



**Via Don Giustino M. Russolillo 63 00138 Roma**  
**Tel 06.8802846 FAX 06.8802005**

Accreditato con il SSN

# CARTA DEI SERVIZI

## **PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

La PIGREGO OMNIA SALUS S.R.L. (P.O.S.) è un centro di emodialisi ambulatoriale accreditato con il SSN (deliberazione n. 1089) situato in Via Don Giustino Maria Russolillo nr. 63 - 00138 Roma (Loc. Fidene)

Orario della Struttura: lun-mer-ven.: 06,00 - 22,00  
mar-gio-sab.: 06,00 - 22,00

Telefono 06 8802846

Fax 06 8802005

e.mail: [pigrecodialisi.fidene@gmail.com](mailto:pigrecodialisi.fidene@gmail.com)

pec: [pigrecodialisi@arubapec.it](mailto:pigrecodialisi@arubapec.it)

sito internet: <https://www.pigrecodialisi.com/>

## **STRUTTURA**

La struttura è dotata di 24 posti per emodialisi ambulatoriale di cui 1 riservato a pazienti HbsAg positivi, in locali dedicati muniti di bagno e spogliatoio separati. I pazienti HCV positivi che presentino segni clinici e/o sierologici di potenziale infettività sono dializzati su apparecchi identificati con segni indelebili.

La struttura eroga i seguenti servizi:

- Bicarbonato dialisi a membrane molto bio compatibili
- Emodiafiltrazione (HDF on-line)
- Ultrafiltrazione isolata

Il centro è diretto da un medico specializzato in nefrologia, la cui presenza è garantita giornalmente.

La terapia medica segue le linee guida fissate dalla Società Italiana di Nefrologia e dalle Associazioni Internazionali più prestigiose.

Tutti i locali sono dotati di impianto di condizionamento estate- inverno, di TV LCD con cuffia audio per ogni singola postazione e wi-fi.

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

Il centro è inoltre dotato di ampia sala d'attesa con bagno e un punto di ristoro per mezzo di distributori automatici.

Il centro offre un servizio di assistenza psicologica ai pazienti con frequenza tri-settimanale.

## ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario Responsabile:

Dott.ssa Simonetta Vastano

Medici:

- Dott. Domenico Di Donato
- Dott.ssa Vincenza Mariano
- Dott.ssa Vesna Vujovic
- Dott.ssa Mira Fustar

Psicologo:

- Dr. Vincenzo Florio

Coordinatore Infermieristico:

Alessandro Zucchetti

Infermieri :

- Vittoria Carrion Rosas
- Sara Polucci
- Patrizia Cucchi
- Laura Iacob
- Eleonora Labate
- Benoni Tila
- Federica Di Croce
- Giuseppe Capuano
- Gianmarco Pezzino

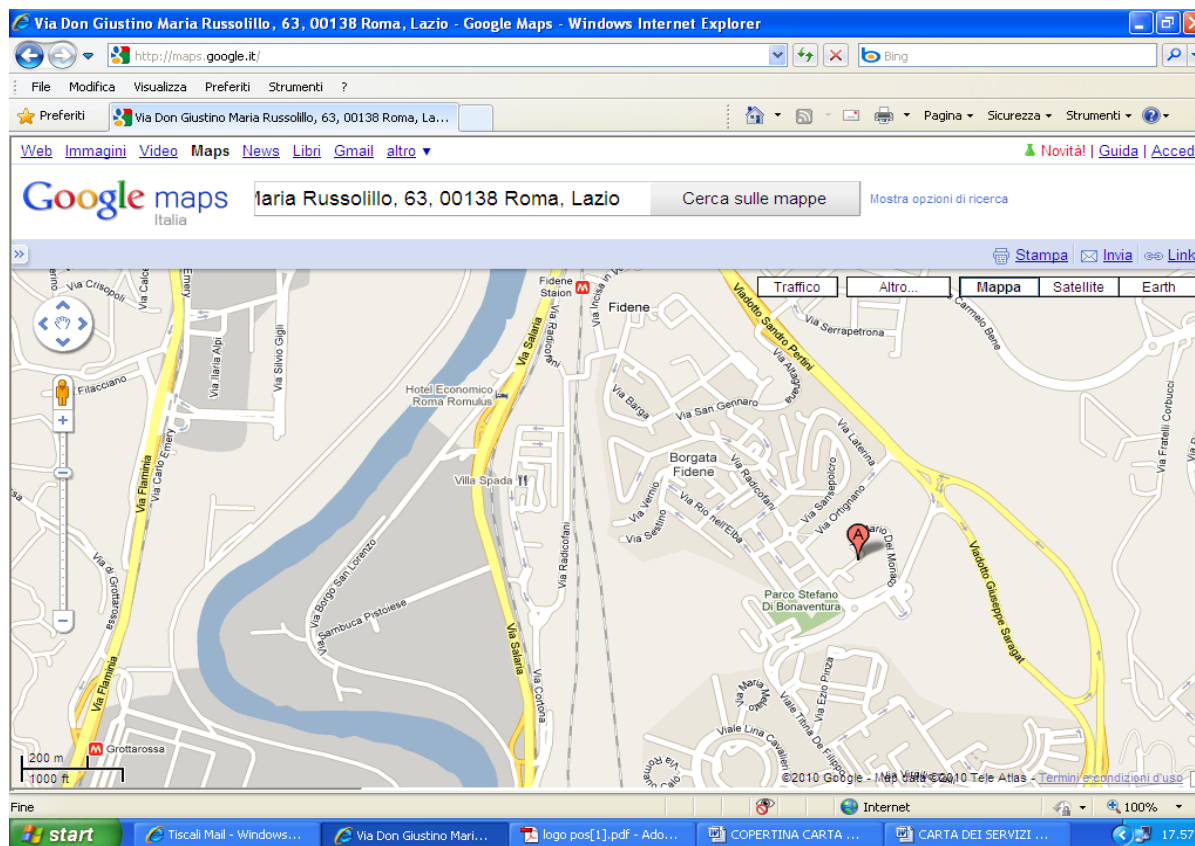
Il Centro Dialisi è aperto dal lunedì al sabato nei seguenti orari:

	LUNEDI - MERCOLEDI - VENERDI	MARTEDI - GIOVEDI - SABATO
I TURNO	6 - 10	6 - 10
II TURNO	12 - 16	12 - 16
III TURNO	18 - 22	18 - 22

I colloqui con il personale medico avvengono su richiesta telefonica concordata con il sanitario stesso ma, in caso di necessità, il personale è a disposizione in qualsiasi orario di

apertura del Centro di Emodialisi. Per le necessità emergenti è a disposizione dei pazienti un numero telefonico riservato alla reperibilità.

## COME RAGGIUNGERCI (cartina Topografica)



### Mezzi Pubblici :

- Trenino Urbano: Stazione Fidene, Stazione Nuovo Salario
- Autobus: 235 / 334 / 90 express / 36

### Mezzi Propri :

- La struttura dispone di parcheggio per disabili

### Trasporto per Emodializzati:

- servizio di trasporto, tramite ditte specializzate autorizzate dalla ASL di competenza, per il trasferimento dei pazienti dalle proprie abitazioni al Centro e viceversa.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Il presente documento è stato redatto conformemente allo schema tipo definito nelle “Linee Guida per l’elaborazione della Carta dei Servizi sanitari nelle aziende e strutture sanitarie della Regione Lazio” allegato al DCA 000311 del 06-10-2013.

I principi fondamentali cui si ispira la Carta dei Servizi del Centro Dialisi sono i seguenti:

- **Eguaglianza e imparzialità**

Il centro Dialisi si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna distinzione di sesso, nazionalità o religione, ispirandosi a criteri di imparzialità, obiettività, giustizia e professionalità.

- **Continuità**

Il Centro Dialisi si impegna a garantire la continuità dei servizi offerti, nei limiti imposti dalle normative vigenti e dalla sua organizzazione interna.

- **Diritto di scelta**

Il Centro Dialisi si impegna a tutelare il diritto del cittadino di rivolgersi alle strutture sanitarie di sua scelta e di servirsi delle prestazioni professionali dei medici che più ritiene opportuni.

- **Partecipazione**

Il cittadino-utente ha diritto di inoltrare reclami e di proporre suggerimenti e osservazioni al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

- **Efficacia ed efficienza**

Il Centro Dialisi persegue l’obiettivo del costante miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più adatte allo scopo.

Costituisce parte integrante della presente carta dei servizi la Carta europea dei diritti del malato

## OBIETTIVI

L’obiettivo del Centro P.O.S. è raggiungere il miglior stato di benessere del paziente, compatibile con la sua situazione clinica, ponendolo al centro dell’attenzione nel rispetto dei suoi diritti e dei suoi bisogni. Oltre alla preparazione clinica ed alla competenza tecnica il personale deve sempre tenere presente l’importanza del rapporto umano, vista la peculiarità dei rapporti tra il personale sanitario e paziente emodializzato.

## ACCESSO ALLA STRUTTURA ED ACCOGLIENZA

Il paziente, o i suoi familiari, che per la prima volta accedono alla struttura, vengono accolti nella medicheria del Centro P.O.S. ove, nel rispetto della privacy, vengono fornite dal personale medico tutte le necessarie informazioni sull’attività svolta nel centro stesso. Viene quindi fornita una cartellina contenente la Carta dei Servizi, le informative, il Regolamento Interno, un Elenco delle cooperative di trasporto autorizzate dalla ASL e una scheda anagrafica ed il modulo della privacy da restituire firmati. Qualora il paziente non sia in grado di ricevere e di comprendere le informazioni ricevute o di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite e il consenso scritto richiesto a coloro che lo rappresentano.

Il paziente viene inoltre messo a conoscenza delle possibili metodiche terapeutiche ai fini del miglioramento della sua malattia e della qualità della vita: emodialisi, dialisi peritoneale, trapianto da cadavere e da vivente.

Al Centro P.O.S si accede dopo dimissione da altre strutture con indicazione alla continuazione del trattamento dialitico oppure inviati da medici di medicina generale o autonomamente. Il paziente, dopo essere stato sottoposto ad una prima valutazione medica, viene avviato al trattamento dialitico secondo una pianificazione clinica definita dal personale medico. Le richieste vengono evase istantaneamente, senza tempi di attesa.

## **NORME COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE**

Ogni operatore si presenta ai pazienti con cortesia e disponibilità, spiegando le proprie funzioni, nel rispetto della riservatezza.

Il personale del centro è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza dei pazienti ai fini di una corretta informazione nell'utilizzo del servizio fornito.

I pazienti prima di essere sottoposti alla terapia dialitica vengono informati dal personale medico sulle finalità e natura della terapia, nonché sulle conseguenze e rischi, sui trattamenti alternativi, al fine di poter esprimere liberamente e consapevolmente il proprio consenso al trattamento, che dovrà essere firmato dallo stesso. Le informazioni vengono date durante colloqui riservati.

La presenza del personale medico ed infermieristico è garantita durante tutta la seduta dialitica. Il personale medico gestisce il paziente per l'itero iter dialitico nella diagnosi, prognosi, terapia ed è il referente nel percorso verso il trapianto d'organo. Il centro è tenuto all'invio dei sieri per il mantenimento in lista d'attesa di trapianto di rene secondo le modalità dei vari centri trapianto.

## **DIRITTI ED INFORMAZIONE DEL PAZIENTE E DEI FAMILIARI**

La carta dei servizi (CDS) è uno strumento utile a disposizione dei pazienti per avere informazioni chiare ed esaustive riguardo lo svolgimento delle attività della struttura.

La tutela del paziente è garantita da principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che prevede il rispetto della dignità della persona, l'imparzialità, la continuità dei servizi, il diritto di scelta.

Tutti gli operatori sono informati dell'esistenza della CDS che è a disposizione di tutti coloro che volessero consultarla. La struttura assicura che vengano rispettati valori ed abitudini dei pazienti, qualsiasi sia la loro estrazione sociale, cultura, credo religioso, provenienza; garantisce inoltre una adeguata comunicazione con l'utenza attraverso la conoscenza delle principali lingue straniere (inglese, francese, spagnolo, romeno) ed il facile accesso ai servizi attraverso l'abbattimento di barriere architettoniche, segnalazioni semplici, chiare e ben visibili.

I pazienti non residenti nella Comunità Europea possono effettuare il trattamento emodialitico presentando idonea documentazione (scheda dialitica) e pagando

personalmente, presso i locali dell'amministrazione, le prestazioni negli orari di apertura del centro stesso.

Al paziente vengono inoltre fornite informazioni sulle esenzioni alla partecipazione alla spesa sanitaria, sul riconoscimento di invalidità civile e sull'assegno di accompagnamento, sulla normativa inerente i mezzi di trasporto e le eventuali agevolazioni, sulla normativa inerente il lavoro e la pensione, sulla possibilità di eseguire la dialisi all'estero.

## **SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

L'Amministrazione è a disposizione dei pazienti dalle ore 9,00 alle ore 16,00 dei giorni pari e dalle ore 9,00 alle ore 18,00 nei giorni dispari.

## **IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'**

Il Centro Dialisi organizza la propria attività nel rispetto delle principali raccomandazioni riconosciute a livello nazionale ed internazionale.

Da novembre del 2011 ha deciso di aderire alla normativa UNI EN ISO 9001, normativa internazionale volontaria, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo, all'eccellenza e a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua soddisfazione.

Tale percorso ha portato, sin dal 2012, all'ottenimento della Certificazione UN EN ISO 9001 rilasciata da ente terzo accreditato ACCREDIA.

Il sistema qualità garantisce il monitoraggio costante della qualità delle prestazioni di dialisi attraverso un attento controllo dei processi, una rigorosa selezione del personale medico e la verifica della sua formazione e del suo aggiornamento.

Tutto il personale medico, oltre ad aderire al codice deontologico professionale e al Regolamento Interno, è tenuto ad operare nel rispetto delle Linee Guida nazionali e/o internazionali.

Gli strumenti di verifica della qualità delle prestazioni di dialisi sono costituiti da indicatori di processo e di risultato volti ad ottenere una misura dell'efficacia della prestazione e vengono costantemente monitorizzati e valutati dalla Direzione Sanitaria.

## **REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**

I pazienti possono presentare suggerimenti, osservazioni o reclami attraverso la compilazione dell'apposito modello, che potranno trovare in un contenitore situato nella sala di attesa.

La Direzione Sanitaria accoglie i reclami, le osservazioni ed i suggerimenti provvedendo ad un'agevole risoluzione.

Si porta inoltre a conoscenza dei pazienti e dei loro familiari l'esistenza di associazioni rappresentative dei pazienti (ANED, Assoc. Malati di Reni, Cittadinanza Attiva) i cui riferimenti telefonici sono affissi in bacheca.

## DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

Il paziente ha diritto:

- a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere possibile;
- ad effettuare con cadenza mensile prelievi ematici di routine e con cadenza trimestrale ulteriori esami di approfondimento della situazione clinica;
- ad essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario;
- a ricevere informazioni chiare sul trapianto d'organo;
- ad avere copia di tutti i referti clinici che lo riguardano;
- al rispetto della propria personalità e del proprio pudore, oltre che al rispetto delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose;
- all'inserimento sociale, scolastico, lavorativo ed al rispetto della qualità della vita, per cui i tempi e le modalità della terapia dialitica dovranno tenere conto di queste esigenze, compatibilmente con le possibilità organizzative e logistiche del centro;
- a chiedere il cambiamento di turno di dialisi che gli verrà concesso appena possibile, nel rispetto delle priorità cronologiche delle richieste;
- ad essere trattato in una struttura adeguata sia dal punto di vista tecnologico, professionale, alberghiero; a questo scopo devono essere presenti i servizi indispensabili a procedure di urgenza e di emergenza;
- a segnalare al personale medico o infermieristico eventuali disfunzioni e/o carenze del centro o direttamente o tramite i propri rappresentanti;
- ad essere informati sulle conseguenze di un rifiuto o di volontaria interruzione del trattamento emodialitico.

Il paziente ha il dovere:

- di collaborare con il medico alla gestione del proprio stato di salute, impegnandosi nel contempo al rispetto del lavoro e della professionalità degli operatori sanitari;
- di rispettare gli orari del Centro ed il turno assegnati che dovranno tener conto delle esigenze organizzative del Centro. In risposta a necessità emergenti i turni individuali potranno essere cambiati;
- di informare il Medico di ogni eventuale terapia altrove praticata, prescritta o autoprescritta;
- di rispettare la pulizia e le norme igieniche generali e specifiche rispettando gli altri Pazienti, il Personale, l'ambiente e la struttura di cui usufruisce.



## MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

Il Centro Dialisi a garanzia dei diritti del cittadino utente ha sviluppato degli strumenti di verifica e controllo delle proprie attività di seguito riportati:

- **Reclami:** il Centro Dialisi all'interno del proprio sistema di gestione per la qualità si è dotata di una specifica procedura per garantire il trattamento di reclami del cittadino utente. Tutti i cittadini utenti nel caso di anomalie o vere e proprie insoddisfazioni sono tenuti ad esporre formalmente reclamo a tutto il personale del Centro Dialisi. Il reclamo formalizzato su apposita modulistica, verrà gestito dalla Direzione Aziendale che si impegna ad aprire azioni correttive e a fornire risposta scritta entro 30 giorni.
- **Audit interni:** Il Centro Dialisi esegue periodicamente degli audit interni volti a verificare la conformità delle attività rispetto a requisiti organizzativi dei singoli processi. Tale attività è uno degli elementi imprescindibili del miglioramento continuo.
- **Questionari di soddisfazione:** periodicamente il personale del Centro Dialisi sottopone al paziente un questionario di soddisfazione quale strumento di monitoraggio costante della soddisfazione delle prestazioni del centro.

**Carta europea dei diritti del malato**  
*Presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002*

1. **Diritto a misure preventive:** *Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.*
2. **Diritto all'accesso:** *Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.*
3. **Diritto alla informazione:** *Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.*
4. **Diritto al consenso:** *Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.*
5. **Diritto alla libera scelta:** *Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.*
6. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** *Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.*
7. **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** *Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.*
8. **Diritto al rispetto di standard di qualità:** *Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.*
9. **Diritto alla sicurezza:** *Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.*
10. **Diritto alla innovazione:** *Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.*
11. **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** *Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.*
12. **Diritto a un trattamento personalizzato:** *Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.*
13. **Diritto al reclamo:** *Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.*
14. **Diritto al risarcimento:** *Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.*