



PROT. N. 114/19
DATA 08.07.2019

CASA DI CURA PRIVATA "NOSTRA SIGNORA DELLA MERCEDE"
00198 ROMA - Via Tagliamento, 25 - Tel. 06 8415741 - Fax 06 8416508

CARTA DEL SERVIZIO

CENTRO DIALISI



**"PROVINCIA ITALIANA DELL'ISTITUTO DELLE SUORE
MERCEDARIE"**

Sede in Via del Tagliamento, 25

00198 ROMA (RM)

PROVINCIA ITALIANA
SUORE MERCEDARIE
Via Garigliano, 86 - 00198 Roma
La Legale Rappresentante

Pag. 1 a 12



CASA DI CURA PRIVATA
"N.S. DELLA MERCEDE"
IL DIRETTORE SANITARIO
PROF. GIOVANNI MACCHIA



Gentile utente,

il Centro Dialisi Ambulatoriale intende garantire servizi di alta qualità ai cittadini ed al Servizio Sanitario Regionale consolidando la posizione di eccellenza tra le strutture sanitarie private della Regione Lazio conseguita grazie alla professionalità degli Operatori ed alla efficienza dell'organizzazione aziendale nell'ambito delle prestazioni erogate di terapia sostitutiva alla insufficienza renale cronica .

il punto cardine della nostra missione è il perseguimento del miglior risultato di salute in accordo con le risorse disponibili e l'attenzione alle necessità ed alle esigenze dei cittadini, nella consapevolezza dell'importanza del ruolo svolto per assicurare una migliore qualità della vita alle persone che soffrono.

In questa missione ci sostengono i nostri valori aziendali:

- ✦ Siamo consapevoli che il servizio che offriamo ai cittadini utenti è complesso e richiede tutto il nostro impegno quotidiano:*
- ✦ Le attese ed i desideri degli utenti orientano le nostre scelte;*
- ✦ Il nostro personale ha il compito prioritario di assistere i pazienti per il completo soddisfacimento delle loro esigenze;*
- ✦ Cerchiamo di occuparci di ogni piccolo dettaglio per ottenere il consenso dei pazienti*
- ✦ Adattiamo ogni giorno la nostra organizzazione alle esigenze che emergono nello svolgimento della nostra attività;*
- ✦ Promuoviamo la formazione e le qualità personali di tutti gli operatori per migliorare il nostro servizio;*
- ✦ Puntiamo sulle innovazioni tecnologiche che ci possono rendere preferibili ad altri operatori del settore;*
- ✦ Intendiamo essere una entità positiva ed utile nella Società contribuendo alla efficienza del sistema sanitario regionale.*

Questa "Carta del Servizio " è volta alla tutela dei diritti degli utenti ed è intesa come strumento di controllo del cittadino sulla qualità dei servizi offerti nonché sulla informazione e sulle modalità di utilizzazione dei servizi erogati.

Essa è , altresì, finalizzata ad indicare le procedure di reclamo contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini assicurando, così. Trasparenza ed efficacia alle azioni che si realizzano.



CASA DI CURA PRIVATA "NOSTRA SIGNORA DELLA MERCEDE"

00198 ROMA - Via Tagliamento, 25 - Tel. 06 8415741 - Fax 06 8416508

Chiediamo, pertanto, ai cittadini utenti di collaborare con il Personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo che qui lavora, dandoci dei consigli allo scopo di poter offrire una "medicina a misura d'uomo", frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi

La Legale Rappresentante

Flavia Ruffa



1. IL CENTRO DIALISI

1.1 Presentazione

Il Centro Dialisi ambulatoriale è una struttura accreditata con la Regione Lazio ed è gestita da Provincia Italiana dell'Istituto Suore Mercedarie Casa di Cura Privata N.S. della Mercede e svolge attività di cura delle patologie renali mediante trattamenti sostitutivi extra corporei della insufficienza renale cronici e acuti. E' in possesso della autorizzazione sanitaria n. D0152 del 24 marzo 2003, offre prestazioni emodialitiche rivolte ad un bacino di utenza identificabile con il territorio della ASL di riferimento. Il Centro dispone di un servizio telefonico a più linee e di telefax; i numeri telefonici del centralino sono 068415741 - 068415641 – fax 068419031. Il Centro è aperto tutti i giorni con orario continuato; le turnazioni delle sedute dialitiche sono 2 nei giorni pari e 2 nei giorni dispari; con il seguente orario: ore 7,30 – 11,30 , ore 12,30 -17,30. I medici del Centro sono presenti durante l'orario di funzionamento del Centro stesso e sono sempre disponibili a fornire informazioni e consigli agli utenti.

1.2 Dove siamo

Il Centro Dialisi è situato in una zona centrale di Roma facilmente raggiungibile, sia in auto che con i mezzi pubblici; per la sosta dei mezzi dedicati al trasporto collettivo dei dializzati e delle ambulanze . E' disponibile un parcheggio interno . Sono riservati inoltre ai pazienti n. 5 posti per il parcheggio gratuito.



1.3 Fini istituzionali

Scopo istituzionale del "Centro" è quello di svolgere attività di cura delle patologie renali.

Gli obiettivi che il Centro si impegna a perseguire sono:

- Partecipare al miglioramento della qualità dei servizi che la Sanità offre ai cittadini, fornendo il massimo della sicurezza nell'esercizio delle attività, nella esecuzione dei trattamenti diagnostici e terapeutici nel controllo dello stato di salute dei malati.
- Ridurre il tempo di attesa per la fruizione delle prestazioni in condizioni ambientali idonee, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al trattamento durante l'erogazione del servizio;
- Potenziale i mezzi di informazione a favore dell'utente;
- Offrire prestazioni terapeutiche della massima affidabilità, assicurando la disponibilità delle tecnologie più avanzate;
- Garantire la competenza professionale degli Operatori Sanitari.

1.4 Principi fondamentali

Il "Centro" si è impegnato e si impegna costantemente per assicurare l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente, in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.

1.5 Struttura

La struttura logistica del Centro Emodialitico Meridionale è costituita da:

- Accettazione e zona di attesa

La zona di attesa alla quale si accede dall'ingresso principale, è dotato di comode poltroncine, sono disponibili distributori automatici di bevande e snack per



assicurare un'attesa quanto più possibile confortevole ai familiari ed agli accompagnatori dei pazienti. l'accettazione viene effettuata in una sala visita dotata di tutte le attrezzature necessarie.

- Sale dialisi

Il centro dispone di una sala dialisi, per un totale di 9 posti rene e di una sala dialisi contumaciale. Gli ambienti sono dotati di tutti i comfort, con microclima garantito da un impianto centralizzato sotto costante monitoraggio e con apparecchio TV e tavolini servitori.

Le postazioni sono attrezzate con letti e poltrone fornite di tutte le attrezzature necessarie per svolgere la seduta emodialitica, con monitor BELLCO di ultima generazione in grado di effettuare ogni tipo di trattamento emodialitico.

Per l'attesa, il Centro dispone di ampia sala con annessi spogliatoi e servizi igienici, di cui uno accessibile ai portatori di handicap.

L'igiene degli ambienti e del Personale è garantita dal rispetto delle prescrizioni stabilite dalla normativa nazionale e regionale. Esiste specifica procedura per la prevenzione della trasmissione delle infezioni, riguardante anche la sanificazione ambientale.

2 INFORMAZIONI GENERALI SULL'EMODIALISI

Il procedimento vicaria le quattro funzionalità di base del rene:

- Rimozione delle sostanze tossiche
- Riequilibrio elettrolitico
- Riequilibrio acido-base
- Rimozione dei liquidi

Nell'emodialisi le prime due funzioni vengono svolte sottoponendo il sangue al principio fisico della dialisi; esso viene fatto scorrere in un filtro in cui entra in contatto con una membrana semi permeabile (dialisi) attraverso la quale passano le sostanze tossiche che si desidera rimuovere.

Il filtro consente, oltre alla rimozione di sostanze, anche il reintegro di radicali alcalini e, quindi, il riequilibrio acido-base.



L'ultima funzione riguarda la necessità di rimuovere i liquidi assunti attraverso l'alimentazione e non eliminati con la minzione che può essere estremamente ridotta o assente nei soggetti nefropatici. Il metodo utilizzato è la ultrafiltrazione. Il Centro Emodialitico eroga le seguenti prestazioni dialitiche:

- bicarbonato dialisi;
- emodiafiltrazione;

Informazioni di dettaglio in ordine alla terapia da praticare ed al relativo programma vengono fornite al paziente dal medico nefrologo in sede di visita, sulla base delle condizioni cliniche riscontrate e degli accertamenti diagnostici eseguiti.

3 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le modalità di accesso al servizio sono le seguenti:

All'atto della presa in carico il paziente deve fornire, oltre alla prescrizione medica, copia di un documento di riconoscimento valido e del codice fiscale; deve, inoltre, sottoscrivere il consenso per il trattamento dei dati personali (privacy) ed il consenso informato al trattamento terapeutico (modello conforme alle raccomandazioni della Società Italiana di Nefrologia).

Dopo la presa in carico, il percorso del paziente prevede:

- visita medica di accesso;
- acquisizione della documentazione clinica proveniente da altre strutture ospedaliere o, comunque, in possesso del paziente;
- effettuazione di eventuali esami diagnostici;
- conclusioni diagnostiche e programma terapeutico;
- programmazione degli accessi Centro Dialisi;
- attuazione del programma terapeutico;
- consegna di materiale informativo sulle norme dietetiche e igienico-comportamentali da osservare nel corso del trattamento dialitico.



4 LA SEDUTA EMODIALITICA

Le fasi di erogazione del servizio emodialitico sono regolate da apposito protocollo che disciplina:

- la preparazione della seduta dialitica;
- l'ingresso del paziente in sala dialisi;
- l'identificazione del paziente e della postazione di riferimento;
- il controllo della scheda dialitica precedente;
- la rilevazione dei parametri vitali;
- il controllo del peso corporeo prima della seduta;
- la connessione del paziente al monitor;
- il collegamento del paziente all'apparecchiatura di emodialisi;
- il costante controllo del monitor e dell'andamento della dialisi;
- la rilevazione dei parametri vitali durante il trattamento;
- il controllo del peso corporeo dopo la seduta;
- la valutazione finale delle condizioni del paziente.

5 DIRITTI DEL MALATO NORME DI COMPORTAMENTO

5.1 Diritti del malato

- 1) 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.
- 2) In particolare, durante la seduta di emodialisi, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome.
- 3) Il malato ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.



CASA DI CURA PRIVATA "NOSTRA SIGNORA DELLA MERCEDE"

00198 ROMA - Via Tagliamento, 25 - Tel. 06 8415741 - Fax 06 8416508

Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

- 4) Il malato ha il diritto di ottenere dal medico che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia ed al programma terapeutico.
- 5) In particolare il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto al trattamento terapeutico; 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 determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone legalmente autorizzate.
- 6) Il malato ha il diritto di ricevere in qualsiasi fase del percorso clinico-terapeutico informazioni riguardanti il proprio stato di salute.
- 7) Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- 8) Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

5.2 Norme di comportamento

Il malato che accede ad una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il Personale medico-infermieristico e con la Direzione della struttura sanitaria nella quale si trova.

L'accesso al Centro Emodialitico esprime da parte del cittadino utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

Tutto il Personale sanitario è impegnato, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento della struttura e per il miglior benessere del malato.



6 TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITA'

La "Carta del Servizio" è a disposizione di tutti i cittadini, dei medici curanti, degli organismi pubblici di controllo e delle Associazioni di categoria che possono consultarla presso gli uffici di accettazione e richiederne copia; essa viene, inoltre, consegnata a tutti coloro che vengono assistiti per usufruire del servizio di emodialisi.

La qualità del servizio è garantita dalla adesione, nella pianificazione e attuazione del programma diagnostico-terapeutico, alle raccomandazioni contenute nelle linee guida della Società Italiana di Nefrologia e di altre fonti scientifiche internazionali e da procedure interne formalizzate.

6.1 Rilevazione della soddisfazione dei pazienti

Il Centro Emodialitico rileva periodicamente, mediante la distribuzione di un questionario, il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini che hanno utilizzato i suoi servizi; i risultati della rilevazione sono sintetizzati in un report annuale che costituisce un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e comportamentali.



6.2 Indicatori

Fase del servizio	Standard Qualità	Obiettivo
ACCETTAZIONE: Aspetti relativi alla prima accettazione	IQ1. Informazioni preventive	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"
	IQ2. Accoglienza all'ingresso e documentazione dei servizi	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"
ACCETTAZIONE: Aspetti relativi all'accettazione ricorrente	IQ3. Tempi di attesa	< 15 gg per il 95% dei casi
TRATTAMENTO EMODIALITICO: Aspetti relativi al comfort	IQ4. Pulizia del Centro Dialisi	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"
	IQ5. Comfort nella Sala Dialisi.	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"
TRATTAMENTO EMODIALITICO: Aspetti relativi all'assistenza sanitaria	IQ6. Informazioni ai pazienti sul trattamento	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"
TRATTAMENTO EMODIALITICO: Aspetti di umanizzazione	IQ7. Riservatezza e rispetto della dignità umana	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"
	IQ8. Rispetto della "Privacy"	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"
TRATTAMENTO EMODIALITICO: Aspetti inerenti i servizi di supporto all'iscrizione nelle liste di attesa trapianti	IQ9. Tempestività nei casi di gestione di emergenze	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"
TRATTAMENTO EMODIALITICO: conversioni HCV e HBV/anno		
TRATTAMENTO EMODIALITICO: n° trasfusioni/paziente/anno		
TRATTAMENTO EMODIALITICO: n° giorni di ricovero/paziente/anno		
TRATTAMENTO EMODIALITICO: n° episodi di edema polmonare/paziente/anno		
TRATTAMENTO EMODIALITICO: n° colture positive dell'acqua e bagno dialisi/totale colture		
TRATTAMENTO EMODIALITICO: dose eritropoietina/paziente/anno		



CASA DI CURA PRIVATA "NOSTRA SIGNORA DELLA MERCEDE"
00198 ROMA - Via Tagliamento, 25 - Tel. 06 8415741 - Fax 06 8416508

Fase del servizio	Standard Qualità	Obiettivo
DIMISSIONE: Aspetti Amministrativi	IQ10. Semplicità di ottenimento della documentazione	
TEMPI DI PRIMA RISPOSTA AL RECLAMO		< 15 gg