

## CARTA DEI SERVIZI

**Sintesi per i Professionisti:**

Questo documento descrive in sintesi le prestazioni e le attività come richiesto dalla normativa di autorizzazione.

FASI	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDATA	<i>Leonardo Sassetti</i>	Direttore Personale	23/11/2020	
VERIFICATA	<i>Giuseppe Lombardo</i>	Direttore Sanitario	23/11/2020	
EMESSA	<i>Abdallah Badawneh</i>	Direttore Generale	23/11/2020	

Revisione	Data	Motivazione della modifica effettuata
00	03/09/2019	Prima emissione
01	05/03/2020	Modifica attività
02	23/11/2020	Aggiornamento annuale

## CARTA DEI SERVIZI



*La Carta dei Servizi rappresenta una guida pratica relativa alle nostre prestazioni sanitarie ed uno strumento volto alla tutela dei diritti dei pazienti, attraverso il quale la struttura dichiara i propri obiettivi, gli standard delle prestazioni e i diritti degli utenti, in attuazione quindi al principio di trasparenza.*

*La preghiamo di consultarla e di non esitare a chiedere spiegazioni nel caso vi fossero elementi meno chiari. Siamo a Sua disposizione.*

**Direttore Sanitario**

Giuseppe Lombardo

La Carta dei Servizi del *MiniHospital* Sandro Pertini è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995.

*MiniHospital* Sandro Pertini  
Via Antonio Gramsci, n° 29  
56033 Capannoli (PI)  
P.IVA 02268860505

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*Le diamo il benvenuto nella Struttura Sanitaria di Chirurgia, Radiodiagnostica e Specialistica Ambulatoriale “MiniHospital Sandro Pertini” di Capannoli – PI.*

*La struttura è in grado di offrire prestazioni di Alta Specializzazione, tali da garantire risultati importanti in termini di prevenzione e cura, e nello stesso tempo grande attenzione alla centralità della persona.*

*Cura della qualità quindi caratterizzata da ricerca, innovazione, efficienza ed efficacia, accesso rapido alle prestazioni e rapporto medico/paziente tale da garantire la professionalità nel rispetto della riservatezza.*

*La presente Carta dei Servizi illustra l’offerta di prestazioni della struttura e la qualità di tali prestazioni dando il dovuto risalto agli organismi interni preposti all’assistenza e alla tutela degli utenti, a testimonianza del nostro impegno nel garantire l’attuazione delle norme a tutela dei diritti fondamentali dei cittadini.*

*La invitiamo quindi a chiedere le spiegazioni ritenute utili ed a fornirci suggerimenti e segnalazioni che ci permetteranno di migliorare.*

*La ringraziamo sin d’ora per la preziosa collaborazione.*

*AugurandoLe una buona consultazione Le porgiamo i nostri migliori saluti.*

**Giuseppe Lombardo**  
Direttore Sanitario  
“MiniHospital Sandro Pertini”

INDICE	PAG.
COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	5
PARTE 1 - MISSION E VALORI	6
PARTE 2 - STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE	8
PARTE 3 - ATTIVITA' E ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	10
PARTE 4 - TUTELA DI CITTADINI E UTENTI	14
PARTE 5 - FORMAZIONE E RICERCA	16
PARTE 6 - SANITA 4.0	17

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

*Lo scopo della Carta dei Servizi è quello di portare a conoscenza di tutti gli utenti, con la massima chiarezza e trasparenza, le prestazioni sanitarie fornite e gli standard di Qualità di MiniHospital, nel rispetto del diritto della salute sancito dalla Costituzione della Repubblica italiana.(1)*

La Carta dei Servizi Sanitari è uno strumento principalmente rivolto alla tutela dei diritti degli utenti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto di ciascuno alla salute. Attraverso la Carta dei Servizi si forniscono informazioni generali, sull'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche e sui rapporti fra gli utenti e la struttura sanitaria.

L'adozione della Carta dei Servizi ha un ruolo importante nel miglioramento della qualità degli stessi, poiché sulla base degli impegni presi, i cittadini sono posti nelle condizioni di valutarne l'adeguatezza e l'affidabilità.

La Carta dei Servizi è il mezzo per favorire il miglior rapporto tra gli utenti e la Struttura Sanitaria, incoraggiando il cittadino alla partecipazione della gestione del servizio, al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione dello stesso. L'obiettivo della trasparenza e della garanzia di qualità è perseguito attraverso un lavoro che vede impegnata tutta l'organizzazione nell'analisi di ciò che funziona o non funziona, degli ostacoli da rimuovere, dei problemi da risolvere per la costruzione di percorsi sanitari equi ed in grado di rispondere ai bisogni.

La Carta dei Servizi è articolata in quattro parti. Nella prima parte, di carattere più generale, vengono indicati i principi fondamentali. Nella seconda parte vengono fornite informazioni relative all'organizzazione sanitaria. Nella terza parte vengono date informazioni sull'attività di medicina specialistica, diagnostica, chirurgia e sulla medicina di riabilitazione. Nella quarta parte vengono specificati i meccanismi previsti a tutela dei cittadini-utenti.

La Carta dei Servizi si rivolge principalmente ai pazienti e agli operatori sanitari. E' da ritenersi un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, di miglioramento, di integrazione, ciò al fine non solo di adeguarsi all'evolversi delle situazioni, ma anche per la completa realizzazione degli obiettivi prefissati.

La presente Carta dei Servizi verrà revisionata ogni qual volta interverranno modifiche sostanziali e comunque entro e non oltre due anni dalla sua pubblicazione.

---

(1) La Normativa italiana prevede che tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche operanti in regime di accreditamento, siano dotati di una Carta dei Servizi (Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità).

## PARTE 1 - MISSION E VALORI

### Mission aziendale

La Mission aziendale è di contribuire alla salute e al benessere della persona fornendo la migliore cura attraverso la pratica clinica integrata, l'educazione e la ricerca scientifica.

A tale fine:

- ✓ impieghiamo i migliori professionisti in una organizzazione innovativa declinata in percorsi multidisciplinari;
- ✓ utilizziamo infrastrutture moderne e certificate ad operare con sicurezza;
- ✓ valorizziamo l'equipe interna di operatori sanitari e amministrativi, che coopera con disciplina e integrità;
- ✓ promuoviamo continue azioni formative, di valutazione della performance e di sviluppo della conoscenza scientifica.

Tutto al fine di completare percorsi di cura ai quali il paziente possa affidarsi con certezza e serenità.

### I valori aziendali

I valori di riferimento per l'azienda sono:

- ✓ Il rispetto
- ✓ L'integrità
- ✓ La empatia (compassione) e la guarigione
- ✓ Il personale
- ✓ Il lavoro di squadra
- ✓ L'innovazione e l'eccellenza.

#### 1) Il rispetto

Trattiamo tutti con dignità, nella nostra variegata comunità: i pazienti, le loro famiglie, i colleghi ed i collaboratori e fornitori. Vogliamo costruire un rapporto di fiducia e di lungo termine con le persone, siano essi collaboratori, pazienti o stakeholders.

#### 2) L'integrità

Rispettiamo i più alti standard di professionalità, etica e responsabilità personale, degni della fiducia che i nostri pazienti e i professionisti ripongono in noi.

#### 3) La empatia (compassione) e la guarigione

Ci impegniamo a fornire la migliore assistenza, trattando pazienti e familiari con grande disponibilità, sensibilità ed empatia. Ispiriamo la speranza ed alimentiamo il benessere complessivo dell'intera persona, rispettando i suoi bisogni fisici, emotivi e spirituali.

#### 4) Il personale

Vogliamo valorizzare le persone che collaborano con noi, investendo per favorire l'apprendimento continuo e la crescita professionale, creando un ambiente lavorativo sereno, trasparente, collaborativo e accessibile a tutti. La crescita delle nostre persone garantirà il nostro futuro.

#### 5) Il lavoro di squadra

Valorizziamo i contributi di tutti nel rispetto del ruolo di ciascuno, amalgamando le competenze dei singoli membri, in una collaborazione determinante per la cura della persona, senza attori principali e comparse: la squadra prevale sul singolo professionista.

#### 6) L'innovazione e l'eccellenza

Stimoliamo l'organizzazione a crescere, attraverso le idee creative ed i talenti unici di ciascun collaboratore, talenti che ci impegniamo a coltivare e promuovere. Ci impegniamo ad ottenere i migliori risultati e a fornire un servizio di alta qualità attraverso lo sforzo dedicato di ogni membro del team.

### **Professionalità e tecnologia**

Il personale medico, infermieristico e tecnico è qualificato in conformità ai requisiti organizzativi previsti di legge; la direzione della struttura è orientata al mantenimento dell'elevato livello professionale attraverso la promozione di corsi di aggiornamento e formazione. Il personale di nuova assunzione viene specificamente qualificato previa valutazione del curriculum, superamento del colloquio preliminare e valutazione del tirocinio pratico (periodo di prova e tutoraggio). Le attrezzature tecnologiche necessarie allo svolgimento dell'attività sono sottoposte a periodici controlli, manutenzioni e test di funzionalità.

### **Il Percorso Qualità**

La qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale per migliorare i servizi offerti, soddisfare pienamente le esigenze dell'utente e valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria. Risponde a questi obiettivi la descrizione degli indicatori di qualità che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati. Gli standards di qualità sono verificati periodicamente attraverso un monitoraggio diretto predisposto dalla Direzione Sanitaria e da un'attenta valutazione, da parte di tutti gli operatori, del livello di soddisfazione dell'utenza. Meccanismi di tutela e verifica: la Direzione Sanitaria garantisce una risposta pronta, chiara ed esauriente ad eventuali reclami, l'adozione dei provvedimenti necessari ad evitare il ripetersi di eventuali disservizi ed ogni altro intervento utile per il miglioramento del servizio stesso.

## PARTE 2 - STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

### PRESENTAZIONE

Minihospital è una struttura sanitaria privata ad indirizzo polispecialistico. Nasce con l'obiettivo di offrire servizi sanitari ad elevato contenuto tecnologico in forma ambulatoriale a tutti coloro che li richiedano. MINIHOSPITAL *Sandro Pertini* ha sede in via Gramsci, 29, Capannoli - PI. Il fabbricato è costituito da due piani fuori terra, aventi accesso unico. La struttura presenta soluzioni innovative con elementi caratterizzati da modularità e flessibilità, così da rispondere a possibili variazioni delle esigenze; modernità e lunga prospettiva di durata dell'immobile; controllo centralizzato degli impianti; centralizzazione dei servizi; razionalizzazione dei flussi di persone, merci ed informazioni. La struttura è stata progettata tenendo conto di renderne agevole la fruizione anche alle persone diversamente abili. Minihospital Sandro Pertini ha ottenuto dalla regione Toscana l'Autorizzazione all'esercizio di attività sanitarie con decreto n° 2 CAP in data 19 novembre 2019 autorizzato con atto n° 2/CAP dal SUAP Valdera in data 19/11/2019 quale presidio di Medicina Specialistica e Diagnostica ambulatoriale di tipo B nelle discipline di:

- Medicina di laboratorio (B1.1)
- Radiologia Diagnostica (B1.2)
- Cardiologia (B1.4)
- Attività di Endoscopia (B1.5)
- Attività di Chirurgia Ambulatoriale Complessa (B1.7)
- Attività di Medicina Fisica e Riabilitazione (B1.9)
- Attività di Medicina dello sport (B1.12)
- Centro ambulatoriale di Recupero e Riabilitazione Funzionale (B2.1)

La struttura è impegnata in un processo di sviluppo ed organizzazione interna orientato verso un modello di qualità nei servizi, erogati in forma ambulatoriale, che vede al centro il cittadino-utente, senza esimersi al contempo dall'obbligo di un'attenta ed oculata gestione delle risorse.

### LOCATION TERRITORIALE

Immerso nelle dolci colline della Val d'era, nel Comune di Capannoli, PI, MINIHOSPITAL *Sandro Pertini* è facilmente raggiungibile dall'uscita Pontedera-Ponsacco della Strada di Grande Comunicazione FI-PI-LI (a soli 9 km dall'uscita). La vicinanza con il porto di Livorno (40 km), l'aeroporto di Pisa Galileo-Galilei (30 km) e di Firenze Peretola (65 km), la stazione ferroviaria di Pontedera-Casciana Terme (19 km) lo rendono facilmente raggiungibile anche da coloro che provengono dalle altre regioni Italiane.

### LA QUALITÀ DEL SERVIZIO SANITARIO

MINIHOSPITAL *Sandro Pertini* è impegnato nel costante processo di miglioramento della qualità interna attraverso un preciso percorso volto alla certificazione della struttura e dei servizi erogati da parte delle Istituzioni e degli enti nazionali ed internazionali accreditati.



L'obiettivo è quello di offrire agli utenti un servizio che assicuri:

- o Autonomia (coinvolgimento nelle scelte e possibilità di ottenere informazioni su trattamenti ed esami alternativi rispetto a quelli proposti)
- o Possibilità di scelta (dei professionisti da cui farsi curare)
- o Comunicazione (chiarezza delle informazioni ricevute e possibilità di fare domande)
- o Confidenzialità (delle informazioni personali)
- o Dignità (essere trattati con cortesia e rispetto, rispetto della privacy del corpo o sua non esposizione)
- o Comfort ambientale (pulizia, spazi)
- o Prontezza di accesso (tempi per arrivare, tempi di attesa)
- o Accesso ai familiari e alla rete di sostegno (facilità di visita da parte di parenti e amici)

#### L'ORGANIZZAZIONE INTERNA

L'attività della struttura sanitaria Minihospital *Sandro Pertini* è organizzata in quattro aree: Diagnostica, Medicina specialistica, Chirurgia, Riabilitazione.

Tutte le prestazioni vengono effettuate dalle ore 8,30 alle 20 da lunedì a venerdì ed il sabato dalle 9 alle 13 previa prenotazione contattando l'accettazione della struttura di persona, tramite il sito internet [www.minihospital.it](http://www.minihospital.it) o per telefono al n° 0587 609134.

Per la prenotazione di esami complessi o che richiedano particolari preparazioni, presentarsi personalmente al servizio accettazione della Struttura per ritirare l'apposito modulo che descrive la preparazione del caso oppure scaricarlo direttamente dal sito internet.

La gestione del calendario (agenda) delle prestazioni è informatizzata e avviene tramite terminale: le operatrici provvederanno ad illustrare all'utente la disponibilità delle prestazioni richieste rispettando l'ordine di prenotazione. Al momento dell'accettazione, per l'esecuzione della prestazione richiesta, occorre presentare la tessera sanitaria e un documento di identità, oltre alla richiesta medica.


#### La modalità di pagamento della prestazione


Gli importi relativi al prezzo della prestazione sono versati alla segretaria al momento dell'accettazione, oppure alla fine della prestazione, a seconda della attività sanitaria erogata; il pagamento può essere effettuato in contanti, tramite Bancomat, assegno o bonifico (almeno un giorno prima della prestazione). I dati dell'utente sono inseriti nella banca dati della Struttura per l'espletamento delle procedure fiscali (emissione fattura e relativa contabilizzazione) e amministrative.


#### Come ritirare il proprio referto


Durante l'orario di apertura di Minihospital Sandro Pertini si può ritirare il referto delle prestazioni diagnostiche effettuate. I referti vengono consegnati esclusivamente al paziente che ha eseguito la prestazione o a suo delegato oppure, su apposita richiesta, spediti a domicilio, per mail o per posta ordinaria. Il referto sarà pronto per il ritiro al massimo entro 7 giorni dalla data di esecuzione della prestazione; le indicazioni sulla tempistica di preparazione del referto sono fornite dall'accettazione al momento dell'esecuzione dell'esame.

Il personale della Struttura Sanitaria è identificato con apposita divisa di diverso colore:

 colore bianco = personale medico

 colore verde = Personale sanitario per uso esclusivo nel blocco operatorio (BO)

 colore celeste = Personale sanitario fuori dal BO – Infermieri, OSS, fisioterapisti, TSRM, altro ...

 colore blue notte = addetti all'accettazione/reception

Oltre alla divisa il personale sarà munito di apposito cartellino di riconoscimento, dove è riportato il nome del lavoratore ed il ruolo ricoperto nella Struttura, in modo da garantire, all'interno, un'adeguata chiarezza dei compiti ed un efficiente svolgimento delle procedure e, verso l'esterno, una migliore definizione e riconoscimento delle responsabilità di fronte al cittadino utente.

### PARTE 3 - ATTIVITA' E ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

#### RADIODIAGNOSTICA:

MiniHospital *Sandro Pertini* è in grado di eseguire indagini diagnostiche strumentali e terapeutiche di alto livello, in regime privatistico, secondo lo schema che segue, subordinatamente alla programmazione interna consentita dalle vigenti normative.

Per tutti i singoli esami, con le rispettive tariffe, consultare l'elenco degli esami specifici presso il servizio accettazione della Struttura.

- RM (risonanza magnetica alto campo - 1,5 tesla) - esami articolari, internistici, neurologici, angiRM, con o senza mezzo di contrasto paramagnetico, RM Multiparametrica,
- TC (tomografia computerizzata a 128 slice) - esami articolari, internistici, neurologici, con o senza mezzo di contrasto, compreso AngioTC.
- Radiologia tradizionale - tutti i distretti corporei
- OPT (Ortopantomografia)
- Mammografia digitale con Tomosintesi
- Ecografie di tutti i distretti corporei
- Densitometria ossea (MOC)

#### MEDICINA SPECIALISTICA:

Personale Medico	Nome	Cognome
Allergologia e Immunologia	Simona	Bruschi
Anestesia e rianimazione	Giampaolo	Pullerà
	Raffaello	Gemignani
	Piero	Simoni
	Andrea Domenico	Sansevero
Angiologia	Marco	Rossi
Cardiologia	Paolo	Fontanive
	Mario	Giannotti Santoro

	Antonio Maria	Canu
	Carlo	Giustarini
Chirurgia Generale	Gianluca	Toniolo
	Giulio	Giambartolomei
	Alessandro	Sturiale
	Giovanni	Quartararo
	Federico	Filidei
Chirurgia Plastica e ricostruttiva	Gianfranco	Romeo
	Giulia	Lo Russo
	Giovanni	Licata
Chirurgia Plastica e ricostruttiva	Stefano	Sansevero
	Rico	Bernardini
Chirurgia vascolare	Vincenzo	Mattaliano
Dermatologia e venerologia	Fabrizio	Ghiara
Endocrinologia	Alessandro	Marsili
	Dario	Genovesi
Gastroenterologia	Andrea	Cei
Geriatrics	Giuseppe	Lombardo
Ginecologia e Ostetricia	Ruggero	Pulcinella
	Marco	Filippeschi
Malattia dell'apparato respiratorio	Pierluigi	Paggiaro
	Antonella	Di Franco
Malattie metaboliche e diabetologia	Giuseppe	Lombardo
Medicina dello sport	Mario	Spinelli
Medicina Fisica e Riabilitazione	Mario	Spinelli
Medicina interna	Alda	Martini
	Margareth	Altmann
Neurochirurgia	Gaetano	Liberti
	Franco	Marconi
	Matteo	Capozza
Neurofisiopatologia	Fabio	Galluzzi
Neurologia	Roberto	Sposito
	Giovanni	Palermo
	Luigi	Murri
Neuropsichiatria infantile	Renato	Cicchello
Neuroradiologia	Simone	Lonzi
	Michele	Puglioli
	Caterina	Rosa
Oftalmologia	Antonio	Lepri
	Alessandra	Pardini
	Giancarlo	Lombardi
	Emanuele	Bonadio
	Dario	Severino
Ortopedia e traumatologia	Mario	Spinelli
	Claudio	Giuntini
Otorino-laringoiatria	Riccardo	Lenzi
	Giovanni	Segnini
Pediatria	Simona	Bruschi
	Renato	Cicchello

Psichiatria	Giuseppe	Quaranta
Psicologia	Valentina	Bessi
Radiodiagnostica	Aurelio Nicola	Savino
	Fabio	Falaschi
	Piercarlo	Rossi
Reumatologia	Rossella	Neri
	Anna Maria	D'Ascanio
	Nicoletta	Luciano
Urologia	Marzio	Gabbanini

## CHIRURGIA

L'attività di chirurgia rientra fra le procedure eseguibili in Chirurgia Ambulatoriale Complessa nelle discipline di seguito riportate:

- Chirurgia Generale
- Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
- Chirurgia Vascolare
- Oftalmologia
- Ginecologia e Ostetricia
- Urologia
- Ortopedia e Traumatologia

Gli interventi sono eseguiti in anestesia locale o generale, con la possibilità di permanere nella struttura fino a 12 ore dopo il trattamento chirurgico in breve osservazione. Per tale motivo sono disponibili quattro stanze di osservazione post trattamento, dotate ciascuna di due letti o poltrone multifunzione

## GASTROENTEROLOGIA

Nell'area chirurgica sono eseguibili anche esami diagnostici o operativi di:

- Gastrosopia
- Colonscopia
- Proctologia (Emorroidi, ragadi, ...)

Tali prestazioni vengono eseguite, su richiesta, con la somministrazione di blanda sedazione o anestesia generale

## RIABILITAZIONE

Attività Riabilitativa, cui è stata riservata un'ampia zona, è effettuata con una serie di trattamenti praticati dai tecnici della riabilitazione nelle attività di:

- massofisioterapia
- fisioterapia strumentale
- piscina di riabilitazione
- palestra di riabilitazione funzionale

Come richiedere copia della documentazione sanitaria

Durante l'orario di apertura di Minihospital *Sandro Pertini* si può ritirare copia della documentazione relativa alle prestazioni effettuate. Tali documenti vengono consegnati esclusivamente al paziente che ha eseguito la prestazione o a suo delegato secondo la normativa vigente.

La copia sarà pronta per il ritiro al massimo entro sette giorni dalla data di richiesta, dietro pagamento di una somma per l'esecuzione materiale delle copie fotostatiche; le indicazioni sulla tempistica di preparazione della cartella ambulatoriale sono fornite dall'accettazione al momento della richiesta.

## PARTE 4 - TUTELA DI CITTADINI E UTENTI

### I DIRITTI DEI CITTADINI

Minihospital aderisce ai “Diritti del Cittadino”, come descritti nell’art. 14 del D. Lgs. 502/92, estendendo tali diritti a tutti i cittadini di qualsiasi nazionalità, etnia e religione. Si chiede al cittadino di rispettare le norme di civile convivenza, collaborare con il personale medico e infermieristico e osservare le regole della Struttura Sanitaria Minihospital. L’ art. 14 “Diritti del Cittadino” del D. Lgs. 502/92, così come modificato dal D. Lgs. 517/93 sul riordino della disciplina in materia sanitaria, individua, nella personalizzazione, umanizzazione, diritto all’informazione e nelle prestazioni alberghiere, alcuni importanti fattori della qualità dei servizi; prevede procedure di presentazione del reclamo; impegna, inoltre, le aziende sanitarie a rilevare e analizzare le segnalazioni/disservizio individuando azioni correttive.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

1. **CENTRALITÀ DEL PAZIENTE** viene garantita assicurando soprattutto una costante attenzione alla qualità dei servizi offerti
2. **RISPETTO DELLA PRIVACY** in linea con la normativa vigente “GDPR – General Data Protection Regulation” Reg. UE n° 679/2016, le categorie particolari di dati, atti a rilevare l’origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l’appartenenza sindacale, dati genetici, dati biometrici, dati relativi alla salute alla vita sessuale e all’orientamento sessuale della persona vengono trattati esclusivamente da personale autorizzato e solo al fine di erogare le prestazioni sanitarie, per esigenze amministrativo-contabili e previo consenso esplicito. Il consenso del paziente al trattamento dei dati personali è reso nelle formule previste dalla legge.
3. **EGUAGLIANZA** intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi erogati e l’accesso agli stessi sono uguali per tutti
4. **IMPARZIALITÀ** il comportamento di Minihospital e dei propri operatori nei confronti dell’utente è ispirato da criteri etici di obiettività, equità e giustizia
5. **CONTINUITÀ** costanza nell’erogazione dei servizi
6. **DIRITTO DI SCELTA** l’utente può optare per le diverse prestazioni sanitarie offerte dalla Struttura e scegliere tra le diverse possibilità terapeutiche;
7. **PARTECIPAZIONE** diritto da parte del cittadino-utente ad individuare le criticità da rimuovere e le eccellenze da potenziare, nonché ad ottenere informazioni, proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, in modo da poter esprimere una valutazione del servizio ricevuto
8. **EFFICIENZA ED EFFICACIA** le prestazioni erogate devono soddisfare i bisogni di salute con il miglior e più ottimale utilizzo delle risorse disponibili

9. **INTEGRAZIONE STRUTTURA SANITARIA -TERRITORIO** la Struttura Sanitaria Minihospital è aperta alle altre realtà socio-sanitarie tramite forme di collaborazione reciproca
10. **APPROPRIATEZZA** le cure devono essere erogate in modo personalizzato, al “paziente giusto”, al “momento giusto” e al “livello organizzativo ottimale”
11. **ACCESSIBILITÀ** facilitare l’accesso dei cittadini-utenti alle prestazioni sanitarie.

## TUTELA DEL CITTADINO

MiniHospital *Sandro Pertini* si impegna a verificare l’adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità. MiniHospital *Sandro Pertini* ha previsto di garantire l’utente attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

La tutela è prevista:

- per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia – efficienza, che abbia compromesso la possibilità di usufruire della prestazione concordata in precedenza
- per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari, ed in particolare: - carta dei servizi adottata dall’Istituto; - principi contenuti nel D.P.C.M. del 19/5/1995 (schema generale di riferimento della carta dei servizi sanitari pubblici); - principi contenuti nel contratto di lavoro in merito ai doveri e comportamenti dei dipendenti; - principi etici e deontologici inerenti l’esercizio delle professioni sanitarie.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami da parte dell’utenza possono essere presentati attraverso comunicazione verbale o scritta al:

- ✓ Responsabile dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico e Accettazione
- ✓ Direttore Sanitario

I suddetti responsabili si impegnano a rispondere il più sollecitamente possibile e comunque non oltre i 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

## INFORMAZIONI

A richiesta dell’utente è disponibile presso ogni servizio di accettazione della struttura un listino prezzi delle prestazioni.

A richiesta dell’utente, per garantire un servizio completo, presso l’accettazione è presente un apparecchio telefonico a disposizione per coloro che ne facciano richiesta.

Qualora associazioni di volontariato o di tutela dei diritti dei pazienti volessero collaborare all’aggiornamento di questa “carta dei servizi” lo possono fare contattando il Direttore Sanitario all’ e-mail : [direzionesanitaria@minihospital.it](mailto:direzionesanitaria@minihospital.it) .

## PARTE 5 - FORMAZIONE E RICERCA

Quando si parla di **ricerca** in Medicina si fa riferimento non solo agli elementi di conoscenza che derivano dai grandi trial randomizzati e dalle revisioni sistematiche, ma al trasferimento e al confronto di tali risultati con le informazioni che il conoscere e l'agire quotidiano possono fornire alla pratica clinica dei medici e degli operatori sanitari in genere.

Tali informazioni sono molto importanti, come si evince dal crescente interesse nei confronti della cosiddetta Real World Evidence (RWE) che, a differenza dei trials, considera popolazioni particolari (esempio soggetti con più condizioni di malattia) e per periodi di osservazioni molto più lunghi.

In un futuro ormai vicino il sistema informatico sarà in grado "da solo" di esplorare il data base alla ricerca di gruppi virtuali: esempi sono il "Green Button" sviluppato in California (a Stanford) e il recente studio pubblicato su ArXiv sulla base di dati contenuti nelle cartelle cliniche di ricovero.

La Direzione Aziendale del MiniHospital ha ritenuto significativo, per questo motivo, richiedere alle persone che si rivolgono alla struttura per accertamenti e cure l'autorizzazione ad utilizzare i loro dati, ovviamente resi del tutto anonimi, per finalità di ricerca scientifica.

Lo sviluppo delle conoscenze in Medicina come negli altri ambiti scientifici, procede a tale velocità che nessuno di noi può ritenersi *definitivamente* "informato", ma semmai stimolato e coinvolto in una "**formazioni continua**".

Il MiniHospital è provvisto di una Sala Convegni in cui possono essere proiettati gli interventi chirurgici **eseguiti** o in corso di esecuzione nelle Sale Operatorie della struttura.

La medesima sala può ospitare iniziative congressuali e formative importanti in ragione del livello dei professionisti che operano nella struttura, ed ambisce a diventare un punto di riferimento formativo e didattico.

Tra gli attori e i destinatari degli incontri di formazione, hanno un ruolo importante, fondamentale i Medici di Medicina generale: mantenere un rapporto stretto tra la Medicina del territorio e gli Specialisti che operano nella struttura è considerato quindi dalla Direzione Aziendale un obiettivo essenziale.



## PARTE 6 – SANITA' 4.0

Sanità pubblica e privata rappresentano oggi il 10% circa del PIL (Prodotto Interno Lordo) e il 10% degli occupati, con tendenza di tali valori ad aumentare.

Tutti gli attori, pubblici e privati, devono confrontarsi con questo elemento anche da un punto di vista degli investimenti e della sostenibilità: un primo intervento sui costi potrebbe derivare dallo sviluppo ulteriore dell'informatizzazione delle aziende.

La pandemia COVID 19 ha indotto una accelerazione significativa all'utilizzo delle interazioni "smart", con riferimento sia alle attività lavorative che didattiche.

Con riferimento alla Sanità, potendo anche stabilire un contatto visivo tra la persona e il sanitario si aprono nuovi scenari, ancorché con i vantaggi e i limiti che la distanza fisica comporta, la Telemedicina era già stata implementata e non deve essere sottovalutata.

La cosiddetta "**Sanità 4.0**" è in realtà anche e soprattutto altro, e fa riferimento a M-Health (utilizzo dei dispositivi mobili di cui praticamente tutti facciamo uso), Assistenza Digitale (finalizzata al monitoraggio a distanza dei soggetti fragili, ma non esclusivamente a loro), Online Health Communities. E poi ancora Robotica Sanitaria, Tecnologie Indossabili (o ingeribili o impiantabili), "Internet of things" (IoT) e Stampa 3D di protesi e ausili.

Lo sviluppo di questi strumenti è ritenuto di importanza strategica dalla Direzione Aziendale del MiniHospital, che già utilizza tecnologie all'avanguardia sia nella diagnostica che nei trattamenti, e dispone di una informatizzazione completa dei dati.

È un tema ancora in buona parte da svolgere, ma queste poche note sono inserite per testimoniare il valore che la Direzione della struttura riconosce alla Sanità 4.0 e l'impegno ad investire in questo ambito in un immediato futuro.