente;
- Lo svolgimento delle attività sanitarie secondo le linee guida delle Società Scientifiche di riferimento;
- La piena sicurezza nell'esercizio delle attività mediche;
- L'assicurazione di un elevato livello di qualità delle cure in relazione allo stato dell'arte nel trattamento delle differenti patologie;
- La dotazione di un'adeguata strumentazione, di tecnologie avanzate e di un ambiente confortevole;
- Lo sviluppo di studi e ricerche scientifiche con centri universitari nazionali ed internazionali;
- L'operare nel rispetto dei requisiti organizzativi, tecnologici e strutturali adottati dalla Regione Lombardia;
- Il mantenimento nel tempo e la costante implementazione del Sistema per la Qualità;
- Il perseguimento di una politica delle risorse umane che faccia sì che il personale sia motivato al proprio lavoro e che partecipi attivamente ed in forma propositiva alla vita aziendale e che prosegua sempre nella sua formazione professionale

MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è a disposizione dei pazienti e dei loro familiari dalle ore 10 alle ore 16, dal lunedì al venerdì, per le informazioni relative alle prestazioni offerte.

L'Ufficio Reclami di ogni struttura è aperto dalle ore 10 alle 16, dal lunedì al venerdì, per ricevere reclami verbali, scritti e telefonici, su eventuali disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie. I reclami verranno presentati alla Direzione al fine di migliorare i rapporti con i pazienti.

L'Ufficio di Pubblica Tutela è a disposizione dei cittadini presso l'ATS (Azienda di Tutela della Salute) della provincia di Bergamo, in via Gallicciolli 4 a Bergamo.

Il livello di soddisfazione degli utenti viene periodicamente rilevato e valutato dalla Direzione e dal Responsabile della Qualità, mediante la somministrazione del Questionario di gradimento, ed i risultati vengono trasmessi alla Regione Lombardia.

Habilita si impegna e rispettare i tempi stabiliti dalle vigenti normative dell'Assessorato Sanità della Regione Lombardia. L'aggiornamento dei tempi di attesa è consultabile sul sito Web **www.habilita.it**

ZINGONIA

BERGAMO

ALBINO

BONATE SOTTO

SARNICO

CLUSONE

OSIO SOTTO

PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DEL PAZIENTE

Il cittadino-utente-paziente viene messo nella condizione di percepire l'efficacia dei servizi a tutti i livelli, senza condizionamenti materiali e morali. L'attività, in sintonia con gli indirizzi espressi dalle Istituzioni nazionali, dalla U.E. e dall'O.M.S., è improntata sui principi di:

• Imparzialità

Il personale che opera all'interno della struttura non deve favorire nessun paziente in merito ad interessi di qualsiasi natura.

• Eguaglianza

Ogni utente ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

• Continuità

Agli utenti è garantita la continuità delle cure necessarie, senza alcuna interruzione, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e/o psichico.

• Diritto di informazione e di scelta

Il paziente deve essere informato di tutte le azioni diagnostiche e terapeutiche che si intendono compiere ed ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai sanitari.

• Partecipazione

Agli utenti deve essere garantita la partecipazione ed il coinvolgimento diretto in merito alla diagnosi, alla terapia ed alla relativa prognosi.

• Efficacia ed efficienza

Il miglioramento continuo, la dotazione di tecnologie avanzate, lo svolgimento delle attività sanitarie nel rispetto delle linee guida e dei protocolli operativi deve essere perseguito al fine di garantire il raggiungimento di sempre migliori condizioni di salute.

• Rispetto della privacy

Tutti coloro che operano all'interno della struttura sono tenuti al segreto professionale su ogni fatto coinvolgente gli utenti e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento delle loro attività, anche nel rispetto del D.Lgs. 196/03.

ZINGONIA

BERGAMO

ALBINO

BONATE SOTTO

SARNICO

CLUSONE

OSIO SOTTO

HABILITA SPA Via Bologna, 1 - 24040 Zingonia di Ciserano (BG) - C.F. e P.IVA 00765430160 - Cap. Soc. Euro 780.000 i.v.
REA n° 171358 della C.C.I.A.A. di Bergamo - Ufficio del registro delle imprese - Tribunale di Bergamo n° 13451

• Diritto alla sicurezza fisica

All'interno della struttura è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, delle quali si riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

• Doveri dei cittadini

Il paziente ha il dovere di collaborare con i medici e con il personale per rendere efficace la cura e deve rispettare le regole di civile convivenza ed i regolamenti interni.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

I dirigenti clinici e gestionali di Habilita collaborano alla stesura e all'attivazione dei programmi per il miglioramento della qualità, identificandone le misure per monitorare la struttura, i processi e la soddisfazione dei propri utenti. Le risultanti informazioni sono utilizzate per elaborare i piani che consentono di conseguire il miglioramento della qualità e mantenere i risultati acquisiti nel tempo.

Le principali aree di intervento sono:

- Controllo della sicurezza e della affidabilità delle risorse tecnologiche;
- Controllo della corretta esecuzione delle attività diagnostico-terapeutiche che costituiscono il supporto essenziale per la validità delle terapie adottate;
- Controllo e riduzione delle infezioni ospedaliere;
- Monitoraggio dei tempi di attesa;
- Miglioramento della soddisfazione dell'utente;
- Formazione professionale

Habilita mette a disposizione sul sito Web www.habilita.it il proprio codice etico e comportamentale.

Presso tutte le sedi del gruppo è possibile, oltre che sul sito www.habilita.it, reperire l'elenco delle prestazioni e dei medici.

SEDI GRUPPO HABILITA**CASA DI CURA ZINGONIA**

VIA BOLOGNA, 1 – 24040 ZINGONIA DI CISERANO (BG)

T 035 4815511 – FAX 035 882402 – E-MAIL habilita@habilita.it**PRENOTAZIONI AMBULATORIALI** 035 4815515 – E-MAIL prenotazioni@habilita.it

Direttore Sanitario: Dr. Umberto Bonassi

Iscritta al registro delle strutture accreditate della Regione Lombardia al n. 706

OSPEDALE FACCANONI DI SARNICO

VIA P. A. FACCANONI, 6 – 24067 SARNICO (BG)

T 035 9181 – FAX 035 913856

E-MAIL info@habilitasarnico.it

Direttore Sanitario: Dr. Giovanni Taveggia

Iscritta al registro delle strutture accreditate della Regione Lombardia al n. 545

POLIAMBULATORIO SAN MARCO

P.ZZA DELLA REPUBBLICA, 10 – 24122 BERGAMO

T 035 222062 – FAX 035 210562 – E-MAIL infosanmarco@habilita.it**PRENOTAZIONI AMBULATORIALI** 035 4815515

Direttore Sanitario: Dr. Umberto Bonassi

Iscritta al registro delle strutture accreditate della Regione Lombardia al n. 706

POLIAMBULATORIO CLUSONE

VIA NINO ZUCCHELLI, 2 – 24023 CLUSONE (BG)

T 0346 22654 – FAX 0346 27220 – E-MAIL infoclusone@habilita.it**PRENOTAZIONI AMBULATORIALI** 035 4815515

Direttore Sanitario: Dr. Umberto Bonassi

Iscritta al registro delle strutture accreditate della Regione Lombardia al n. 706

AMBULATORIO POLISPECIALISTICO

VIA NINO ZUCCHELLI, 2 – 24023 CLUSONE (BG)

T 0346 22654 – FAX 0346 27220 – E-MAIL infoclusone@habilita.it**PRENOTAZIONI AMBULATORIALI** 035 4815515

Direttore Sanitario: Dr. Umberto Bonassi

LABORATORIO ANALISI MEDICHE

VIA VITTORIO VENETO, 2 – 24040 BONATE SOTTO (BG)

TEL. 035 993050 • FAX: 035 992297

e-mail: infolab@habilita.it

Direttore di Laboratorio: Dott.ssa Alessandra Contardi

Iscritta al registro delle strutture accreditate della Regione Lombardia al n. 706

RSD-POLIAMBULATORIO ALBINO

VIA SELVINO, 8 – 24021 ALBINO (BG)

T 035 7756311 – FAX 035 773761 – E-MAIL infoalbino@habilita.it**PRENOTAZIONI AMBULATORIALI** 035 4815515

Direttore Sanitario: Dr. Umberto Bonassi

Iscritta al registro delle strutture accreditate della Regione Lombardia al n. 706

ZINGONIA

BERGAMO

ALBINO

BONATE SOTTO

SARNICO

CLUSONE

OSIO SOTTO

HABILITA SPA Via Bologna, 1 - 24040 Zingonia di Ciserano (BG) - C.F. e P.IVA 00765430160 - Cap. Soc. Euro 780.000 i.v.
REA n° 171358 della C.C.I.A.A. di Bergamo - Ufficio del registro delle imprese - Tribunale di Bergamo n° 13451



POLIAMBULATORIO OSIO SOTTO

VIA CAVOUR, 6 – 24021 OSIO SOTTO (BG)

T 035 4815511 – FAX 035 4815600 – E-MAIL habilita@habilita.it

PRENOTAZIONI AMBULATORIALI 035 4815515

Direttore Sanitario: Dr. Umberto Bonassi

Iscritta al registro delle strutture accreditate della Regione Lombardia al n. 706

ZINGONIA

BERGAMO

ALBINO

BONATE SOTTO

SARNICO

CLUSONE

OSIO SOTTO

HABILITA SPA Via Bologna, 1 - 24040 Zingonia di Ciserano (BG) - C.F. e P.IVA 00765430160 - Cap. Soc. Euro 780.000 i.v.
REA n° 171358 della C.C.I.A.A. di Bergamo - Ufficio del registro delle imprese - Tribunale di Bergamo n° 13451
