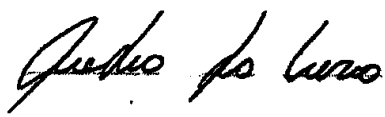
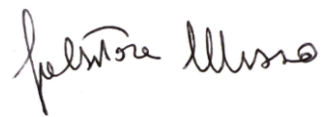
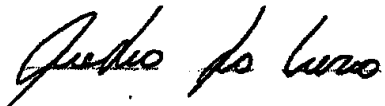




CENTRO DIALISI SAN GIOVANNI S.R.L.
NEFROLOGIA E DIALISI

CARTA

DEI SERVIZI SANITARI

MATRICE				
FUNZIONE	QUALIFICA	NOME E COGNOME	FIRMA	DATA
REDAZIONE	CONSULENTE RGQ	Ing. Liborio G. Calderaro		12/01/2026
VERIFICA	DIREZIONE	Lo Cicero Pietro		12/01/2026
APPROVAZIONE	DIRETTORE SANITARIO	Dr. Musso Salvatore		12/01/2026
ADOZIONE	DIREZIONE	Lo Cicero Pietro		12/01/2026

Indice Generale

1. SEZIONE PRIMA
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI
2. SEZIONE SECONDA
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI
3. SEZIONE TERZA
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI
4. SEZIONE QUARTA
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Norme di Riferimento

La presente "Carta dei Servizi" è redatta in conformità alle seguenti norme:

- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari";*
- Ministero della Sanità - Linee guida n. 2/95 "Attuazione della carta dei servizi del Servizio sanitario nazionale"*
- D.P.R. 17.06.2002 e successive modifiche "Direttive per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie nella Regione siciliana".*
- DECRETO n. 20 del 9 gennaio 2024 Semplificazione del sistema di requisiti generali organizzativi, strutturali e tecnologici per l'esercizio delle attività sanitarie e per l'accreditamento istituzionale e identificazione dei requisiti da applicare e delle evidenze da ricercare in ragione del livello di complessità delle strutture.*

SEZIONE PRIMA

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 NOTA DI ACCOGLIENZA

Gentile Signora, Gentile Signore, con la presente abbiamo ritenuto utile fornirle una Guida che Le sia di aiuto per orientarsi e conoscere la Struttura Sanitaria cui la Sua malattia costringe a rivolgersi.

Questa Carta dei Servizi (dedicata ad una fascia particolarmente problematica di Pazienti) è concepita soprattutto come mezzo per l'inizio di un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto e costante con i Cittadini Utenti, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, rendendoli più efficienti e tempestivi, ma soprattutto più vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

Siamo fermamente convinti che tanto più il rapporto tra Cittadino Utente e Personale si fonda sulla reciproca fiducia e conoscenza, tanto più cresce l'efficacia e l'efficienza globale del sistema e tanto maggiori sono i risultati.

La ringraziamo per l'attenzione e restiamo a sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

1.2 PRESENTAZIONE DELL'AMBULATORIO DI EMODIALISI

Il Centro Medico, situato a Licata (AG) in via P. Nenni, snc, è il frutto della volontà di una Società a Responsabilità Limitata, denominata "Centro Dialisi San Giovanni S.r.l."

Il Centro è situato in una posizione ideale che permette una buona raggiungibilità anche ai pazienti provenienti dai paesi adiacenti. Un servizio di trasporto, organizzato con la collaborazione del centro, tramite associazioni di trasporto pazienti convenzionate con l'ASP di riferimento del paziente, permette un più facile accesso alla struttura anche per quei pazienti poco autonomi o più distanti.

Le prestazioni dialitiche comprendono tutta la gamma delle metodiche più moderne ed efficienti.

Grazie all'esperienza pluriennale maturata dal suo titolare, il centro è in grado di offrire servizi di alta qualità utilizzando sempre tecnologie ed apparecchiature avanzate costituendo una struttura sanitaria importante per quei pazienti che richiedono un servizio ed un'assistenza altamente qualificati.

Il Centro continua ad avvalersi della collaborazione di qualificati professionisti del settore, che svolgono le mansioni operative sotto il controllo e la responsabilità della Direzione che è sempre impegnata nel garantire ai suoi pazienti la massima qualità e professionalità non per niente l'azienda effettua continuamente controlli interni di qualità e si avvale altresì di prodotti di alta affidabilità.

Tutto il personale (Direttore Generale, Direttore Sanitario, Medici, Infermieri Professionali, ecc.), ciascuno nell'ambito della propria specifica funzione con compiti e responsabilità ben definiti, opera tenendo conto dei seguenti aspetti fondamentali:

- Il paziente nefropatico, fin dal primo riconoscimento della sua malattia, ha bisogno della continuità terapeutica, il che significa essere seguito da una Struttura idonea durante tutta la storia naturale della malattia.
- Il paziente in dialisi è un malato cronico e complesso in cui, a seguito della compromissione della funzionalità renale e del trattamento dialitico, molti organi possono subire dei danni che si aggravano nel tempo, in particolare a carico del sistema cardiovascolare, nervoso, osseo, endocrino e psichico.

Per questi motivi, egli ha bisogno, oltre che di una Struttura Ambulatoriale (come la nostra) che sia in grado di affrontare i problemi fisici del suo stato, anche del supporto integrato di altri Specialisti esterni per la diagnosi tempestiva e la conseguente terapia di tutte le possibili complicanze cliniche.

Il Paziente in trattamento emodialitico (e la sua Famiglia), dunque, ha bisogno di un adeguato supporto psicologico, che lo aiuti ad accettare e convivere con il suo stato di Malato Cronico e nel contempo lo sostenga nello sforzo di conseguire la migliore riabilitazione e il miglior reinserimento sociale possibile.

Alla luce di ciò, l'obiettivo fondamentale che il Centro si propone di perseguire continuamente nell'erogazione dei propri servizi, è la soddisfazione sia dell'Utente (il Paziente), sia del Cliente (il Sistema Sanitario Nazionale) coerentemente alla politica aziendale per la qualità.

In tale ottica, il Centro persegue l'obiettivo di ottenere l'accreditamento istituzionale dal Sistema Sanitario Nazionale e di mantenerlo nel tempo (a garanzia per i cittadini della qualità del servizio fornito) e di operare per le attività dell'ambulatorio di emodialisi secondo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001.

1.3 DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI



Il Centro è situato a Licata ridente cittadina nel versante sud della Sicilia.

Licata rientra nella provincia agrigentina. La città si sviluppa tra il fiume Salso - il secondo fiume siciliano, dopo il Simeto, per estensione del bacino -, e la così chiamata "Montagna di Licata". La città raccoglie quasi 39.000 persone.

Dai vari reperti archeologici qui ritrovati e dagli studi effettuati, si può affermare che la presenza umana nel sito era già riscontrabile nel periodo paleolitico. Il sito fu abitato anche nel periodo della dominazione greca in Sicilia, inizialmente nella zona compresa tra la Montagna ed il fiume Salso e successivamente nella zona compresa tra il Monte Sole e Monserrato.

Durante il periodo della dominazione romana, la città divenne molto importante grazie alle caratteristiche della sua costa ed alla presenza del caricatore. La dominazione bizantina è testimoniata dalla presenza delle Chiese rupestri e dei cenobi.

Nel 1234 Licata fu nominata città demaniale da Federico II. Durante il periodo medievale furono edificati due Castelli, il Castel San Giacomo ed il Castel Nuovo, ma oggi le due roccaforti non esistono più. Dal XVI secolo la città conobbe un notevole sviluppo edilizio.

Dal punto di vista culturale Licata ha molto da offrire. Tra i monumenti cittadini più importanti meritano la citazione alcuni edifici civili. Il primo da ricordare è il Palazzo del Municipio che raccoglie, nel suo salone, alcuni reperti risalenti alla dominazione greca nonché la quattrocentesca statua rappresentante la Madonna col Bambino ed un quattrocentesco trittico con la "Madonna col Bambino e Santi".

Il secondo edificio civile cittadino estremamente importante è il Museo Civico. Esso è diviso in due sezioni principali. La prima è dedicata alla preistorica, testimoniata da vari reperti archeologici. Come esempi si possono citare i vasi dell'età del rame e gli utensili litici relativi all'età del rame.

La seconda sezione principale del Museo riguarda la fase ellenica e comprende reperti greco-arcaici risalenti al VII-V secolo A.C., i reperti provenienti dal santuario arcaico presente nella contrada Casalicchio ed il materiale proveniente dalla necropoli di Portella di Corso. Una sezione minore del Museo è dedicata al periodo medievale e comprende cinque statue marmoree, le quattro Virtù cardinali risalenti al XIV secolo ed una quattrocentesca Madonna col Bambino.

Infine, sono da citare i vari Palazzi signorili: il seicentesco Palazzo Serrovira, il seicentesco Palazzo Caro-Dominici ed i settecenteschi Palazzo Frangipane e quello Bosio. I monumenti sacri cittadini sono altrettanto validi. Una visita turistica sotto questo aspetto può iniziare con la Matrice edificata nel XV secolo col titolo di S. Maria La Nova. Il suo interno è suddiviso in tre navate e comprende, ad esempio, la Cappella del Crocifisso rifinita da una settecentesca decorazione lignea intagliata e dorata, un cinquecentesco Crocifisso ligneo, la seicentesca pala fiamminga raffigurante "La Natività della Vergine e San Pietro e San Paolo". La seconda tappa religiosa riguarda il seicentesco complesso formato dalla Chiesa e dal Convento dedicati a San Domenico. All'interno della Chiesa si fanno notare la tela raffigurante S. Antonio Abate e la seicentesca tela raffigurante la "Santissima Trinità e Santi". Entrambe le opere sono state realizzate da Filippo Paladino.

Il duecentesco complesso formato dalla Chiesa e dal Convento del Carmine ha subito una riedificazione nel 1700. All'interno della Chiesa si fanno notare i dieci medaglioni raffiguranti storie tratte dal Vecchio e Nuovo Testamento. La Chiesa ed il Convento dedicati a San Francesco risalgono al XVI secolo. La Chiesa si presenta con una sola navata interna contenente, ad esempio, un coro ligneo ed un organo settecentesco.

Tra le Chiese minori cittadine occorre citare la seicentesca Chiesa della Carità con l'annesso Monastero di San Benedetto, la seicentesca Chiesa intitolata a S. Angelo e la Chiesa di Santa Maria la Vetere comprendente anche il cenobio benedettino - entrambi furono edificati probabilmente nel 580 -. Quest'ultimo complesso appartenne ai Benedettini e successivamente ai Padri Minori Osservanti fino a quando fu requisito dal Comune per esser trasformato in ospedale. Attualmente la struttura è in un totale stato d'abbandono.

Licata è interessante anche per la bellezza delle sue spiagge.

1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza: le regole che disciplinano i rapporti tra utenti e garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona e di esigenze particolari, quali quelle dei portatori di handicap, senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizione sociale.
- imparzialità: il Centro si impegna ad uniformare il proprio comportamento ai principi di equità e giustizia, pertanto il personale eviterà atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia ovvero discriminazioni.
- continuità: la tutela della salute non conosce pause, il servizio e le prestazioni sono regolari e senza interruzioni. All'utente si garantisce la continuità delle cure necessarie nei limiti dei servizi offerti dal Centro e definiti nella presente Carta dei Servizi.
- diritto di scelta: questo diritto è parte integrante dei più estesi diritti della libertà personale e della libera circolazione del cittadino.
- partecipazione: la partecipazione dell'utente verrà sempre consentita, sia per garantire il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti di soggetti erogatori. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso del soggetto erogatore, secondo quanto previsto dalla L. 241/90. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha il diritto al rapido riscontro di quanto segnalato o proposto.
- efficienza ed efficacia: il Centro garantisce che il servizio sia erogato con efficienza, attraverso l'individuazione, l'eliminazione e la sostituzione di risorse non adeguate, e con efficacia mediante l'attivazione del controllo di qualità. Infatti, le attività, le prestazioni e i trattamenti erogati nel Centro sono finalizzati alla effettiva risoluzione dei bisogni sanitari, valutando nel contempo le risorse impiegate e necessarie nella erogazione di tali prestazioni.

PARTE SECONDA

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

2.1 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

L'ambulatorio di Emodialisi è in grado di fornire ai Pazienti prestazioni specialistiche in tema di diagnosi e di terapia durante la fase della terapia dialitica sostitutiva. Inoltre il Centro si prefigge come obiettivo anche una prestazione assistenziale anche per i pazienti in terapia conservativa.

All'interno di un comune percorso professionale di équipe, ciascun Medico ha apportato il proprio personale approfondimento su argomenti di particolare interesse o rilevanza.

Le prestazioni dialitiche erogate sono:

- EMODIALISI IN BICARBONATO E MEMBRANE SINTETICHE A BASSO ED ALTO FLUSSO. Per seduta. Ciclo fino a 13 sedute;
- EMODIAFILTRAZIONE. Per seduta. Ciclo fino a 13 sedute;
- ALTRA EMODIAFILTRAZIONE [Hemodia Filtration Reinfusion (HFR), Acetate Free Biofiltration (AFB), MID Dilution, MIXED Dilution]. Per seduta. Ciclo fino a 13 sedute;

2.2 ORGANIZZAZIONE

Di seguito, è riportata l'organizzazione funzionale del Centro Dialisi:

- Direttore sanitario
- Medico di sala
- Infermieri professionali
- Ausiliari

Per i dettagli dell'organizzazione si allega l'organigramma della struttura.

Le potenzialità del Centro per il trattamento di routine degli uremici cronici sono di 12 + 1 posti rene, situati in un unico locale a piano terra, con gestione computerizzata del trattamento dialitico. I pazienti HCV positivi che presentino segni clinici e/o sierologici di potenziale infettività sono dializzati su apparecchi dedicati, identificati con segni indelebili, adottando al contempo le precauzioni universali emanate dai CDC di Atlanta e le misure specifiche. I pazienti Hbs Ag positivi sono dializzati in locali attrezzati con spogliatoio, disbrigo settico e servizi igienici separati. Il servizio viene svolto dal lunedì al sabato, secondo i seguenti schemi:

LUNEDÌ – MERCOLEDÌ – VENERDÌ
07,00 – 18,30
MARTEDÌ – GIOVEDÌ – SABATO
11,30 – 18,30

Il Centro dispone di apparecchiature conformi alla normativa vigente, gestite e controllate secondo le procedure in vigore del Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001, specie quelle che hanno un'influenza diretta sulla qualità del servizio erogato.

2.3 MODALITA' DI ACCESSO E DI PAGAMENTO

Per poter accedere alle prestazioni ambulatoriali fornite dal Centro, il Paziente viene invitato a prendere visione della presente Carta dei Servizi, a consegnare la documentazione sanitaria aggiornata (esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti, Cartelle cliniche precedenti), un documento di riconoscimento, codice fiscale e tessera sanitaria e impegnativa.

Essendo un centro accreditato e convenzionato l'importo delle prestazioni è a totale carico del SSN, il paziente deve solo visionare e firmare mensilmente i moduli, questo è valido per tutti i pazienti comunitari o con cui il SSN ha una convenzione. Nel caso in cui i pazienti provengano da stati fuori dalla UE o con cui non esiste un rapporto di convezione nazionale sanitaria, il paziente potrà effettuare comunque la terapia dialitica secondo il tariffario in essere o accordi economici stipulati ad hoc con la struttura.

Il tariffario regionale in vigore:

Tipologia di prestazione	Importo
EMODIALISI IN BICARBONATO E MEMBRANE SINTETICHE A BASSO ED ALTO FLUSSO. Per seduta. Ciclo fino a 13 sedute;	184.70 €
EMODIAFILTRAZIONE. Per seduta. Ciclo fino a 13 sedute;	240.00 €
ALTRA EMODIAFILTRAZIONE [Hemodia Filtration Reinfusion (HFR), Acetate Free Biofiltration (AFB), MID Dilution, MIXED Dilution]. Per seduta. Ciclo fino a 13 sedute	240.00 €

2.4 SERVIZI ACCESSORI

INFORMAZIONI

Il Centro è ben lieto di fornire tutte le informazioni necessarie agli Utenti/Pazienti negli orari di apertura, anche telefonicamente chiamando allo [0922 802165](tel:0922802165) o contattando via mail: centrodialisi1@tiscali.it e negli orari di chiusura dell'ambulatorio e nei casi emergenza al mobile 338 980 6657 per la reperibilità.

COMFORT e ORDINE

La sala in cui avviene il trattamento dialitico è dotata di un impianto di aria climatizzata per rendere il più possibile confortevole la permanenza dell'Utente nel locale, sia nella stagione calda, sia in quella fredda.

All'interno dei locali è tassativamente vietato fumare ed arrecare disturbo con tono di voce elevato (ciò per disposizioni di legge e per rispetto della salute propria e degli altri Utenti).

La pulizia degli ambienti viene effettuata regolarmente dal personale addetto e secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

SICUREZZA

Il personale del Centro è addestrato e preparato adeguatamente per tutelare l'incolumità fisica e la sicurezza degli Utenti in qualsiasi momento. Infatti, il Centro soddisfa tutti i requisiti strutturali, organizzativi e tecnologici previsti dalle vigenti norme antinfortunistiche ed antincendio.

PARTE TERZA

3. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Partendo dall'esperienza dell'Utente, analizzando tutti i momenti del suo percorso durante la permanenza nella struttura, sono stati individuati, da una parte, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità delle prestazioni erogate dal Centro e, dall'altra, gli standard qualitativi già raggiunti e quelli da perseguire attraverso azioni programmate.

Gli standard di quantità e di qualità del servizio sono:

- Soddisfare le esigenze dei pazienti nefropatici e le aspettative dell'Azienda.
- Garantire le necessità terapeutiche dei pazienti, usufruendo di prestazioni dialitiche differenziate.
- Promuovere il miglioramento continuo della qualità della struttura dei processi e degli esiti.
- Migliorare i livelli di efficienza ed efficacia.
- Mettere al corrente il paziente del nostro servizio di qualità applicato e coinvolgerlo al fine di una semplice più tangibile soddisfazione del paziente.
- Valutare la soddisfazione degli utenti, attraverso un questionario di gradimento, disponibile nella sala d'attesa, ed effettuando annualmente la valutazione globale ricevuta con un report disponibile in allegato alla carta.
- Coinvolgere e motivare sempre più il personale di tutta l'equipe.
- Operare sempre nella più corretta osservanza della D. Lgs. 81/08 sulla sicurezza nei posti di lavoro.
- Operare sempre nella più corretta osservanza del RE 679/16 e D.Lgs. 101/2018 e s.s. m.m. sulla "privacy".
- Garantire in ogni circostanza prestazioni di elevata qualità e affidabilità nei tempi più brevi possibili considerata l'importanza "clinica".
- Utilizzare apparecchiature sempre in linea con gli aggiornamenti tecnologici.
- Per gli indicatori qualitativi e quantitativi la struttura ha adottato in toto quelli proposti dal SIN, e con cadenza annuale esegue un report sul riscontro degli stessi, che è possibile consultare in allegato alla carta dei servizi.

Nel caso in cui l'Utente percepisca il mancato rispetto dello standard dichiarato può presentare reclamo con le modalità riportate nella sez. 4.3 della stessa carta utilizzando il modello in allegato.

3.1 ACCESSO ALLA STRUTTURA ED ACCOGLIENZA

- L'accesso ai servizi ambulatoriali prevede la procedura semplificata per i nuovi Pazienti riportata nel paragrafo 2.3 e qui ripresa per sottolineare l'impegno del Centro a venire incontro alle esigenze dei pazienti, con cortesia e disponibilità sin dal primo incontro.
- La Direzione Sanitaria si impegna a far presente a ciascun Utente della possibilità di poter effettuare segnalazioni (suggerimenti e/o reclami) sulla Qualità del servizio erogato, coerentemente con la Politica per la Qualità definita e documentata, unitamente agli obiettivi aziendali, nel Manuale della Qualità del Centro. Le modalità di compilazione, inoltro e raccolta delle schede di segnalazione e i tempi di risposta ai suggerimenti/reclami sono definiti nella SEZ. 4 della presente Carta dei Servizi.
- Il personale medico e paramedico raccoglie dal Paziente eventuali richieste relative alla sua frequenza nel Centro e provvede a fornire le principali informazioni sulla Struttura e la dislocazione dei servizi. Inoltre, offre la piena disponibilità all'accompagnamento dei soggetti particolarmente bisognosi all'interno dei locali.

Il centro dialisi risulta autorizzato per 12 posti rene +1 HBSAG positivo ed opera in regime di accreditamento regionale e di convenzione con l'ASP di Agrigento.

3.2 ATTIVITA' DIALITICA AMBULATORIALE

- Continuità del servizio

Viene assicurata secondo le prescrizioni della normativa vigente e le potenzialità del Centro.

All'Utente, in casi eccezionali di indisponibilità della Struttura, viene data la possibilità di scegliere di effettuare il trattamento dialitico presso una struttura sanitaria adeguata presente sul territorio.

- Regolarità e puntualità del servizio

Sono assicurate secondo il programma personalizzato stabilito dalla Direzione Sanitaria e dall'Utente/Cliente.

- Pulizia dei servizi igienici, degli spogliatoi e della sala per il trattamento dialitico

Ogni qual volta si renda necessario e comunque sempre alla fine dei trattamenti dialitici.

- Comfort dei locali e Sicurezza delle apparecchiature

Climatizzazione adeguata in tutto il periodo dell'anno e verifica sistematica della corretta funzionalità delle apparecchiature ai fini della sicurezza dei pazienti e del personale.

- Assistenza sanitaria

Monitoraggio continuativo del Paziente da parte dei medici e degli infermieri professionali, secondo le procedure del Sistema Qualità del Centro conforme alla norma UNI EN ISO 9001.

- Relazioni con il personale ed informazioni all'Utente

Il personale adotta tesserino nominativo e qualifica. È assicurata la piena disponibilità a fornire informazioni secondo le rispettive competenze degli operatori. In particolare, è compito del personale medico, tra l'altro, fornire ai Pazienti tutte le informazioni relative alle procedure di accesso alle Liste dei Centri di Trapianto Reni .

- Aspetti di Umanizzazione

Rispetto della privacy e della dignità umana:

- trattamenti terapeutici personalizzati e chiara informazione sugli stessi;
- diritto dell'Utente ad essere identificato con il proprio nome e cognome e non col nome della malattia o delle medicine associate alla sua persona;
- documentazione sanitaria conservata in archivio protetto e controllato;
- chiara informativa sul trattamento dei dati.

3.3 Programmi per l'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza

La struttura favorisce la partecipazione del paziente al processo assistenziale come esperto della propria situazione, fin dalla fase di accettazione, mettendolo al corrente di tutte le modalità di svolgimento della terapia dialitica e condividendo con lo stesso e nei casi in cui è richiesto con i familiari il percorso terapeutico, farmacologico, nutrizionale.

Le attività assistenziali-organizzative sono orientate all'accoglienza dei pazienti considerando le diverse esigenze relative all'età, al genere ed a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica e tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche;

Tutti i pazienti afferenti al centro di dialisi per natura stessa della patologia renale presentano condizioni particolari di fragilità sia fisica che psicologica ed in quanto tale viene sempre proposta una terapia personalizzata, sia in funzione degli obiettivi terapeutici, sia in funzione della gravità della patologia, sia in funzione dell'età e del genere o di eventuali comorbidità (tumori, ecc.).

Nei casi in cui durante i colloqui con il personale medico, infermieristico, ed in generale con gli operatori della struttura emergessero delle esigenze legate agli aspetti religiosi, etnici, compatibilmente con l'erogazione delle terapie, la struttura cercherà sempre di soddisfare le esigenze del paziente, proponendo delle soluzioni ad hoc e condivise con lo stesso e i familiari

La struttura tiene conto della multiculturalità nella modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali, compatibilmente con le esigenze del paziente:

- La struttura ha la disponibilità, attraverso parte del personale, di interagire in lingua inglese e francese e tedesco;
- Nel caso in cui l'utente non dovesse conoscere nessuna delle lingue citate ci si può aiutare con i traduttori on line o se si dovesse rendere necessario e nei casi fattibili, contattare un interprete;
- Nei casi in cui sarà necessario o richiesto dall'utente si provvederà a fare tradurre i documenti necessari all'accettazione del paziente e all'erogazione della terapia.

L'Organizzazione tiene conto dei ritmi fisiologici della persona nella definizione delle modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali:

- programmando gli orari delle prestazioni sia ambulatoriali in accordo con il paziente e/o con i loro familiari/tutori;

L'Organizzazione adotta specifiche modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali per i bambini:

- programmando gli orari delle prestazioni ambulatoriali in accordo con i loro familiari/tutori, in modo da conciliare gli impegni scolastici e/o altre esigenze del minore;

L'Organizzazione adotta specifiche modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali per gli anziani e per qualunque paziente se ne riscontri la necessità:

- provvedendo all'accesso in struttura, nei casi in cui si rendesse necessario, del mezzo di trasporto del paziente, in modo da facilitare l'ingresso e l'uscita dai locali di terapia;
- mettendo a disposizione il personale ausiliario, in modo da collaborare con i familiari, gli autisti, nella fase di discesa e/o salita dei pazienti dai mezzi di trasporto;
- mettendo a disposizione l'assistenza del personale ausiliario nello spostamento sia con ausili che non all'interno dei locali di trattamento;

3.4 DIMISSIONE

- Semplicità di ottenimento della documentazione sanitaria

La Direzione Sanitaria consegna copia della documentazione sanitaria in tempo reale quando richiesto dall'Utente/Cliente.

- Semplicità di segnalazioni di reclamo e/o di suggerimenti

Secondo quanto riportato nella SEZ. 4 della presente Carta dei Servizi.

3.4 GESTIONE EMERGENZE

Nell'eventualità si verifichi un'emergenza in sala emodialisi il personale sanitario deve subito avvisare il medico di turno che valuterà tempestivamente il tipo di intervento da attuare.

In caso di emergenza attinente al trattamento emodialitico il medico attua prontamente tutte le terapie farmacologiche e tecniche intradialitiche idonee a risolvere il caso (rif. Protocollo

Operativo 009 Emergenza in dialisi).

Qualora si verificasse l'insorgenza di patologie extra dialitiche (infarto miocardico, ictus cerebrale, shock, ecc. ecc.) dopo i primi soccorsi il personale medico in turno provvederà a contattare il servizio di emergenza 118 e, successivamente con la struttura ospedaliera con cui si è stipulata la convenzione, per il ricovero, che verrà effettuato con la massima celerità.

PARTE QUARTA

4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

4.1 DIRITTI DEL PAZIENTE

- Il Paziente dializzato ha diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione.
- Il Paziente dializzato ha diritto a ricevere tutta l'assistenza Medica ed Infermieristica, prevista dalle norme vigenti.
- Il Paziente dializzato ha diritto ad essere trattato in una Struttura Sanitaria che risponda alle norme dell'accreditamento con il SSN in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, alla professionalità del Personale Sanitario ed al comfort alberghiero. Per i Pazienti ad alto rischio di complicanze, il Centro è in grado di offrire i Servizi indispensabili per attuare procedure di urgenza ed emergenza.
- Il Paziente dializzato ha diritto ad essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario dal Medico.
- Il Paziente dializzato ha diritto, in qualsiasi momento, al rispetto della propria personalità e del proprio pudore e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.
- Il Paziente dializzato ha diritto all'inserimento sociale, scolastico e lavorativo, ed i tempi e le modalità della terapia dialitica dovranno tenere conto di queste esigenze, compatibilmente con le possibilità organizzative e logistiche del Centro.
- Il Paziente dializzato ha il diritto di chiedere il cambiamento del turno di dialisi, che gli verrà concesso, compatibilmente con le possibilità organizzative del Centro, appena si renderanno posti liberi, e rispettando la priorità cronologica delle richieste.
- Il Paziente dializzato ha il diritto di manifestare, direttamente o tramite i propri Rappresentanti, eventuali disfunzioni e/o carenze del Centro di Dialisi. Gli eventuali rilievi dovranno essere in primo luogo esplicitati al personale Medico ed Infermieristico del Centro, e, ove non si ottenesse soddisfazione, agli organi dell'A.s.p. competenti in materia.

4.2 DOVERI DEL PAZIENTE

- Il Paziente Dializzato ha il dovere di collaborare con il Personale Sanitario alla ottimizzazione del servizio e di seguire il programma dialitico, dietetico e terapeutico prescritto dal Medico.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di rispettare il lavoro e la professionalità degli Operatori Sanitari.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di rispettare le norme di pulizia e di igiene personale, le norme di civile convivenza con gli altri pazienti e le norme generali di attenzione e cura per l'ambiente e la struttura di cui usufruisce.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di rispettare gli orari del Centro di Dialisi ed i turni assegnati.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di informare il Medico del Centro Dialisi di ogni altra terapia altrove praticata, prescritta o auto prescritta.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di collaborare con il Medico alla gestione del proprio stato di salute: è tenuto a chiedere informazioni sulle sue condizioni cliniche, e ad informare il Medico di ogni sintomatologia emergente allo scopo di ottenere la assistenza necessaria.

- Il Paziente dializzato ha il dovere di adeguarsi alla normativa vigente in ordine alla prescrizione dei farmaci e degli esami laboratoristico-strumentali.

4.3 FUNZIONI E REGOLAMENTO DI TUTELA E VERIFICA

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente/Cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti.

I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto o verbalmente, alla Direzione Sanitaria (che svolge anche la funzione di Ufficio Relazioni con il Pubblico), tutti i giorni e negli orari di apertura del Centro.

La Direzione Sanitaria riceve le osservazioni, suggerimenti, opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli Utenti/Clienti. Provvede a dare immediata risposta agli stessi che si presentino di immediata soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria e compie quant'altro previsto dal seguente

Regolamento di Pubblica Tutela.

- Art. 1

I Clienti/Utenti possono presentare suggerimenti, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, ovvero ledano uno dei propri diritti, utilizzando il modello in allegato alla carta.

- Art. 2

I pazienti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano i propri diritti con:

- lettera in carta semplice, rilasciata direttamente o indirizzata e inviata alla Direzione Sanitaria del Centro;
- compilazione di apposito modello consegnato a ciascun paziente del Centro dalla Direzione Sanitaria.;
- segnalazione telefonica, fax o tramite posta elettronica alla Direzione Sanitaria;
- colloquio con il responsabile della Direzione Sanitaria.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà redatto apposito modello, annotando quanto segnalato ed acquisendo i dati per le comunicazioni di merito. La segnalazione verbale sarà recepita in presenza di un testimone.

- Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

- Art. 4

La Direzione Sanitaria accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento; provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione; dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta al paziente; invia la risposta al paziente; provvede a riattivare la stessa procedura per il riesame del reclamo qualora il paziente dichiara insoddisfacente la risposta ricevuta.

Il Centro garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

Verranno altresì promosse indagini sul grado di soddisfazione dei pazienti, promuovendo, se opportuno, questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio. Tutti i dati sensibili e personali verranno trattati nel rispetto della privacy (RE 679/16 e D.Lgs. 101/2018 e s.s. m.m.).

Disponibili in accettazione:

- Organigramma;
- il modello di Scheda di Segnalazione/reclamo;
- questionario di gradimento utente;
- report soddisfazione utente (rif. **Mod. VQPA valutazioni sulla qualità del percorso assistenziale e sulla conformità delle attività realizzate ai protocolli e linee guida adottati**);
- report standard di qualità (rif. **Mod DD 006 valutazione percorso di cura**);