

Carta dei servizi

# Habilita

## Gennaio 2025

# 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 e palestre) 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 autorizzate e/o accreditate di degenza, poliambulatori, (**Zingonia, Sarnico, Clusone, Bergamo, Albino e Osio Sotto**) e il laboratorio di analisi mediche (**Bonate Sotto**).

Le strutture di degenza di Sarnico (Ospedale Faccanoni) e Zingonia dispongono complessivamente di 166 posti letto dedicati alla medicina fisica ed alla riabilitazione e 24 di medicina generale, oltre a poliambulatori specialistici completi di Diagnostica per Immagini e Punti Prelievo.

Le strutture di Zingonia, Sarnico, Bergamo, Clusone e Bonate Sotto, inoltre, sono certificate con il sistema di qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015.



# 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;
- promuovere, organizzare e realizzare attività di formazione continua per operatori sanitari (ECM e non);



# 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 è aperto dalle ore 8.30 alle ore 18.45, dal lunedì al venerdì, per le sedi di Zingonia, Bergamo, Osio Sotto, Bonate Sotto, Albino e Clusone; dalle ore 9.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì per la sede di Sarnico; dalle ore 10.00 alle ore 12.00 dal lunedì al venerdì per le sedi di Fara Novarese e Acqui Terme. Qui è possibile 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.

Habilita si impegna e rispettare i tempi stabiliti dalle vigenti normative dell'Assessorato al Welfare della Regione Lombardia. L'aggiornamento dei tempi di attesa è consultabile sul sito Web **[www.habilita.it](http://www.habilita.it)**



# 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.

## **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 qualità

---

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;

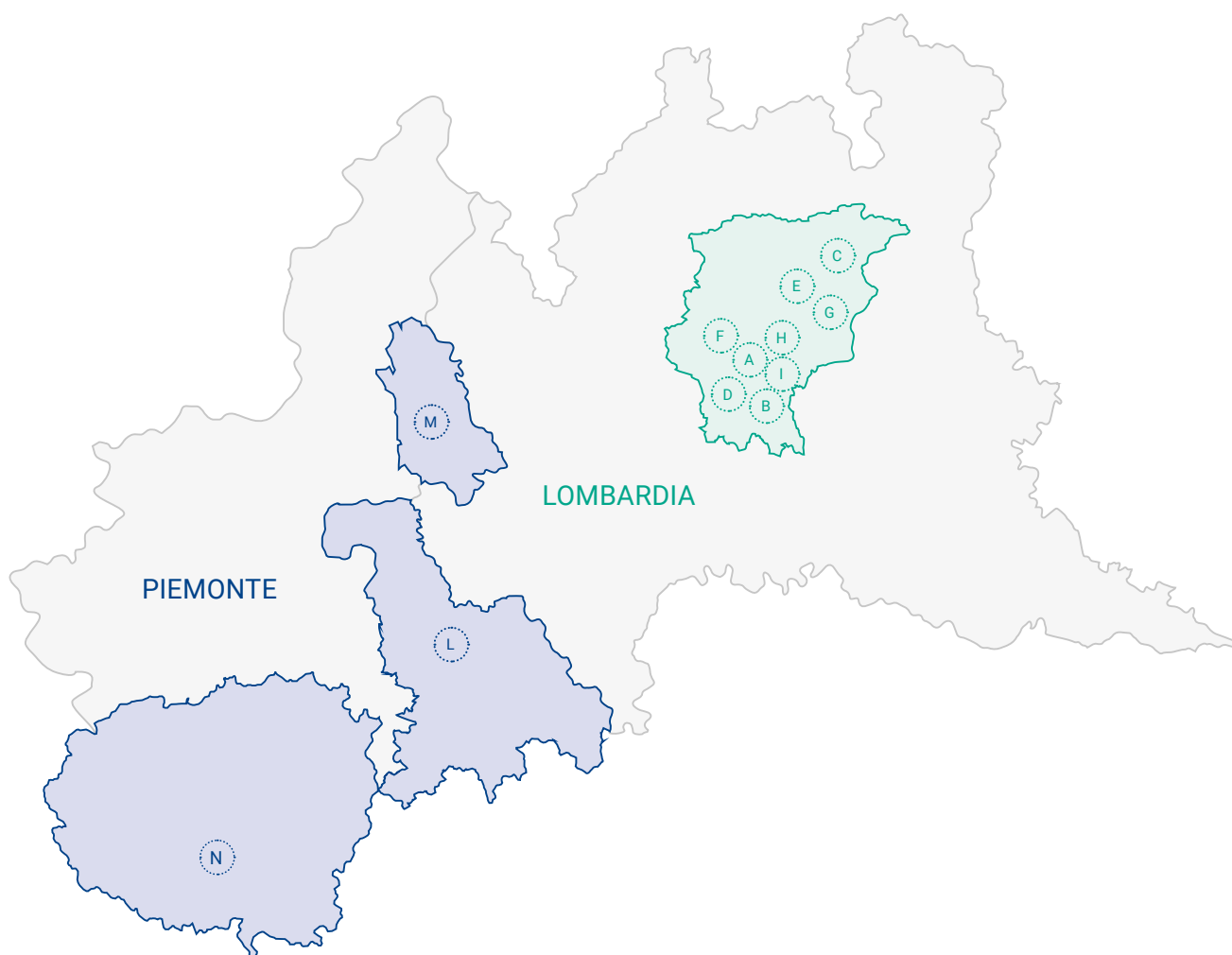
Formazione professionale

*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.*



Il gruppo Habilita è presente sul territorio della provincia di Bergamo e nel territorio della provincia di Novara e Alessandria con le seguenti strutture



## LOMBARDIA

A

BERGAMO

**POLIAMBULATORIO  
SAN MARCO**

Piazza della Repubblica, 10  
24122 Bergamo  
+39 035 4815511  
infosanmarco@habilita.it

B

ZINGONIA

**ISTITUTO  
DI NEURORIABILITAZIONE  
AD ALTA COMPLESSITÀ**

Via Bologna, 1  
24040 Zingonia di Ciserano (BG)  
+39 035 4815511  
habilita@habilita.it

C

CLUSONE

**POLIAMBULATORIO**

Via N. Zucchelli, 2  
24023 Clusone (BG)  
+39 035 4815511  
infoclusone@habilita.it

D

OSIO SOTTO

**POLIAMBULATORIO**

Via Donizetti, 6  
24046 Osio Sotto (BG)  
+39 035 4815511  
habilita@habilita.it

E

ALBINO

**RSD**

Via Selvino, 8  
24021 Albino (BG)  
+39 035 4815511  
infoalbino@habilita.it

F

BONATE SOTTO

**LABORATORIO  
ANALISI MEDICHE**

Via V. Veneto, 2  
24040 Bonate Sotto (BG)  
+39 035 993050  
infolab@habilita.it

## PIEMONTE

L

ACQUI TERME

**PRESIDIO VILLA IGEA**

Strada Moirano, 2  
15011 Acqui Terme (AL)  
+39 0144 310801  
info@villaignea.com

M

FARA NOVARESE

**PRESIDIO I CEDRI**

Largo Don Guanella, 1  
28073 Fara Novarese (NO)  
+39 0321 818111  
info@icedri.net

N

ROBILANTE

**ISTITUTO CLIMATICO**

Via Vallone Fantino, 2  
12017 Robilante (CN)  
+39 0171 750211  
amministrazione.robilante@habilita.it

G

SARNICO

**OSPEDALE FACCANONI**

Via P.A. Faccanoni, 6  
24067 Sarnico (BG)  
+39 035 4815511  
info@habilitasarnico.it

H

BERGAMO

**HABILITA SPORT MEDICINE**

Viale Giulio Cesare, 18 - Bergamo  
c/o Gewiss Stadium  
+39 035 4815970  
infosportmedicene@habilita.it

I

BERGAMO

**HABILITA DENTAL CLINIC**

Viale Giulio Cesare, 18 - Bergamo  
c/o Gewiss Stadium  
+39 035 4815641  
odontoiatria@habilita.it

