



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



GUÍA DE INFORMACIÓN AL USUARIO

CENTRO DE DIÁLISIS



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

Sede in Via del Tagliamento, 25

00198 ROMA (RM)



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

Estimado usuario,

El centro de diálisis ambulatoria pretende garantizar servicios de alta calidad a los ciudadanos y al Servicio Sanitario Regional consolidando la posición de excelencia entre las estructuras sanitarias privadas de la Regione Lazio (entidad sanitaria regional) conseguida gracias a la profesionalidad de los trabajadores y a la eficiencia de la organización corporativa en el ámbito de las prestaciones proporcionadas para el tratamiento sustitutivo de la insuficiencia renal crónica.

El punto cardinal de nuestra misión es el de perseguir el mejor resultado de salud en función a los recursos disponibles y a la atención a las necesidades y a las exigencias de los ciudadanos, siendo conscientes de la importancia del papel desempeñado para asegurar una mayor calidad de vida a las personas que sufren.

En esta misión nos respaldan nuestros valores de empresa:

- *Somos conscientes de que el servicio que ofrecemos a los usuarios es complejo y requiere todo nuestro esfuerzo cotidiano.*
- *Las expectativas y deseos de los usuarios orientan nuestras decisiones.*
- *Nuestro personal tiene como tarea prioritaria la de atender a los pacientes satisfaciendo sus exigencias.*
- *Tratamos de ocuparnos de cada pequeño detalle para obtener el consenso de los pacientes.*
- *Adaptamos cada día nuestra organización a las exigencias que surgen durante el desempeño de nuestra actividad.*
- *Promovemos la formación y las cualidades personales de todos los profesionales para mejorar nuestro servicio.*
- *Apostamos por las innovaciones tecnológicas que podría ser un motivo para que los usuarios nos elijan respecto a otros profesionales del sector.*
- *Aspiramos a ser una entidad positiva y útil en la sociedad contribuyendo a la eficiencia del sistema sanitario regional.*

Esta Guía de información al usuario está destinada a la tutela de los derechos de los usuarios y está concebida como instrumento de control del ciudadano sobre la



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

calidad de los servicios ofrecidos así como de la información y las modalidades de uso de los servicios proporcionados.

Asímismo, esta está destinada a indicar los procedimientos de reclamación contra actos o comportamientos que puedan negar o limitar el uso de las prestaciones de asistencia sanitaria por parte de los ciudadanos, asegurando así, transparencia y eficacia en las acciones que se llevan a cabo.

Por lo tanto, pedimos a los usuarios que colaboren con el Personal médico, paramédico, auxiliar y administrativo que trabaja aquí, dando consejos y sugerencias con el fin de poder ofrecer una medicina que tenga en cuenta a las personas, fruto de diferentes y coordinados compromisos sanitarios y administrativos.

La Representante Legal



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

1. EL CENTRO DE DIÁLISIS

1.1. Presentación

El centro de diálisis ambulatoria es una estructura acreditada por la *Regione Lazio (entidad sanitaria regional)* y está gestionada por la Provincia italiana del Instituto Suore Mercedarie Casa di Cura Privata N.S. della Mercede (Monjas Mercedarias Residencia Privada N.S. de la Merced) y lleva a cabo actividades de cura de las patologías renales mediante tratamientos sustitutivos extracorpóreos de la insuficiencia renal crónicos y agudos. Posee la autorización sanitaria número D0152 del 24 marzo de 2003, ofrece prestaciones de hemodiálisis dirigidas a un clientela identificable con el territorio de la ASL de referencia. El centro dispone de un servicio telefónico con diversas líneas y telefax; los números telefónicos de la centralita son 068415741 - 068415641 – fax 068419031. El centro está abierto todos los días con horario continuo, los turnos de las sesiones dialíticas son 2 en los días pares y 2 en los días impares; con el siguiente horario: 7,30-11,30h , 12,30-17,30. Los médicos del centro están presentes durante el horario de funcionamiento del centro y están siempre disponibles para dar información y consejos útiles a los usuarios.

1.2. Dónde estamos

El centro de diálisis está situado en una zona central de Roma, bien comunicada, ya sea si se accede con automóvil o con los medios de transporte públicos; con áreas de estacionamiento dedicadas al transporte colectivo de personas sometidas a diálisis y para las ambulancias. Hay un aparcamiento interno. Además se reservan a los pacientes 5 aparcamientos gratuitos.

1.1. Fines institucionales

El objetivo institucional del centro es el de llevar a cabo tratamientos de las patologías renales.



Los objetivos que el centro se compromete a conseguir son:

- Participar en la mejora de la calidad de los servicios que la Sanidad ofrece a los ciudadanos, proporcionando la máxima seguridad en el ejercicio de la actividad, en la ejecución de los tratamientos diagnósticos y terapéuticos y en el control del estado de salud de los enfermos.
- Reducir los tiempos de espera para el uso de las prestaciones en condiciones ambientales idóneas, con el objetivo de evitar cualquier motivo de despersonalización ocasionado por el tratamiento durante el suministro del servicio;
- Potenciar los medios de información a favor del usuario;
- Ofrecer prestaciones terapéuticas de máxima fiabilidad, asegurando la disponibilidad de las tecnologías más avanzadas;
- Garantizar la competencia profesional del personal sanitario.

1.2. Principios fundamentales

El centro se ha comprometido y se compromete constantemente a asegurar el acceso a los tratamientos en un tiempo lo más breve posible, no importa la clase social, raza, ideología, política, económica ni la edad del usuario todo ello en virtud a los principios fundamentales de igualdad, imparcialidad, continuidad, derecho de elección, participación.

1.3. Estructura

La estructura logística del centro de Hemodiálisis Meridional está constituida por:

- Admisión y sala de espera
La zona o sala de espera a la que se accede desde la entrada principal, está dotada de cómodos sillones, hay distribuidores automáticos de bebidas y snack para asegurar una espera lo más confortable posible para familiares y acompañantes de los pacientes. La admisión se efectúa en una sala dotada de todo el equipamiento necesario.

- Salas de diálisis

El centro dispone de una sala de diálisis, con capacidad para 9 pacientes y de una sala de diálisis para pacientes en situación de cuarentena. Los ambientes



están dotados de todo tipo de confort, con un microclima garantizado por una instalación centralizada bajo un constante monitoraje, con televisión y mesas de cama.

Las diferentes salas están equipadas con camas y sillones dotados con todo lo necesario para poder realizar la sesión de hemodiálisis, con monitor BELLCO de última generación, capaz de efectuar cualquier tipo de tratamiento de hemodiálisis.

Para la espera, el centro dispone de una amplia sala con vestuarios y servicios, de los cuales uno está destinado a personas con discapacidad o minusvalía.

La higiene en los diferentes ambientes y del Personal está garantizada ya que cumple con la normativa nacional y regional. Existe un procedimiento específico para la prevención de la transmisión de infecciones y también para el saneamiento ambiental.

2. INFORMACIONES GENERALES SOBRE LA HEMODIÁLISIS

El proceso suple las cuatro funciones básicas del riñón:

- Eliminación de las sustancias tóxicas
- Reequilibrio electrolítico
- Reequilibrio adecuado entre los ácidos y las bases (Homeostasis ácido-base)
- Eliminación de los líquidos

En la Hemodiálisis las dos primeras funciones se desarrollan sometiendo a la sangre al principio físico de la diálisis; la sangre circula por un filtro a través del cual entra en contacto con una membrana semipermeable (diálisis) por la que pasan las sustancias tóxicas que se desean eliminar.

El filtro permite, además de la eliminación de las sustancias, la reintegración de radicales alcalinos y, por lo tanto, del reequilibrio ácido-base.



La última función tiene que ver con la necesidad de eliminar líquidos asumidos a través de la alimentación y no eliminados con la micción que puede ser extremadamente reducida o ausente en pacientes con insuficiencia renal. El método utilizado es la ultrafiltración.

El Centro de Hemodiálisis proporciona las siguientes prestaciones dialíticas:

- Diálisis con bicarbonato
- Hemodiafiltración

La información detallada en función a la terapia que se llevará a cabo y el relativo programa son facilitados al paciente por el médico nefrólogo durante la consulta médica en base a las condiciones clínicas y a los exámenes diagnósticos efectuados.

3. MODALIDADES DE ACCESO AL SERVICIO

Las modalidades de acceso al servicio son las siguientes:

En el momento de la aceptación, el paciente debe proporcionar, además de la prescripción médica, una copia del documento de identidad válido y del *Codice Fiscale* (*número de seguridad social italiano*); tiene que firmar el consentimiento para el tratamiento de datos personales (privacidad) y el consentimiento informado en el tratamiento terapéutico (modelo conforme a las recomendaciones de la Sociedad Italiana de Nefrología).

Después de la aceptación, el tratamiento del paciente prevé:

- Consulta médica de acceso;
- Adquisición de la documentación clínica procedente de otras estructuras hospitalarias o en posesión del paciente;
- Realización de eventuales exámenes diagnósticos;
- Conclusiones diagnósticas y programa terapéutico;
- Programación de las sesiones en el Centro de Diálisis;
- Actuación del programa terapéutico;
- Entrega del material informático sobre las normas dietéticas y del comportamiento higiénico necesarias durante el tratamiento dialítico.



4. LA SESIÓN DE HEMODIÁLISIS

Las fases de suministro del servicio de hemodiálisis están reguladas por el pertinente protocolo que establece:

- La preparación de la sesión de diálisis
- La entrada del paciente en la sala de diálisis
- La identificación del paciente y del puesto de referencia para realizar la sesión
- El control de la ficha dialítica precedente
- Medir las constantes vitales;
- El control del peso corporal antes de la sesión;
- Conectar al paciente al monitor;
- Conectar al paciente con el aparato de hemodiálisis;
- El constante control del monitor y la evolución de la diálisis;
- Tomar las constantes vitales durante el tratamiento;
- Control del peso corporal después de la sesión;
- Valoración final de las condiciones del paciente.



5. DERECHOS Y DEBERES DEL ENFERMO

5.1 Derechos del enfermo

- 1) El enfermo tiene derecho a ser asistido y tratado con premura y atención, respetando la dignidad de la persona y las propias convicciones filosóficas y religiosas.
- 2) Durante la sesión de hemodiálisis, en concreto, tiene derecho a ser identificado con su nombre y apellido.
- 3) El enfermo tiene derecho a obtener de la estructura sanitaria toda la información relativa a las prestaciones proporcionadas por la propia estructura, a las modalidades de acceso y a las relativas competencias. El enfermo tiene derecho a poder identificar inmediatamente a las personas responsables de su tratamiento.
- 4) El enfermo tiene derecho a obtener del médico que lo está tratando, informaciones completas en relación al diagnóstico de la enfermedad y al programa terapéutico.
- 5) En concreto, el enfermo tiene derecho a recibir noticias que le permitan efectivamente expresar un consentimiento informado antes de ser sometido al tratamiento terapéutico; dichas informaciones tienen que hacer referencia también a los posibles riesgos y problemas derivados del tratamiento. El enfermo tiene, asimismo, derecho a ser informado sobre la posibilidad de investigaciones y tratamientos alternativos aunque se lleven a cabo en otras estructuras. En el caso en que el enfermo no pudiera actuar de forma autónoma, se darán las mismas informaciones a las personas legalmente autorizadas.
- 6) El enfermo tiene derecho a recibir en cualquier fase del tratamiento clínico-terapéutico informaciones relacionadas al propio estado de salud.
- 7) El enfermo tiene derecho a obtener que, los datos relativos a la propia enfermedad y a cualquier circunstancia que tenga relación, permanezcan en secreto.
- 8) El enfermo tiene derecho a hacer reclamaciones que sean examinadas cuidadosamente y a ser informado sobre su resultado.



5.2 Normas de comportamiento

El enfermo que accede a una estructura sanitaria está obligado a tener un comportamiento responsable en cada momento, respetando y comprendiendo los derechos de otros enfermos, con la voluntad de colaborar con el personal médico-enfermería y con la Dirección de la estructura sanitaria en la que se encuentra.

El acceso al centro de hemodiálisis implica para el usuario una relación de confianza y de respeto hacia el personal sanitario, condición indispensable para el planteamiento de un correcto programa terapéutico y de asistencia.

Todo el personal sanitario se compromete, en función de las relativas competencias, a hacer respetar las normas de comportamiento para una correcta evolución de la estructura y para el bienestar del enfermo.

6.TUTELA DE LOS USUARIOS Y CONTROLES DE CALIDAD

La "Guía de información al usuario" está a disposición de todos los ciudadanos, de los médicos, de los organismos públicos de control y de las asociaciones del sector que pueden consultarla y solicitar una copia en las áreas de Admisión; esta copia se entrega además a todos los asistidos que utilizarán el servicio de hemodiálisis.

La calidad del servicio está garantizada desde el inicio del tratamiento, en el aspecto de la planificación y actuación del programa diagnóstico-terapéutico, en las recomendaciones contenidas en las directrices de la Sociedad Italiana de Nefrología y de otras fuentes científicas internacionales y por procedimientos internos formalizados.



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

6.1 Medición de la satisfacción de los pacientes

El centro de Hemodiálisis mide periódicamente, mediante la distribución de un cuestionario, el grado de satisfacción y, en caso contrario, los motivos de insatisfacción de los ciudadanos que han utilizado sus servicios; los resultados de dichas mediciones están recogidos en un informe anual que constituye un importante punto de referencia para la mejora continua del servicio sanitario y de actuación.



6.2 Indicadores

Fase del servicio	Estándares de calidad	objetivo
ADMISIÓN: Aspectos relativos a la primera admisión	IQ1. Informaciones preventivas	Valoración media entre "bueno" y "óptimo"
	IQ2. Admisión y documentación de los servicios	Valoración media entre "bueno" y "óptimo"
ADMISIÓN: Aspectos relativos a las siguientes admisiones	IQ3. Tiempos de espera	< 15 días para el 95% de los casos
TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS: Aspectos relativos al confort	IQ4. Limpieza del Centro de diálisis	Valoración media entre "bueno" y "óptimo"
	IQ5. Confort en la sala de diálisis	Valoración media entre "bueno" y "óptimo"
TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS: Aspectos relativos a la asistencia sanitaria	IQ6. Información a los pacientes sobre el tratamiento	Valoración media entre "bueno" y "óptimo"
TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS: Aspectos de humanización	IQ7. Discreción y respeto por la dignidad humana	Valoración media entre "bueno" y "óptimo"
	IQ8. Respeto de la privacidad	Valoración media entre "bueno" y "óptimo"
TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS: Aspectos relacionados a los servicios de apoyo para el registro a la lista de espera de trasplantes	IQ9. Tempística en los casos de gestiones urgentes o de emergencia	Valoración media entre "bueno" y "óptimo"
TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS: conversiones HCV e HBV/año		
TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS: nº transfusiones/paciente/ año		
TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS: nº dias de ingreso/ paciente/ año		



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

Fase del servicio	Estándares de calidad	objetivo
TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS: nº episodios de edema pulmonar/paciente/ año		
TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS: nº de analisis positivos del agua y baño de diálisis /total análisis		
TRATAMIENTO DE HEMODIÁLISIS: dosis de eritropoyetina/ paciente/ año		
ALTA: Aspectos administrativos	IQ10. Fácil acceso a la obtención de la documentación	
TIEMPO DE ESPERA ANTE LA PRIMERA RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN		< 15 días