



CARTA DEI SERVIZI RSA

01/2019



Residenza Sanitaria Assistita

- SEZIONE I -

Presentazione della RSA e Principi fondamentali

Presentazione

La Residenza Sanitaria Assistita - RSA è il nuovo servizio messo a disposizione dal Santa Barbara Hospital nell'aprile 2014. E' una struttura residenziale finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, di recupero funzionale e di inserimento sociale ma anche di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale.

La struttura residenziale è stata autorizzata con DDG area 5 accreditamento istituzionale n. 064/2014 del 29/01/2014, provvedimento N° 07 del 26/09/2013 ASP CL, è convenzionata con l'Azienda Sanitaria Provinciale per n. 20 posti letto, intesa come uno spazio di salute in cui un gruppo di specialisti - geriatri, fisiatri, infermieri, fisioterapisti, operatori socio-assistenziali, educatori - si prende cura di chi vi si rivolge, in genere adulti e anziani non autosufficienti. Tradizionalmente questo spazio di salute è insieme la famiglia e la propria casa; può anche accadere che, in seguito a situazioni di salute particolarmente difficili, si vada incontro a ricoveri temporanei presso strutture ospedaliere. In questi casi il momento di passaggio dall'ospedale a casa non sempre è diretto, ma ha bisogno di un periodo di preparazione, di sostegno e di recupero della salute.



Principi fondamentali

La RSA eroga i propri servizi nel rispetto delle normative vigenti, di alcuni principi fondamentali e dei valori che la ispirano:

❖ **Eguaglianza**

intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione; i pazienti della RSA ricevono la medesima assistenza a prescindere dall'ideologia politica, dal credo religioso o dallo stato sociale ed economico dagli stessi rappresentato.

❖ **Imparzialità**

Il personale amministrativo addetto all'accoglienza ed i parasanitari devono tenere un comportamento ispirato alla massima professionalità, umanità, giustizia ed obiettività soprattutto nell'ottica del rispetto della dignità della persona. L'Imparzialità va garantita durante tutti i momenti dell'assistenza.

❖ **Continuità**

Delle prestazioni, semplificazione dei percorsi di accesso ai servizi e regolarità nel rispetto delle leggi vigenti. Tutte le risorse sono impegnate ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi dell'Utenza anche nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore e ad erogare prestazioni sanitarie in modo coordinato tra i vari reparti.

❖ **Efficienza**

Dell'organizzazione perseguita mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscano l'uso ottimale delle risorse umane, tecniche ed economico finanziarie.

❖ **Efficacia**

Delle prestazioni raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori.



❖ **Soddisfazione del cliente**

Intesa come piena rispondenza ai bisogni espressi dagli utenti, qualità del processo di miglioramento continuo avviato, rivolta sia alle modalità di erogazione sia alla valutazione dei risultati.

❖ **Partecipazione**

Del cittadino quale diritto di far valere le proprie opinioni ed esprimere giudizi sui Servizi ricevuti, riconoscendo allo stesso il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano (ai sensi della legge 7 agosto 1990 n. 241) e attribuendogli le facoltà di avanzare proposte e suggerimenti e di inoltrare reclami.

❖ **Diritto di scelta**

Del cittadino secondo quanto disposto dalla normativa vigente, nei confronti della struttura e/o degli operatori.

❖ **Riservatezza e privacy**

A tutela del corretto trattamento dei dati personali La SO.GE.SA. SpA RSA Santa Barbara , titolare del trattamento ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alla norme contenute nel “Codice in materia di protezione dei dati personali” ex artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

❖ **Sicurezza dei lavoratori**

La RSA persegue l’obiettivo di assicurare condizioni di sicurezza e salute sul luogo di lavoro, mediante l’attuazione di un processo permanente di prevenzione (D.lgs 81/2008). L’art. 15 del D.lgs 81/08 riporta le misure generali di tutela per la protezione della salute e la sicurezza. Tali misure saranno attuate in maniera coerente e integrate tra loro, attraverso modelli che integrano la valutazione/eliminazione dei rischi, adeguamento dei posti di lavoro, sorveglianza sanitaria degli Operatori, informazione e formazione dei Lavoratori. È già operante, all’interno, un sistema di gestione della sicurezza che garantisce l’effettiva attuazione di quanto previsto nel documento di valutazione dei rischi e più in generale della prevenzione. (OHSAS 18001:2015)



❖ **Sicurezza antincendio**

La RSA è dotata di adeguati presidi antincendio (estintori portatili, idranti) conformi alle attuali disposizioni di legge. Il piano di emergenza e di evacuazione prevede l'intervento del personale preposto per assistere e guidare gli utenti. Le uscite di sicurezza sono individuate da luci di emergenza di sufficiente intensità e da cartellonistica di sicurezza per l'indicazione dei percorsi di esodo.

❖ **Tutela dell'ambiente**

La RSA riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee in merito al riciclo ed allo smaltimento dei rifiuti. (UNI EN 14001:2015)

❖ **Sicurezza e adeguatezza delle prestazioni mediche**

Viene garantita la massima sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui malati. Le équipe mediche di ogni fascia funzionale responsabili della salute dei pazienti vengono messe in condizioni strutturali e logistiche tali da potere svolgere il loro lavoro con le più adeguate e moderne tecnologie al momento disponibili.

❖ **Comfort**

Fornire al paziente un ambiente strutturale ed umano tale che non sia assicurata soltanto la maggiore qualità possibile dal punto di vista sanitario, ma anche il rispetto della personalità e delle abitudini sociali dell'utente.



SEZIONE II

Informazioni sulla struttura e i servizi forniti

Descrizione della RSA

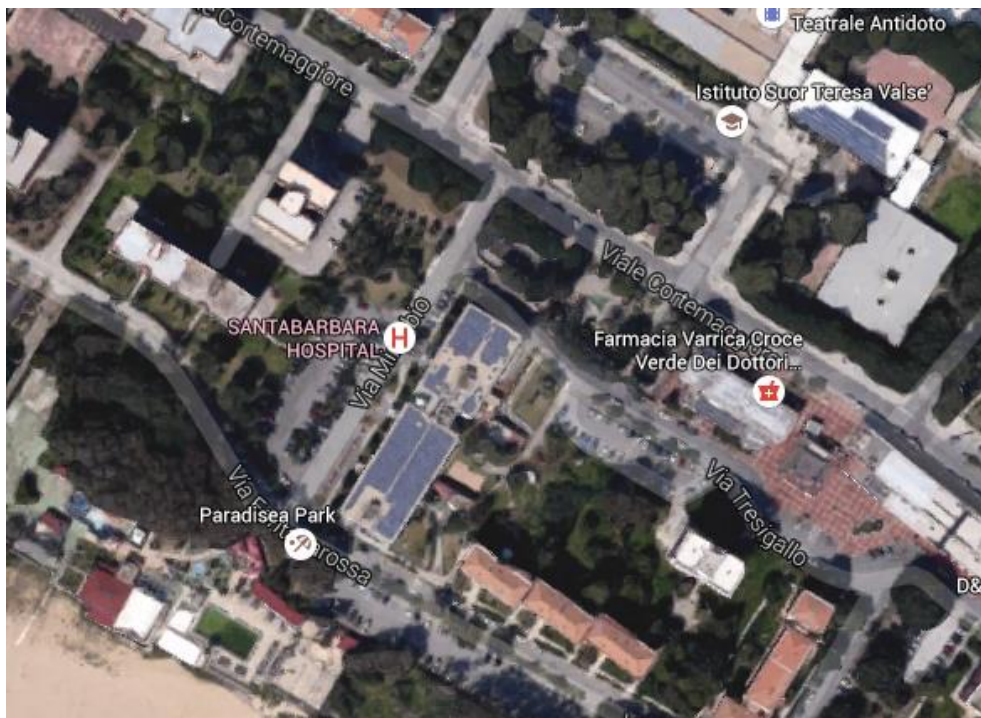
Ubicazione

La RSA si trova all'interno della struttura ospedaliera Santa Barbara Hospital, nel quartiere-giardino Macchitella a Gela in via Minerbio n. 5, a pochi metri dalla spiaggia e dal mare ed è inserita in un contesto urbanistico dotato di numerose aree verdi, efficienti mezzi di trasporto pubblico e di collegamento, vaste aree dedicate al parcheggio. Il suo interno è come una grande casa, ogni ospite ha a servizio una propria unità abitativa rivolta verso il giardino interno, in 8 stanze da 2 o 4 posti letto per un totale di 20, con bagno in camera, spazi di uso comune rivolti verso la strada pubblica in cui può muoversi e organizzare il proprio soggiorno con libertà e senza barriere. Sia le camere che gli spazi comuni sono illuminati da grandi aperture vetrate, che rendono gli ospiti partecipi del mondo esterno.

Oltre alle stanze di degenza, la RSA è dotata di spazi ricreativi e amministrativi, ambulatori e locali per le terapie riabilitative.

L'edificio nel quale è ospitata il Santa Barbara Hospital sorge all'interno della zona residenziale Macchitella distante circa 4 Km da Gela (CL) ed è inserita in un contesto urbanistico dotato di numerose aree verdi, efficienti mezzi di trasporto pubblico e di collegamento, vaste aree dedicate al parcheggio per oltre 200 automobili.

SANTABARBARA HOSPITAL



Come si raggiunge

Da Agrigento:

SS 115 50'

Da Caltanissetta:

SS 626 50'

Da Ragusa e Vittoria:

SS 115 50' e 35'

Da Catania e Caltagirone:

SS 417 70' e 40'

Da Enna e Piazza Armerina:

SS 117bis 70' e 40'

CON IL TRENO:

Gela è collegata con le stazioni ferroviarie di Catania, Ragusa, Licata, Canicattì, Agrigento



CON L'AEREO

Gli aeroporti di riferimento sono: il Fontanarossa di Catania (90') ed il Pio La Torre di Comiso (50')

COME SI ACCEDE

ACCESSO IN CONVENZIONE

L'organizzazione tecnica che adotta i provvedimenti necessari per l'accesso in convenzione del paziente in RSA è la Unità di Valutazione Multidisciplinare (U.V.M.) del Distretto socio-sanitario dell'ASP di appartenenza dell'utente che valuta le condizioni psico-fisiche dell'anziano per mezzo di una valutazione multidimensionale (SVAMA) e, accertate le condizioni di non autosufficienza del paziente, ne propone il ricovero in RSA.

L'accesso in RSA può avvenire secondo le seguenti modalità:

DIMISSIONE DA PRESIDIO OSPEDALIERO:

- Richiesta alla RSA di disponibilità posto letto da parte dell'U.V.M. del Distretto socio-sanitario dell'ASP di appartenenza
- Risposta della RSA con una Comunicazione sulla data di disponibilità
- Comunicazione dell'ASP in merito all'autorizzazione al ricovero e della documentazione necessaria (es. relazione di dimissione e allegati)
- Rilascio del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I) redatto dall'U.V.M. del Distretto socio-sanitario dell'ASP di appartenenza
- Comunicazione all'ASP di appartenenza del paziente ed al relativo Distretto socio-sanitario dell'avvenuto ricovero da parte della RSA

ACCESSO DAL TERRITORIO:

- Richiesta di inserimento in RSA alla U.V.M. del Distretto socio-sanitario dell'ASP di appartenenza
- Valutazione di inserimento in RSA da parte dell'U.V.M. l'accesso avviene secondo la stessa procedura che si segue per gli ospiti provenienti dall'ospedale.



LA RICHIESTA DI INSERIMENTO PUÒ ESSERE FATTA DA:

- soggetto interessato e/o dai suoi familiari
- dal medico di medicina generale che ha in cura il paziente
- dall'Unità Operativa Ospedaliera presso cui la persona si trova ricoverata
- dal Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza
- da altre strutture territoriali residenziali in cui il soggetto non autosufficiente sia momentaneamente ospitato.

In entrambi i casi l'UVM, qualora autorizzasse l'ingresso in RSA, procede con la redazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che dovrà contenere:

- il programma delle attività e delle prestazioni che dovranno essere attuate all'interno della RSA
- la terapia farmacologica
- i presidi e gli ausili necessari
- i tempi di permanenza in RSA
(massimo 12 mesi consecutivi e di norma non inferiori a 30 giorni)
- i tempi di verifica

A CHI E' RIVOLTA

La Residenza Sanitaria Assistita - RSA è rivolta a utenti affetti da malattie croniche o da patologie invalidanti, non autosufficiente e non assistibili a domicilio, e che pur tuttavia non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere o di riabilitazione globale. I requisiti generali richiesti per l'inserimento nella RSA sono in generale:

- età adulta o fase della vita di prevalente interesse geriatrico e patologia quali quelle geriatriche, neurologiche, psichiatriche invalidanti, purché stabilizzate
- condizioni sanitarie connotate da comorbidità, severità e instabilità clinica, non tali da richiedere cure intensive ospedaliere
- sensibile perdita della autosufficienza nelle attività della vita quotidiana e necessità di assistenza sociosanitaria continuativa e costante
- necessità di proseguimento di trattamenti riabilitativi in fase estensiva qualora non si configuri l'indicazione per un centro di riabilitazione globale a ciclo continuativo
- condizioni socio-familiari ed ambientali che non consentono la permanenza al domicilio, sia pure con il



supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali

- necessità di assistenza tutelare comprensiva del mantenimento dei contatti sociali e di programma di animazione.

QUALI SERVIZI OFFRE

La Residenza Sanitaria Assistita - RSA offre servizi di Assistenza Socio-Sanitaria e di Assistenza alla persona, tra cui: assistenza medica generale, assistenza infermieristica, assistenza riabilitativa, assistenza psicologica, consulenza e controllo dietologico, assistenza farmaceutica, assistenza protesica integrativa, assistenza alla persona e di tipo tutelare, riattivazione psico-sociale, assistenza alberghiera, assistenza religiosa, supporto alla famiglia tramite costituzione di un comitato familiari e utenti, supporto relazionali all'interno di auto e mutuo aiuto, servizi aggiuntivi come il trasporto all'esterno per visite specialistiche o per il disbrigo di pratiche sociali, ritiro della pensione, visite accompagnate e di gruppo nel quartiere, visite al cinema, passeggiate sulla spiaggia.

La RSA offre al suo interno spazi per lo svago e la socializzazione, spazi per le attività occupazionali, locali per visite mediche e attività di culto, parrucchiere ed estetista, palestra e grande area living con sala lettura, pranzo, TV e bar annesso.

Gli ospiti possono ricevere visite durante tutto l'arco della giornata nel rispetto della vita di comunità. La RSA favorisce la partecipazione dei suoi ospiti alla vita della comunità esterna anche attraverso iniziative svolte in collaborazione con le associazioni, i gruppi di volontariato, le scuole ed parenti-amici degli ospiti desiderosi di parteciparvi.

Visitatori

L'orario di visita ai pazienti ricoverati è fissato dalla Medico Responsabile:

dalle ore 10.30 alle ore 13.30

dalle ore 18.30 alle ore 19.30



I pasti

I pasti vengono consumati 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

L'organizzazione della cucina prevede un menù settimanale che consente la scelta tra diverse pietanze con possibilità di menù dietetici.

Il fumo

In ottemperanza alla normativa di legge (D.P.C.M. 23/12/2003), all'interno della RSA è vietato fumare.

Le attività quotidiane

La vita dell'ospite all'interno della RSA è regolata in modo che egli possa beneficiare del migliore livello d'assistenza possibile.

Nel corso della giornata verrà sottoposto a visite mediche, usufruirà d'assistenza infermieristica, alberghiera, d'ogni atto e procedura diagnostica terapeutica necessari per risolvere i problemi di salute del paziente.

Igiene e pulizia

La RSA attribuisce all'igiene ed alla pulizia un valore di gran pregio. Il personale impiega detergenti e disinfettanti accuratamente selezionati.

L'aspetto che se ne ricava è di un'ambiente pulito ed igienicamente sano. Lo sforzo compiuto dal Medico Responsabile deve trovare nel degente un giusto coronamento attraverso comportamenti che salvaguardano le caratteristiche degli ambienti.

Oggetti di valore

La Direzione declina ogni eventuale responsabilità per denaro od oggetti personali lasciati incustoditi. Per comunicare eventuali disservizi o per chiedere assistenza per problemi particolari è possibile recarsi presso l'URP posto al piano terra.



Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi

Riepilogo Indicatori e standard di qualità

Accettazione / Ricovero

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accessibilità alla struttura	Abbattimento Barriere architettoniche	Tutta la RSA è ubicata al piano terra della struttura ed è accessibile attraverso una specifica rampa
	Accesso alla struttura da parte dei visitatori	Garantita l'apertura della struttura ai familiari dalle ore 10.30 alle ore 12.30 dalle ore 18.30 alle ore 19.30

Assistenza sanitaria

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Visite mediche	Visite giornaliere ai pazienti	I pazienti vengono visitati giornalmente con rilevazione giornaliera dei parametri vitali e della terapia
Programmazione e follow up	Consegna al paziente dimesso di una lettera al medico curante	Numero di pazienti dimessi con lettera accompagnatoria pari al 100%

Diritto all'informazione

Fattore di Qualità	Indicatore di Qualità	Standard di Qualità
Soddisfazione dei pazienti	Predisposizione di modulo per la rilevazione della soddisfazione dei pazienti	Distribuzione modulo di rilevazione ad ogni nuovo ingresso
Tempo di rilascio di certificazioni amministrative sanitarie	Numero giorni	2 giorni



Comfort alberghieri

Fattore di Qualità	Indicatore di Qualità	Standard di Qualità
Distribuzione pasti	Sono garantiti pasti personalizzati secondo necessità terapeutiche e/o che richiedono prodotti dietetici	Possibilità di pasti con diete in rapporto alla patologia
Confort all'interno delle stanze di degenza	Presenza di bagni in camera	Numero stanze dotate di bagno = 100%
	Pulizia dei servizi igienici	2 pulizia al giorno ed al bisogno
	Pulizia delle stanze di degenza	2 pulizia al giorno ed al bisogno
	Presenza di impianti di climatizzazione estate/inverno	Tutte le stanze sono dotate di impianto di climatizzazione
	Presenza dispositivo di chiamata	Num. posti letto dotati di dispositivo di chiamata= 100%
	Frequenza cambi biancheria	1 volta ogni due giorni e secondo necessità



Sezione IV

Meccanismi di tutela e verifica

Tutela della riservatezza e trattamento dei dati

La RSA, titolare del trattamento ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alla norme contenute nel "Codice in materia di protezione dei dati personali" Ex artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) Ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR - Regolamento UE 2016/679 e a tutela del Suo diritto alla protezione dei dati personali la SO.GE.SA SpA – Casa di Cura "Santa Barbara Hospital", intende fornirle le seguenti informazioni.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

TITOLARE del loro trattamento è la SO.GE.SA SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede in via Minerbio, 1/5 - 93012 Gela (CL) avente i seguenti dati di contatto:

email: info@santabarbarahospital.it,

Tel. 0933 817101

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD – DPO)

Responsabile della Protezione dei Dati è il dott. Paolo Di Franco

email: dpo@santabarbarahospital.it

- Tel. 0933 817101

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

a) Il trattamento dei Suoi dati personali è effettuato al fine di erogare le attività di diagnosi, assistenza e terapia sanitaria da Lei richieste e per le finalità amministrative ad esse correlate;

B) I Suoi dati saranno trattati 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;

C) Al fine di migliorare il processo di cura, la RSA 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 presso RSA Santa Barbara.

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 informaticamente e il paziente può verificare a posteriori la legittimità dell'accesso ai suoi dati.



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

E) 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.

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

BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

La base giuridica dei trattamenti per le finalità sopra indicate è il consenso dell'Interessato.

NATURA OBBLIGATORIA O FACOLTATIVA DEL CONFERIMENTO DATI CONSENSO

Il conferimento dei Suoi dati personali e il relativo consenso per le finalità di cui alla lettera A e B delle Finalità del trattamento è indispensabile affinché la RSA possa erogare le prestazioni sanitarie da Lei richieste; per tali finalità il consenso è, pertanto, obbligatorio.

Il conferimento dei Suoi dati personali e il relativo consenso per le finalità di cui alla lettera C, D e E delle Finalità del trattamento è facoltativo. Il mancato conferimento ed il relativo consenso non pregiudica alla So.Ge.Sa. SPA - RSA Santa Barbara di erogare la prestazione da Lei richiesta.

Il conferimento dei Suoi dati personali e il relativo consenso per le finalità di cui alla lettera F) è facoltativo.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei Suoi dati personali sarà effettuato con le modalità manuali ed informatizzate, anche con l'ausilio di mezzi elettronici.

DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

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 – RSA Santa Barbara 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 la RSA, 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 Assicuratrici, 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 – RSA Santa Barbara 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.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI:

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.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

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.

REVOCA DEL CONSENSO

Lei potrà revocare il Suo consenso in ogni momento, contattando il Titolare del trattamento o il RPD agli indirizzi di cui sopra. Una Sua eventuale revoca del consenso per le finalità A e B non permetterebbe a So.Ge.Sa. SPA – RSA Santa Barbara di continuare a erogare il servizio da Lei richiesto.

PROCESSO AUTOMATIZZATO

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

I diritti

In relazione al trattamento dei dati, gli interessati potranno esercitare in ogni momento, i diritti (accesso, cancellazione, rettifica, opposizione, etc.) specificamente previsti dall'art. 7 del D. LGS. 196/03 e del Regolamento UE 679/2016, nelle modalità ivi contemplate.

A tutela della riservatezza dei pazienti, non possono essere fornite telefonicamente informazioni cliniche sui pazienti.

Gli interessati sono cortesemente pregati di non insistere con il personale in accettazione.

Ufficio Qualità/Ufficio Relazioni Pubbliche

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



a) 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 per la segnalazione di suggerimenti, disfunzioni e reclami presente presso l'Ufficio Qualità
- lettera in carta semplice, indirizzata alla Direzione Generale;
- segnalazione telefonica all'Ufficio Qualità (Tel. 0933 817501)
- segnalazione Mail all'indirizzo : qualita@santabarbarahospital.it

l'URP 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 motivata.

b) Al fine di migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi offerti, la RSA ha approntato un questionario di soddisfazione disponibile in infermeria, da restituire compilato (anche in forma anonima) nella apposita cassetta presente in struttura.