



CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è redatto sulla base della normativa contenuta nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 (Schema generale di riferimento della "Carta dei Servizi Pubblici Sanitari")

Gentile Cliente,

la Carta dei Servizi riassume tutte le informazioni necessarie per fruire al meglio dei nostri servizi e delle nostre prestazioni.

Rappresenta una dichiarazione di impegno a tradurre in azioni i principi ed i valori che quotidianamente ispirano e guidano le strutture del Gruppo San Bartolo.

Volta alla tutela dei diritti degli utenti, costituisce un importante strumento di controllo sugli standard di qualità assicurati e sulla completezza dell'informazione. Le tornerà utile per conoscere gli organismi interni preposti alla tutela del malato e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria assicurando, così, la trasparenza e l'efficacia delle attività connesse con la diagnosi e la cura.

Questo documento Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi che offre, gli obiettivi che ci siamo prefissati e gli strumenti che adottiamo per garantire la migliore qualità.

Ai cittadini-utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione di questionari, con il personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo per consentirci di offrire una medicina a misura d'uomo, frutto di un complessivo lavoro di squadra. Solo coinvolgendo direttamente il cittadino-utente nella gestione della propria salute può concretizzarsi la conoscenza che predispone alla libertà di scelta e di verifica.

Dott. Aldo Rizzuti
Amministratore Unico San Bartolo

Dott. Carmine Mattia Curcio
Direttore Sanitario San Bartolo

SOMMARIO

PRESENTAZIONE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA	pag.4
FINI ISTITUZIONALI	pag.4
PRINCIPI FONDAMENTALI	pag.5
INFORMAZIONE	pag.5
MISSION	pag.6
LA NOSTRA STRATEGIA	pag.6
LA STRUTTURA	pag.6
COME ACCEDERE ALLE STRUTTURE GRUPPO SAN BARTOLO	pag.7
 CASA DI CURA MISASI	 pag.8
REPARTI > RIABILITAZIONE INTENSIVA	pag.10
RIABILITAZIONE NEUROLOGICA	pag.10
RIABILITAZIONE NEURO-COGNITIVA	pag.10
RIABILITAZIONE MOTORIA	pag.10
RIABILITAZIONE RESPIRATORIA	pag.10
RIABILITAZIONE ONCOLOGICA	pag.10
RIABILITAZIONE URO-GINECOLOGICA	pag.10
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE	pag.11
CONSULENZE SPECIALISTICHE	pag.11
REPARTI > LUNGODEGENZA	pag.12
 RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE SAN BARTOLO	 pag.13
COME SI ACCEDE	pag.13
 AMBULATORIO MISASI	 pag.14
PRESTAZIONI CONVENZIONATE CON SSN	pag.14
PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA	pag.14
 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA	 pag.15
PRENOTAZIONE E RICOVERO	pag.15
PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E TUTELA DEI DATI PERSONALI	pag.16
QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	pag.16
CONVENZIONI	pag.17
RITIRO REFERTI E CARTELLA CLINICA	pag.17
DIRITTI DEL MALATO	pag.18
DOVERI DEL MALATO	pag.19
STANDARD DI QUALITÀ, VERIFICA E IMPEGNI	pag.20
ALLEGATO 1: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE PAZIENTI	

PRESENTAZIONE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il Gruppo San Bartolo opera nel settore delle case di cura private accreditate offrendo prestazioni mediche e di carattere riabilitativo intensivo ed estensivo, lungo degenza e residenza sanitaria per anziani in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale. Nasce nel 1998 con l'acquisizione della casa di cura Misasi. Nel 2000 estende l'attività della casa di cura all'Ambulatorio di Medicina Fisica Riabilitativa. Nel 2004 ha avviato l'attività di Residenza Sanitaria Assistenziale.

Nel 2021 il Gruppo San Bartolo è stato rilevato da iGreco Ospedali Riuniti, complesso ad indirizzo polispecialistico e assistenziale, anch'esso convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale.

Gratuita per i pazienti come negli ospedali pubblici, la realtà ospedaliera con sede a Cosenza, rappresenta un punto di riferimento per l'offerta sanitaria ed il diritto alla salute nella nostra regione.

L'assetto odierno della Casa di Cura Misasi, dell'Ambulatorio Misasi e della RSA San Bartolo è il frutto di un'ampia e intensa attività di ristrutturazione e di adeguamento alle normative vigenti, volte a creare un ambiente dotato di maggiore comfort e rispettoso della privacy e della sicurezza.

Riteniamo che le risorse umane e professionali all'interno di una grande squadra aziendale rappresentino il vero capitale sociale sul quale investire ogni giorno, tanto più se l'obiettivo del team è quello di non lesinare sforzi nella garanzia a tutti del fondamentale diritto alla salute.

FINI ISTITUZIONALI

La mission del Gruppo: combattere la migrazione sanitaria con merito, professionalità e competenza ed offrire ogni giorno, ad ogni calabrese, la garanzia di una risposta concreta alla domanda di salute e di sanità efficiente, puntuale ed alla portata di tutti.

Umanizzazione delle prestazioni. Attrezzature all'avanguardia e professionalità eccellenti. Sono, queste, le chiavi di lettura attraverso le quali il Gruppo San Bartolo riesce a garantire una sanità di qualità.

Assicuriamo il massimo della sicurezza sia nell'esecuzione dei trattamenti che nella vigilanza sui malati; rapporto umano improntato alla correttezza, gentilezza, propensione all'ascolto e al dialogo; ampia disponibilità delle più moderne attrezzature necessarie a svolgere un iter diagnostico-terapeutico quanto più completo possibile. Prestiamo particolare attenzione al comfort alberghiero.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Aderendo alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 il Gruppo San Bartolo si pone come obiettivo quello di offrire servizi sanitari di qualità garantendo all'utente i seguenti principi, vietando ogni forma di discriminazione legata al sesso, all'appartenenza etnica, alle convinzioni religiose e a quelle politiche:

- eguaglianza
- imparzialità
- continuità
- diritto di scelta
- partecipazione
- efficienza ed efficacia.

INFORMAZIONE

L'URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico assolve ad una duplice funzione di informazione: quella rivolta all'esterno e destinata all'utenza e quella che si concentra all'interno delle Strutture, a garanzia del percorso di erogazione dei servizi che inizia dalla ricezione ed istruttoria della domanda.

All'URP è assegnato, inoltre, il ruolo di accoglienza, tutela e partecipazione*.

La sua organizzazione, così come previsto dalla legislazione nazionale e regionale e tenuto conto delle esperienze maturate con le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti, è demandata allo Staff con la Direzione Sanitaria.

*Art.12 del decreto legislativo 29/93 e Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994.

MISSION

La filosofia aziendale delle strutture del Gruppo San Bartolo è volta a garantire al cliente la possibilità di usufruire di trattamenti diagnostico-terapeutici qualificati, in tempi brevi e con le maggiori garanzie di serietà e competenza.

I principi alla base della nostra filosofia sono:

- tutela dei diritti dell'utente
- passione per il nostro lavoro
- efficienza ed efficacia
- salvaguardia del corretto rapporto medico-paziente.

LA NOSTRA STRATEGIA

- servizi di qualità con certificazione ISO 9001
- continuo monitoraggio dei processi interni propri dell'organizzazione
- aumento continuo dei servizi offerti
- offerta prestazioni innovative
- investimenti in nuove tecnologie
- motivazione del personale e dei collaboratori
- formazione continua
- fornitori fidelizzati e comunque costantemente monitorati
- rapporti con assicurazioni sanitarie
- collaborazioni con istituzioni ed enti pubblici e privati, associazioni di categoria e degli utenti (stakeholder) per il monitoraggio e miglioramento di prestazioni e servizi.

LA STRUTTURA

L'ampia offerta dei servizi sanitari del Gruppo San Bartolo si sviluppa intorno alla casa di cura e all'Ambulatorio di Medicina Fisica Riabilitativa, collocati nei punti strategici della città di Cosenza e alla Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani nel comune di Mendicino. Tutte, vantano la collaborazione con tante alte professionalità del patrimonio medico-scientifico di rilevanza nazionale ed internazionale.

L'Amministratore Unico del Gruppo San Bartolo è il dott. Aldo Rizzuti. Il Direttore Sanitario delle strutture sanitarie è il dott. Carmine Mattia Curcio.

Casa di Cura MISASI

INDIRIZZO: Piazza Francesco Crispi, 6 – Cosenza

TELEFONO: 0984/8223625

E-MAIL: sanbartolosrl@legalmail.it / rsasanbartolo@libero.it

Residenza Sanitaria Assistenziale SAN BARTOLO

INDIRIZZO: Via Frà Benedetto, 33 87045 Dipignano (CS)

TELEFONO: 0984/8223656

E-MAIL: sanbartolosrl@legalmail.it / rsasanbartolo@libero.it

Ambulatorio di Medicina Fisica Riabilitativa MISASI

INDIRIZZO: Via E. Cristofaro, 53 – Cosenza

TELEFONO: 0984/8223680

E-MAIL: sanbartolosrl@legalmail.it / rsasanbartolo@libero.it

CASA DI CURA MISASI

È la struttura specializzata nella riabilitazione intensiva (COD. 56) e la lungodegenza (COD.60). Risulta tra i centri più riconosciuti a livello nazionale e regionale. La riabilitazione è un processo di soluzione dei problemi e di educazione finalizzato al raggiungimento del miglior livello di vita sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale.

È accreditata con il Sistema Sanitario Nazionale per 40 posti letto in regime ordinario e 5 posti letto in Day Hospital di Riabilitazione Intensiva (COD.56); 10 posti letto di Lungodegenza (COD.60).

Modalità di lavoro

Il processo di riabilitazione si attua attraverso la predisposizione di un progetto e uno o più programmi (secondo quanto previsto dalle Linee Guida Nazionali del 7/5/98 G.U. 124/98), documentati nella cartella clinica, alla cui redazione collaborano i componenti della squadra interprofessionale ciascuno per le proprie competenze. Ogni Medico di Reparto è responsabile del progetto riabilitativo individuale dei pazienti a lui assegnati. Le richieste di ricovero pervengono al reparto previo contatto telefonico e attraverso una relazione clinica inviata dai reparti per acuti di provenienza (rianimazioni, neurochirurgie, etc...).

Cartella clinica integrata che include i seguenti strumenti di lavoro:

- a) cartella infermieristica
- b) cartella riabilitativa
- c) cartella neuropsicologica
- d) scheda valutazione sociale
- e) progetto riabilitativo individuale
- f) sintesi riunione di programma
- g) scheda riunione di famiglia
- h) verbale di family-care.

Prenotazione

Le richieste così pervenute vengono valutate entro 48 ore. La Direzione medica può riservarsi di richiedere ulteriori chiarimenti clinici al medico proponente. L'esito della domanda verrà comunicato tramite telefono direttamente all'U.O. della struttura sanitaria e/o al medico proponente. La motivazione dell'eventuale rifiuto sarà comunicata secondo le stesse modalità sopra indicate.

Accoglimento paziente

Il paziente è accolto in reparto dal Caposala e/o dall'infermiere referente, che informa il paziente ed i familiari, consegna la Scheda Informativa Reparto e organizza la prima visita medica, inoltre:

- raccoglie i primi elementi anamnestici e prende in consegna tutta la documentazione clinica;
- predispose la toilette, il nursing, la terapia medica in atto, la dieta;
- comunica ai familiari la necessità che l'accesso al reparto sia limitato all'ingresso di uno o due referenti e solo se previsto dal progetto riabilitativo;
- comunica l'appuntamento per l'accoglimento dei parenti;
- organizza la prima riunione di programma nelle prime 48/72 ore.

Presa in carico

A questo primo colloquio saranno presenti il medico, l'infermiere e/o il Caposala, il fisioterapista coordinatore, ed i parenti disponibili ed interessati.

Attività:

- a) verranno richieste ai familiari informazioni cliniche anamnestiche che interessano tutte le figure del team;
- b) apertura cartella clinica;
- c) consegna modulo di informazione e raccolta consenso al trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi dagli articoli 13 e 14 del GPDR 679/2016 (General Data Protection Regulation);
- d) consegna modulo e raccolta consenso informato ai trattamenti sanitari che, firmato dal paziente o da chi ne esercita la tutela confluisce nella Cartella Clinica del Paziente;
- e) informazioni relative ai momenti di incontro con i familiari per la presentazione del progetto riabilitativo e per la descrizione dell'andamento clinico e dei relativi obiettivi;
- f) comunicazione della presa in carico del paziente in seconda/terza giornata dal ricovero;
- g) assegnazione del fisioterapista da parte del fisioterapista coordinatore.

Riunioni di famiglia

È il momento in cui il team si incontra con la famiglia del paziente secondo il calendario prestabilito, condividendo il progetto riabilitativo, l'andamento e i relativi obiettivi. Partecipano il responsabile del progetto riabilitativo individuale, caposala, fisioterapista, logopedista, psicologo, assistente sociale.

REPARTI

- Riabilitazione Intensiva
- Lungodegenza

RIABILITAZIONE INTENSIVA

Responsabile Medico: dott. Carmine Mattia Curcio

Equipe Medica: dott. Vincenzo Chiellino, dott.ssa Teresa De Donato, dott. Antonio Giuseppe Mega, dott.ssa Patrizia Morrone

Psicologo-Psicoterapeuta: dott.ssa Emanuela Virardi

RIABILITAZIONE NEUROLOGICA

Esiti di accidenti cerebrovascolari (emiplegie, emiparesi), lesioni nervose periferiche (neuropatie, radiculopatie), malattie muscolari (distrofie), malattie demielinizzanti (sclerosi multipla), sindromi extrapiramidali (Morbo di Parkinson).

RIABILITAZIONE NEURO-COGNITIVA

Nota anche come stimolazione cognitiva o ginnastica mentale, mira al recupero di specifiche funzioni cognitive, quali la memoria, il linguaggio, il ragionamento, l'attenzione, il calcolo, la pianificazione. Con l'utilizzo di tecniche personalizzate vengono stimulate non solo le funzioni cognitive, ma anche quelle affettive e sociali.

RIABILITAZIONE MOTORIA

Esiti di lesioni traumatiche dell'apparato locomotore (fratture), esiti di interventi di protesizzazioni articolari (artroprotesi d'anca e ginocchio), amputazioni, dimorfismi rachidei, osteoporosi, artrosi.

RIABILITAZIONE RESPIRATORIA

Bronchite cronica ostruttiva BPCO, bronchiectasie, asma bronchiale, enfisema polmonare, malattie neuromuscolari con valenza respiratoria, insufficienza respiratoria, fibrosi polmonare, malattie della gabbia toracica, postumi di interventi di chirurgia torace-addominale maggiore.

RIABILITAZIONE ONCOLOGICA

Lo scopo principale della riabilitazione oncologica è quello di aumentare la qualità di vita dell'individuo alleviando la sua sofferenza non solo attraverso terapie fisiche ma anche tramite il sostegno psicologico e l'attenzione verso tutti i suoi bisogni, psichici, sociali e spirituali.

RIABILITAZIONE URO-GINECOLOGICA

Incontinenza urinaria femminile post parto, da stress o da sforzo, mista, instabilità vescicale. Dolore pelvico (dispareunia). Incontinenza urinaria in esiti d'intervento di prostatectomia.

Le attività di riabilitazione intensiva in regime di ricovero ospedaliero sono dirette al recupero di disabilità importanti, modificabili, che richiedono un elevato impegno diagnostico medico-specialistico a indirizzo riabilitativo e terapeutico comprensivo di interventi multidisciplinari e multi professionali intensi (orientativamente 3 ore al giorno di trattamento specifico) che implicino un elevato livello di tutela medico-infermieristica o la necessità di utilizzare attrezzature tecnologicamente avanzate

Tipologia delle prestazioni fornite

- a) Tomografia computerizzata
- b) Risonanza magnetica
- c) Ecografia e doppler
- d) Radiologia generale
- e) Videofluoroscopia (cinematografia della deglutizione)
- f) Fibrolaringoscopia
- g) Endoscopia
- h) Spirometria
- i) Urodinamica e cistomanometria
- j) Potenziali evocati
- k) Elettromiografia
- l) Elettroencefalografia

Consulenze specialistiche:

- a) neurologica
- b) ortopedica
- c) neurochirurgica
- d) chirurgia generale
- e) infettivologica
- f) endocrinologia
- g) potenziali evocati
- h) elettromiografia
- i) elettroencefalografia
- j) rianimatoria
- k) chirurgia plastica
- l) chirurgia maxillo facciale
- m) chirurgia funzionale

LUNGODEGENZA

Responsabile Medico: dott. Carmine Mattia Curcio

Equipe Medica: dott. Vincenzo Chiellino, dott.ssa Teresa De Donato, dott. Alberto Lucente, dott. Antonio Giuseppe Mega, dott.ssa Patrizia Morrone

Psicologo-Psicoterapeuta: dott.ssa Emanuela Virardi

Le strutture per lungodegenza sono strutture residenziali: nel dettaglio, la lungodegenza medica è un servizio ospedaliero destinato ad accogliere anziani, generalmente non autosufficienti, affetti da patologie tali da risentire scarsamente dei trattamenti riabilitativi finalizzati alla ripresa dell'autonomia, ma che necessitano sia di assistenza che di trattamenti fisioterapici, incentrati o ad ottenere un certo miglioramento della condizione di malattia o ad impedirne il peggioramento. Quindi, le unità di lungodegenza sono riservate a quei pazienti che, conclusa la fase acuta del ricovero, necessitano di un prolungamento dell'intervento assistenziale ospedaliero dato che presentano una situazione funzionale compromessa (da cui ha origine una riduzione delle condizioni di autosufficienza psico-fisica):

- a) quadro clinico ancora instabile, non compatibile con il rientro a casa o, ad esempio, in una casa di riposo;
- b) buon quadro clinico, ma persistenza di una riduzione dell'autosufficienza, recuperabile, almeno parzialmente, con un intervento di riabilitazione estensiva (generalmente non superiore ai 30 giorni);
- c) buon quadro clinico e limitazione dell'autosufficienza con conseguente esigenza di assistenza continuativa di tipo infermieristico e di eventuali trattamenti riabilitativi di tipo estensivo finalizzati al mantenimento dei livelli di autonomia residui, in attesa di assegnazione ad altre forme di assistenza extra-ospedaliera;
- d) malati terminali.

Nell'ambito di queste strutture vengono assicurati trattamenti sanitari di alta specializzazione medica, infermieristica e riabilitativa, con sorveglianza 24 ore su 24.

Equipe Medica: dott. Mario Chimenti, dott. Carmine Mattia Curcio

Psicologo-Psicoterapeuta: dott.ssa Emanuela Virardi

È una struttura residenziale sanitaria del distretto destinata a fornire assistenza continuativa ad elevato contenuto sanitario ed a prevalente indirizzo riabilitativo in regime di ricovero. È rivolta prevalentemente ad anziani disabili (>65 anni) non autosufficienti, affetti da patologie cronico-degenerative non assistibili a domicilio e bisognosi di trattamenti continui finalizzati ad offrire accoglienza ed erogazione di prestazioni: sanitarie, assistenziali, di recupero funzionale e sociale. Presso la RSA/A vengono quindi erogate – in forma continuativa - assistenza sanitaria qualificata e trattamenti riabilitativi con l'obiettivo di migliorare lo stato di salute nonché il grado di autonomia della persona. Per i nostri ospiti durante la degenza è garantito un alto livello di assistenza tutelare e alberghiera, in linea con il modello assistenziale adottato dalla Regione Calabria e un programma di attività occupazionali: psico-educative, ri-socializzative, di integrazione con l'ambiente. In conformità con quanto stabilito dalla normativa regionale la RSA risponde essenzialmente alle seguenti tipologie di ospiti:

- a) utenti che necessitano di continuità di cure e che presentano problemi fisici (es: ortopedici, neurologici, polipatologici, broncopneumopatici, cardiologici);
- b) utenti con prevalenti problemi sociali necessitanti di funzioni di "sollevio" per i familiari e/o utenti inseriti in contesto socio-ambientale temporaneamente compromesso e/o in attesa di altro servizio per problemi sociali; pazienti in attesa di altro servizio per problemi sociosanitari;
- c) utenti con prevalenti problemi globali: es. pazienti in fase terminale, pazienti che necessitano di assistenza sanitaria ad alta intensità non ospedaliera.

Come si accede

L'accesso e la durata del ricovero in R.S.A. vengono stabiliti dall'Unità di Valutazione Distrettuale a seguito di una richiesta che proviene:

- a) dal reparto ospedaliero ove il paziente è ricoverato nel caso in cui si preveda una continuità terapeutico-riabilitativa finalizzata al recupero della massima autonomia possibile e al rientro al proprio domicilio;
- b) dal medico di medicina generale;
- c) dal servizio sociale dei Comuni;
- d) da altro servizio territoriale.

La domanda per l'ingresso in RSA deve essere accompagnata da:

- impegnativa per ricovero in RSA;
- eventuale impegnativa per trasporto in RSA;
- riepilogo farmaci e patologie;
- carta d'identità del paziente e del parente;

Presa in carico

La presa in carico è globale, attraverso un approccio multidisciplinare che vede la collaborazione di diverse figure professionali presenti in reparto, coordinate dal Direttore Sanitario, il quale stabilisce il percorso diagnostico-terapeutico ed eventuali consulenze specialistiche al fine di garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura.

Durata del ricovero

Viene stabilita dall'Unità di Valutazione Distrettuale (UVM) in relazione agli obiettivi previsti nel piano individualizzato di assistenza formulato all'ingresso. Eventuali proroghe alla degenza sono previste solo per motivi di natura sanitaria che non possono essere affrontati al domicilio del paziente.

È possibile effettuare presso il nostro Ambulatorio di Medicina fisica riabilitativa trattamenti in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale e in regime di solvenza.

CONVENZIONATE CON IL SSN

1. Visita specialistica fisiatrice;
2. Riabilitazione neurologica:
 - esiti stabilizzati di ictus o trauma cranico
 - Sclerosi Multipla e altre patologie degenerative neurologiche
 - Sindromi ipocinetiche
 - Lesioni SNP
3. Riabilitazione ortopedica:
 - Artrosi
 - Artroprotesi
 - Artroscopie
 - Ricostruzioni legamentose
 - Distorsioni
 - Fratture
 - Dolori articolari reumatici
4. Ginnastica posturale:
 - Iperlordosi, ipercifosi, scoliosi;
 - Lombalgia, Lombocruralgia, Lombosciatalgia;
 - Cervicalgia, Dorsalgia
5. Ginnastica respiratoria: BPCO, Asma bronchiale, Post Covid-19;
6. Training deambulatorio: finalizzato alla rieducazione a seguito di patologie o disturbi di tipo neurologico, ortopedico o traumatologico;
7. Magnetoterapia:
 - Artrite reumatoide
 - Artrosi
 - Epicondilite
 - Fratture ossee
 - Lombalgia, Lombocruralgia, Lombosciatalgia
 - Osteoporosi
 - Reumatismi
 - Strappi muscolari
 - Tunnel carpale
 - Spondiloartrosi
 - Dolori intercostali (Algie)
 - Dolori muscolari (Mialgie)

IN REGIME DI SOLVENZA

1. Elettrostimolazione muscolare (Rettangolare, Triangolare, Kotz, Interferenziali)
2. Elettroterapia antalgica (Tens, Diadinamiche, Galvanica, Ionoforesi)
3. Ultrasuonoterapia
4. Laserterapia
5. Tecarterapia
6. Onde d'urto
7. Linfodrenaggio Manuale (o Linfatico)
8. Massoterapia

COMITATO QUALITÀ

È formato dal Responsabile di Gestione Qualità, dal Direttore Sanitario e dalle altre figure sanitarie e amministrative presenti all'interno del Gruppo San Bartolo.

COMITATO RISK MANAGEMENT E INFEZIONI CORRELATE ASSISTENZA (ICA)

- Direzione Sanitaria
- Responsabile Qualità
- Responsabile Sicurezza
- Facilitatore
- Rappresentanza personale sanitario
- Medico Legale

PRENOTAZIONE E RICOVERO

Le Strutture del Gruppo San Bartolo effettuano ricoveri in accreditamento in regime ordinario e in regime di Day Hospital. Effettuano inoltre ricoveri con assistenza indiretta, in forma privata e attraverso assicurazioni sanitarie.

Per i ricoveri in accreditamento sono necessari:

- Impegnativa medica (competenza del Medico di Medicina Generale)
- Scheda d'accesso
- Riepilogo farmaci e patologie
- Tessera Sanitaria
- Documento valido d'identità

Casa di Cura MISASI

Richiesta di Ricovero

Le richieste di ricovero, sia in Regime Ordinario che in Day Hospital, vengono vagliate quotidianamente dalla Direzione Sanitaria, la quale predispone le liste d'attesa e fissa le date di ricovero in modo trasparente, secondo griglie predeterminate basate su rigorosi criteri scientifici.

Le richieste di ricovero possono essere inviate da:

- Medici di altra struttura ospedaliera
- Medici di famiglia
- Pazienti e Familiari

Le richieste devono essere accompagnate da una **Relazione Descrittiva del Caso e dalla compilazione del Modulo di Accesso**. In caso di accettazione, la richiesta viene inserita nella lista d'attesa e la data prevista per il ricovero viene comunicata telefonicamente. In caso di non eleggibilità, viene comunque data al richiedente comunicazione scritta motivata. Il Centro non effettua ricoveri in urgenza.

Accesso alle attività in Day Hospital

Il Day Hospital è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,50 alle ore 16,30 e il sabato dalle ore 9 alle ore 13. Gli appuntamenti per le attività sono programmati in anticipo. Per agevolare i pazienti viene pianificata una fascia oraria di trattamento riabilitativo in base alla quale sarà effettuata la programmazione delle sedute. È necessario mantenere per quanto possibile l'orario assegnato/richiesto. È importante rispettare gli orari degli appuntamenti. La seduta non può venire

protratta oltre l'orario stabilito per non penalizzare i pazienti successivi. Gli appuntamenti vanno disdetti 48 ore prima salvo imprevisti maggiori.

Per eventuali controlli ematochimici, richiesti dal medico referente, è necessario presentarsi entro le ore 8,30 presso la guardiola del secondo piano. Le eventuali consulenze/esami strumentali verranno concordati di volta in volta. È possibile, previo appuntamento, richiedere colloquio con il medico di riferimento. È previsto il pasto nel giorno di accesso riabilitativo. Se il paziente è minorenne è possibile, per il familiare accompagnatore, accedere al servizio di ristorazione con una tariffa agevolata.

Le Dimissioni

Il Medico di riferimento comunica la data di dimissione al paziente ed ai suoi familiari almeno 10 giorni prima della chiusura del ricovero. Al paziente ed ai familiari, al momento della dimissione, viene consegnata una lettera indirizzata al Medico Curante, redatta congiuntamente da tutti i componenti del team multidisciplinare, contenente la descrizione del percorso riabilitativo svolto e le indicazioni per il proseguimento dello stesso post-dimissione.

È previsto un percorso specifico nel caso di difficoltà nel pianificare il rientro a domicilio o di inserimento in una struttura di continuità assistenziale per problemi familiari e/o sociali del paziente: il Medico di riferimento attiva l'Assistente Sociale che, dopo aver approfondito le problematiche del caso, supporta la famiglia nella ricerca di una soluzione e nell'espletamento delle pratiche burocratiche.

Residenza Sanitaria Assistenziale SAN BARTOLO

Richiesta di Ricovero

Le richieste di Ricovero presso la RSA vengono effettuate tramite il medico di famiglia che indirizza al Punto Unico di Accesso (PUA) di riferimento l'attivazione dell'Unità di Valutazione Medica, che dopo aver valutato la necessità del ricovero lo autorizza (legge 695/2003). Possono, altresì, accedere presso la RSA, direttamente per accesso dai vari reparti di Medicina degli Ospedali Pubblici.

Le Dimissioni

Le dimissioni avvengono su richiesta dei familiari, che laddove dovessero decidere il rientro presso l'abitazione o altro istituto si recheranno presso la RSA e presso l'ASP di competenza per la richiesta di dimissioni.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il Gruppo San Bartolo ha predisposto un apposito modulo per l'acquisizione del consenso da parte del paziente al trattamento dei propri dati personali. Il modulo descrive dettagliatamente la normativa e le finalità per le quali il Gruppo richiede al paziente l'acquisizione del consenso al trattamento dei propri dati.

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Al fine di monitorare e di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati dal Gruppo San Bartolo, è disponibile in tutte le strutture sanitarie un Questionario di Soddisfazione per i pazienti/utenti. Il questionario è in forma anonima e dopo essere stato compilato in ogni sua parte può essere imbucato nell'apposita cassetta presente in accettazione sanitaria. Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni che forniamo.

CONVENZIONI

Il Gruppo San Bartolo usufruisce di convenzioni con un'ampia schiera di Assicurazioni:

- ALLIANZ
- AON
- ASSIRETE
- AXA ASSISTANCE
- BLUE ASSISTANCE – CATTOLICA – REALE MUTUA
- CASAGIT
- CASPIE
- FONDO SALUTE
- GALENO
- GENERALI WELION – ALLEANZA ASSICURAZIONI
- HEALT ASSISTANCE – COOP SALUTE
- INTERPARTNER ASSISTANCE
- IPAS
- MAPFRE - WARRANTY
- META SALUTE - RBM SALUTE - PREVIMEDICAL
- MY ASSISTANCE
- MY RETE
- POSTEVITA
- PREVIMEDICAL
- RAYWAY
- UNISALUTE – SI SALUTE
- VIS VALORE IN SANITA'
- WIN SALUTE

Contattando preventivamente la propria assicurazione, comunicando la tipologia della prestazione, la struttura sanitaria prescelta e il professionista, si intraprende un percorso privilegiato che snellisce l'iter con le strutture sanitarie e le liste di attesa.

RITIRO REFERTI E CARTELLA CLINICA

I referti per le prestazioni ed esami, possono essere ritirati dall'interessato o persona con delega scritta presso gli sportelli dell'Accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 11 alle ore 14 e dalle ore 15 alle ore 17.

Al momento della dimissione dalla struttura ospedaliera o in un successivo momento è possibile richiedere copia della Cartella Clinica e della documentazione medica relativa al ricovero in accettazione o inviando un'email all'indirizzo rsasanbartolo@libero.it.

Il rilascio di copia della Cartella Clinica è subordinato al rimborso dei costi di riproduzione, per un importo pari ad € 20,00. Il rilascio della Cartella Clinica avviene entro 30 giorni dalla richiesta, salvo richieste urgenti, le quali vengono evase al massimo entro 7 giorni.

La consegna della Cartella Clinica avviene in busta chiusa:

- direttamente al richiedente, previa verifica dell'identità personale;
- direttamente agli eredi, previa presentazione della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà relativa a tale loro qualità;
- ad un terzo, previa identificazione personale, munito della delega rilasciata dal richiedente, nonché della fotocopia del documento d'identità del delegante;
- tramite invio al domicilio a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, se quest'ultimo lo richiede nell'istanza, con spese postali a carico del destinatario.

Diritto all'informazione – consenso informato

L'utente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Inoltre, ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti).

Diritto alla riservatezza

All'ingresso nella Struttura viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dagli articoli 13 e 14 del GDPR 679/2016 (General Data Protection Regulation).

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche.

I medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti autorizzati dall'utente.

Diritti del malato:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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. Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DOVERI DEL MALATO

Il Paziente all'interno degli Strutture del Gruppo San Bartolo è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti.

- L'accesso alle Strutture esprime da parte del Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario.
- È un dovere del Paziente informare tempestivamente il Personale sanitario circa la propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare spiacevoli complicazioni.
- Il Paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera.
- Chiunque si trovi all'interno della Struttura è tenuto al rispetto del Regolamento e delle norme interne.
- Per motivi di sicurezza igienico-sanitaria nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite nella Struttura ai minori di anni dodici.
- È dovere rispettare il riposo diurno e notturno degli altri degenti.
- All'interno della struttura sanitaria è vietato fumare.
- È dovere dei pazienti e dei visitatori muoversi all'interno delle Strutture solo nell'ambito degli spazi ad essi dedicati.
- Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.
- Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
- Al fine di garantire la tutela igienico-sanitaria dei bambini, è vietato l'accesso, alle corsie di degenza.
- È vietato introdurre animali, salvo eventuali deroghe individuali di particolare necessità, disposte ed autorizzate, con permesso scritto, dal Direttore Sanitario.

Il Personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme per il buon andamento dei reparti.

RECLAMI

Il Gruppo San Bartolo assicura la funzione di tutela verso l'utente anche attraverso la possibilità di presentare un reclamo dovuto a inefficienze e disservizi telefonicamente o agli sportelli collocati presso gli ingressi di tutte le strutture sanitarie e sopra indicati. Gli operatori sono presenti nella struttura e sono a disposizione del Pubblico tutti i giorni durante l'orario di apertura.

Si possono presentare le proprie istanze/rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito Questionario di Soddisfazione ed il relativo campo note libero.

L'Ufficio Qualità raccoglie le opposizioni, i reclami scritti degli utenti provvedendo alla risposta in 7 giorni.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità è una decisione strategica della Direzione del Gruppo San Bartolo.

La certificazione rilasciata da un Ente terzo secondo la norma internazionale di riferimento UNI EN ISO 9001 è stata prescelta per valutare la capacità dell'Organizzazione di ottemperare ai Requisiti del Cliente, ai Requisiti cogenti ed a quelli stabiliti dall'azienda stessa.

Il Gruppo San Bartolo effettua ad intervalli pianificati verifiche ispettive interne per stabilire se il Sistema di Gestione per la Qualità:

- è conforme a quanto pianificato, ai Requisiti della Norma Internazionale ed ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità stabiliti
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato

L'Organizzazione, inoltre, monitorizza:

- le informazioni relative alla percezione della soddisfazione dei clienti rappresentando questo monitoraggio come una delle misure delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità. Esiste una procedura che permette di raccogliere le informazioni dei Clienti/Pazienti attraverso la compilazione di appositi questionari di Customer Care.
- Gli obiettivi per la qualità prefissati e riportati tra gli allegati del presente documento

Annualmente viene elaborato un report finale sulla soddisfazione dei clienti e sul raggiungimento degli obiettivi per la qualità; il report viene pubblicato sul sito web e come allegato della Carta dei Servizi.

