

CARTA DEI SERVIZI



SERVIZIO DI DIALISI

Gentile signora e signore,

nell'accoglierla nella nostra struttura le presentiamo la Carta dei Servizi, uno strumento utile per orientarsi e conoscere il nostro centro diagnostico.

Il presente documento è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte di Diagnostica Medica nei confronti dell'utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'utente stesso.

Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- Facilità di accesso ai servizi;
- Coinvolgimento del cittadino-utente;
- Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal centro per raggiungere le proprie finalità.

Le sue richieste e osservazioni saranno per noi un valido contributo, che ci permetterà di migliorare il nostro servizio. Siamo consapevoli che solo agendo in questa maniera potremo conquistare e mantenere la fiducia da parte della collettività.

Responsabile Servizio di Dialisi
Dott. Walter DE SIMONE
Iscrizione albo n° AV 1209



Servizio di Dialisi

Diagnostica Medica

EDIZIONE, AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento dinamico che richiede periodici adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e fruizione del servizio di Dialisi.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione. Il nostro centro si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli utenti mediante distribuzione delle copie presso il servizio di Dialisi (Diagnostica Medica, Mercogliano Av), dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.



RIFERIMENTI NORMATIVI

Redatta in conformità a:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005;
- Linee guida n. 2/95 - Ministero della Sanità "Attuazione della carta dei servizi del Servizio sanitario nazionale";
- DCA 51 4/7/2019 Regione Campania e DGRC 166 del 6/4/2022 Regione Campania.

In consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti.

Responsabile Servizio di Dialisi
Dott. Walter DE SIMONE
Iscrizione albo n° AV 1209



DIAGNOSTICA MEDICA s.r.l.

Via Nazionale, 146 - 83013 Mercogliano (Av)
Cap. Soc.: € 435.164,00 i.v. - REA: AV-58453 - Cod. Fisc./P. IVA: 00268930641
Tel. +39 0825.686111 - CUP +39 0825.686686 - Fax +39 0825.683700
www.diagnosticamedica.org - diagnosticamedica@pec.malzoni.org

INDICE

I SEZIONE: PRESENTAZIONE

- 10 Servizio di Dialisi**
- 12 La dotazione strumentale
- 13 L'assistenza erogata
- 15 I materiali utilizzati
- 15 Monitoraggio della qualità dell'assistenza erogata
- 16 Figura e ruolo del direttore responsabile e del medico conduttore di seduta dialitica
- 19 Figura e ruolo dell'infermiere
- 20 Supporto psicologico
- 21 Contatti
- 22 Doveri dell'utente
- 24 Ufficio Relazioni con il Pubblico
- 26 Sicurezza

II DIALOGANDO CON I NOSTRI PAZIENTI

- 27 Standard di qualità**
- 29 Soddisfazione dei pazienti**
- 30 Meccanismi di tutela e privacy**
- 32 Consenso informato**
- 34 Comunicazione e gestione dell'evento avverso, rischio clinico, reclami e rimborsi**
- 36 Umanizzazione**
- 38 Igiene delle mani**

- 41 Come raggiungerci**

Principi fondamentali

I principi fondamentali che descrivono i diritti e i doveri dell'utente a cui si ispira la carta dei servizi sono:

DIRITTI DELL'UTENTE DI UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il centro, si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti gli utenti è assicurato da parte del personale che opera nel centro un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco tutelando la privacy, rispettando le convinzioni religiose e spirituali, la dignità personale e le condizioni di fragilità.

DIRITTO ALLA PRIVACY

Il Centro assicura il rispetto della privacy in tutti i casi di esami procedure e trattamenti in applicazione del Regolamento (UE) 679/2016 e del D.lgs. 196/2003 ("Codice Privacy"), come novellato dal D.lgs. 101/2018.



DIRITTO DI LIBERA SCELTA

Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni direttamente al centro di sua fiducia.

PARTECIPAZIONE

L'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso il front office. Il direttore del centro avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il centro, è impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili.





CONTINUITÀ

Il centro, si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

DIRITTO ALLA QUALITÀ DELLE CURE

L'utente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate nella piena sicurezza dell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza ai pazienti.

PRESTAZIONI DI QUALITÀ

Il medico dispone di ogni mezzo necessario nell'ambito della sua attività di diagnosi e cura, nel rispetto della sua indipendenza professionale e con la sola limitazione degli imperativi etici inerenti alla professione. È garantita la formazione di base e specialistica del personale medico e tecnico, anche mediante corsi di aggiornamento. È attivo un meccanismo interno che mira a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati e a misurare la soddisfazione degli utenti interni ed esterni del Centro..

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

È garantita all'utente un'informazione completa e comprensibile sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna e sul proprio stato di salute così da poter esprimere un consenso informato.



1

presentazione

Il nostro centro

Centro dialisi della Diagnostica Medica



Servizio di Dialisi

Per trattare i pazienti affetti da insufficienza renale cronica terminale (ESRD)

Il **Centro di Dialisi della Diagnostica Medica** ha l'obiettivo di trattare pazienti affetti da insufficienza renale cronica terminale (ESRD) i quali presentano una progressiva ed irreversibile distruzione dei nefroni con il raggiungimento di un filtrato glomerulare al di sotto di 10 ml/min. Le principali cause di insufficienza renale cronica sono rappresentate da:

- diabete mellito
- ipertensione arteriosa
- glomerulonefriti
- malattia cistica

**L'attività del Centro viene svolta su un numero complessivo di 18 posti rene, di cui 2 contumacia-
li Classe C (Deliberazione ASL Avellino n. 1513 del
06/11/2019).**

Il Centro osserva un orario di attività stabilito in tutte le mattine dalle 7.30 alle 12.00 e tutti pomeriggi dalle 14.00 alle 19.00. Il servizio reperibilità è garantito da una convenzione con l'Ospedale Moscati.

I pazienti vengono accolti dal personale amministrativo che provvede a:

- in caso di primo trattamento emodialitico, ad effettuare il riconoscimento del paziente, richiedendo documento di identità;
- effettuare l'accettazione informatica dell'impegnativa

Successivamente il paziente viene preso in carico dagli infermieri e dal medico di turno

Il centro è stato progettato per il raggiungimento di tre obiettivi fondamentali:

- Essere rispondente alle normative che regolano l'attività di dialisi sul piano nazionale e regionale;
- Essere rispondente al dettato della D.Lgs. 81/08 (legge che regola la sicurezza sul lavoro);
- Fornire ad utenti e Personale il massimo comfort possibile.

Alla luce di queste considerazioni il ns. Centro è stato progettato e realizzato, in due sezioni ben distinte tra loro dove si esegue il trattamento dialitico, una per i pazienti HbsAg negativi e l'altra, detta "zona contumaciale", per i pazienti HbsAg positivi.

L'accesso ad entrambe le sezioni situate al 2° piano è garantito anche ai pazienti disabili.

L'ambulatorio è dotato di:

- Sala D'attesa;
- Studio Medico;
- Spogliatoio per i pazienti, con annessi servizi igienici;
- Spogliatoio per il Personale con annessi servizi igienici.
- Un ambiente per lo stoccaggio della Biancheria pulita;
- Un ambiente per lo stoccaggio dello sporco;
- Un ambiente per lo stoccaggio dei rifiuti speciali;

La sezione "contumaciale" è dotata di uno spogliatoio con annesso servizio igienico.

Nelle sale dialisi, pavimenti e mura sono rivestiti con materiali lavabili e resistenti a sostanze detergenti e disinfettanti.



La dotazione strumentale

L'ambulatorio è provvisto per il trattamento emodialitico di:

- Reni artificiali d'ultima generazione;
- Letti a bilancia e/o poltrone;
- Emogasanalizzatore.

L'ambulatorio inoltre è dotato di:

- Impianto di climatizzazione estate/inverno;
- Impianto di stoccaggio dell'acqua grezza;
- Impianto di pressurizzazione dell'acqua grezza;
- Impianto di filtrazione e clorazione dell'acqua grezza;
- Impianto di pre-trattamento dell'acqua grezza con declorazione e decalcificazione;
- Impianto di desalinizzazione dell'acqua pre-trattata con osmosi inversa;
- Impianto d'ossigeno terapeutico centralizzato con erogatori personalizzati;
- Impianto ausiliario di produzione d'energia elettrica d'emergenza (gruppo elettrogeno);
- Sistema informatico per la gestione della cartella clinica e dei dati epidemiologici dei pazienti (GEPADIAL 2000);
- Sistema di comunicazione interno ed esterno;
- Apparecchiature telefoniche, fax e collegamento a internet.

Per il trattamento dell'emergenze è allestito un carrello di pronto Soccorso con le seguenti attrezzature:

- Elettrocardiografo;
- Defibrillatore;
- Aspiratore;
- Set per rianimazione

Gli Esami di laboratorio vengono eseguiti presso il laboratorio situato al 3° piano della struttura.

L'assistenza erogata

Presso il nostro Centro si pratica il trattamento emodialitico con materiali, metodiche e tecnologie all'avanguardia con possibilità di esecuzione, mediante reni artificiali di ultima generazione, di diverse metodiche:

- Dialisi in Bicarbonato con membrane molto biocompatibili,
- Emodiafiltrazione on line.

I reni artificiali in nostra dotazione hanno i seguenti requisiti:

- Singola e/o doppia pompa per emodialisi con doppio ago singolo;
- Pompa per somministrazione continua di eparina;
- Ultrafiltrazione controllata;
- Gestione computerizzata dei profili del calo peso e del sodio;
- Sistema di monitoraggio delle variazioni del volume ematico (BVM), per prevenire e ridurre i disturbi intradialitici (crampi, nausea, ipotensione e aritmie cardiache);
- Sistema di valutazione dell'entità del ricircolo dell'accesso vascolare mediante un sofisticato sensore della temperatura (BTM)
- Monitoraggio della pressione arteriosa (BPM);
- Monitoraggio continuo dell'adeguatezza dialitica (oCm)



I materiali utilizzati

Utilizziamo filtri di ultima generazione in **Polysulfone®**, **Helixone®** sterilizzati col vapore e Pmma.

L'utilizzo di tali membrane sintetiche per l'emodialisi nasce dall'esigenza di avere a disposizione dei materiali che interagiscono in misura minima con l'organismo del Paziente (maggiore biocompatibilità), riducendo l'insorgenza di patologie acute e croniche strettamente legate al procedimento dialitico di per sé.

La sterilizzazione con vapore, inoltre, in assenza di Eto (ossido di etilene), il più comune sterilizzante per materiali medicali e l'assenza di residui di lavorazione all'interno del filtro, comporta una maggiore biocompatibilità che evita reazioni di intolleranza.

La maggiore biocompatibilità dei nostri filtri sterilizzati col vapore consente:

- Una bassa attivazione infiammatoria;
- Di non alterare i parametri nutrizionali;
- Di mantenere più a lungo possibile la funzione renale residua;
- Di ridurre l'apporto addizionale di farmaci per il controllo dell'anemia (eritropoietina);
- Di migliorare il controllo dell'iperfosforemia, dell'ipertensione, del profilo lipidico.

Monitoraggio della qualità dell'assistenza erogata

L'assistenza erogata ed i materiali usati nel nostro centro garantiscono le areale Qualità del trattamento emodialitico.

Qualità che viene continuamente monitorata attraverso appropriati controlli e procedure

- Controllo dell'adeguatezza dialitica: verifica dell'adeguata dose dialitica, mediante stima KT/V secondo il diagramma di Daugirdas e Gotch, Tac-Urea;
- Protocollo della purezza dell'acqua: monitoraggio fisico chimico e microbiologico dell'acqua utilizzata per dialisi, disinfezione dell'impianto di trattamento e distribuzione dell'acqua secondo nostro protocollo;
- Adeguata correzione dell'Anemia: monitoraggio della terapia con ESA e dello stato marziale: dosaggio della sideremia, ferritina mia, transferrina sierica, saturazione transferrinica;
- Prevenzione e Cura della Malnutrizione: dosaggio del PCRn che consente la valutazione dell'apporto proteico;
- GEPADIAL2000 sistema informatico per la gestione dei dati clinici dei Pazienti, in assoluto rispetto delle leggi di tutela della Privacy.

Figura e ruolo del direttore responsabile

- Coordina il Team Sanitario ed assicura la verifica della qualità dell'assistenza.
- Coordina la prescrizione del piano di trattamento emodialitico, sin dal momento dell'inizio della terapia sostitutiva.
- Coordina la prescrizione della terapia farmacologica e dietetica e vigila sulla correttezza della sua attuazione.
- Provvede alla stesura del piano terapeutico degli ESA e degli altri farmaci ad alto costo.
- Assicura l'utilizzo degli indicatori di qualità del trattamento dialitico, ne verifica i risultati ed applica le opportune correzioni.



- Coordina, in collaborazione con il Medico conduttore di seduta dialitica e con il Medico di assistenza primaria del S.S.N., visite mediche specialistiche periodiche individuali di controllo delle patologie concomitanti e periodicamente consiglia l'esecuzione di esami clinici e strumentali per monitorare lo stato di salute dei pazienti.
- Assicura un approccio globale a tutte le problematiche connesse all'uremia nella fase predialitica in tutti i suoi aspetti: confezione dell'accesso vascolare, correzione dell'anemia, prevenzione e trattamento della patologia cardiovascolare, prevenzione e trattamento dell'osteodistrofia uremica.
- Coordina i contatti e collabora con i Medici dell'Ospedale Pubblico di riferimento (Osp. Moscati).
- Provvede, direttamente e tramite i medici conduttori di seduta dialitica, ad informare il paziente dei risultati degli esami periodici e coordina le variazioni terapeutiche o di trattamento dialitico necessarie.

Per i Pazienti idonei al Trapianto renale, coordina il Medico conduttore di sedute dialitiche nel programma degli esami strumentali necessari all'immissione e al mantenimento in lista d'attesa, e nei contatti con i Medici dei Centri Trapianto;

I centri trapianto di riferimento sono: **Università di Napoli Federico II – Ospedali Riuniti S. Giovanni Di dio e Ruggi d’Aragona Salerno - Ospedale San Raffaele di Milano IRCCS - Azienda Ospedaliera Università di Padova.**

- Coordina, in caso di convocazione per Trapianto, il collegamento con l’Ospedale di riferimento.
- Garantisce il proprio continuo aggiornamento scientifico con la partecipazione a congressi e corsi d’aggiornamento.
- Contribuisce alla formazione e all’addestramento di tutto il Personale Sanitario dell’Ambulatorio. E’ responsabile della Privacy dei dati dei Pazienti.
- Coordina il Personale d’assistenza su nuove procedure e nuove tecniche dialitiche.
- È responsabile del controllo e dei protocolli per la prevenzione del rischio effettivo.

Figura e ruolo del medico conduttore

E’ un Medico Esperto in Dialisi. Il rapporto tra Medico e Paziente e’ basato sulla fiducia e sul reciproco rispetto, presupposti indispensabili per ottenere un’Assistenza di Qualità. Il Medico, sulla base di protocolli adottati, aggiornati e sottoposti a verifica periodica, con il coordinamento del Direttore Responsabile:

- Assicura l’ottimale svolgimento del trattamento emodialitico personalizzato;
- Vigila sulle procedure dialitiche;
- Si aggiorna sui risultati degli esami di laboratorio mensili, trimestrali, annuali;
- Aggiorna la cartella clinica del Paziente e i programmi di monitoraggio clinico-epidemiologico;
- È a disposizione del Paziente e dei suoi familiari dal suo



ingresso in ambulatorio fino alla sua uscita a trattamento terminato;

- Collabora con il Direttore Responsabile alla formazione ed addestramento di tutto il Personale sanitario;
- Collabora con il Direttore Responsabile a tutto quanto sopra per garanzia della Qualità dell'assistenza al Paziente.

Figura e ruolo dell'infermiere

Il rapporto tra infermiere e Paziente si basa sulla reciproca fiducia e rispetto, condizioni indispensabili per ottenere un'assistenza infermieristica di Qualità.

L'infermiere in dialisi collabora con tutte le altre figure professionali per il perseguimento dell'obiettivo "Salute del Paziente".

Attività dell'Infermiere:

E' responsabile dell'assistenza infermieristica globale personalizzata, che è di natura tecnica, relazionale, educativa, curativa, riabilitativa.

- Assicura, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi di prevenzione, educazione ed informazione sanitaria al singolo paziente ed al suo nucleo familiare.
- Collabora con il Direttore Responsabile nella gestione dei rapporti con i servizi centralizzati;
- Organizza e gestisce l'accoglienza infermieristica personalizzata di tutti nuovi Pazienti che entrano in dialisi e dei Pazienti già in carico all'ambulatorio.
- Pianifica, gestisce e valuta l'assistenza infermieristica rivolta al paziente, garantendo la corretta applicazione delle prestazioni diagnostiche-terapeutiche.
- Collabora con il paziente e i suoi familiari nell'orga-

nizzazione del trattamento dialitico presso i centro vacanze.

- Collabora con i Medici nell'informare il paziente e i suoi familiari nell'organizzazione del trattamento dialitico presso i centri vacanze.
- Collabora con i Medici nell'informare il Paziente e i suoi familiari dell'esistenza di programmi di trapianto.
- Garantisce la propria formazione e addestramento ed il suo aggiornamento continuo.
- Gestisce il magazzino prodotti, del quale verifica il livello delle scorte e provvede al rifornimento periodico in base alle necessità dell'ambulatorio comunicandole all'ufficio acquisti.

In collaborazione con il personale tecnico: controlla che tutte le dotazioni strumentali dell'ambulatorio siano efficienti così come gli impianti tecnici utilizzati nel procedimento dialitico.

- Controlla la qualità dell'acqua di dialisi.
- Supervisiona tutte quelle attività richieste per mantenere il Centro a standard elevati, come l'implementazione di protocolli e delle procedure, controllandone i risultati.
- Assicura tutte le azioni necessarie a garantire il rispetto delle norme igieniche e il controllo delle infezioni, in accordo con le Linee Guida sulle Best Practice Europee (EBPG) garantendo, altresì, l'implementazione e l'utilizzo di idonee misure protettive.

Valutazione psicologica del paziente in trattamento dialitico cronico

L'insufficienza renale cronica e il conseguente trattamen-



to dialitico comportano significative ripercussioni psicologiche sul paziente, sui suoi familiari e sugli operatori sanitari di riferimento. Presso il nostro Centro, il lavoro dello psicologo inizia sin dalle prime sedute dialitiche.

Il vissuto percettivo ed emotivo nei confronti della dialisi sembra differenziarsi in base alle molteplici tipologie di terapia, e sembra influenzare il processo di accettazione e adattamento alla malattia e alla terapia. La partnership tra la nefrologia e la psicologia si prefigge l'obiettivo di configurare un modello di cura integrato, che ponga l'attenzione sulla dimensione fisica, emotivo- affettiva, cognitiva e sociale del paziente.

Il supporto garantito dalla presenza dello psicologo è un servizio convenzionato con il SSN ed è, pertanto, gratuito.

Servizio Dialisi

Responsabile Dott. Walter De Simone

Sede: Via Nazionale , 146 - Mercogliano (AV)

Tel. +39 0825.5686514

Tel. +39 0825.5686515

Tel. +39 0825.5686518

dialisi@diagnosticamedica.org

Doveri dell'utente

L'utente quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ammalati, collaborando, inoltre, con il personale medico, tecnico, amministrativo e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova, osservando e rispettando le regole della struttura e impegnandosi a collaborare con il personale del centro.

L'accesso in struttura esprime da parte del cittadino/paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

È un dovere di ogni utente informare tempestivamen-



te i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate perché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.

È un dovere di ogni utente segnalare tempestivamente ogni difficoltà di comprensione in ordine alle istruzioni ricevute, come segnalare al personale di servizio ogni difficoltà in merito all'assolvimento delle richieste rivolte.

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimoni di tutti e, quindi, anche propri.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo e di disagio agli altri (rumori, cellulari con suoneria ecc.).

Nella struttura è vietato fumare.

Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vita.

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Il personale sanitario per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon funzionamento del centro e del benessere del cittadino malato.

genere da una soglia massima o minima relativa ai valori che l'indicatore può assumere.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

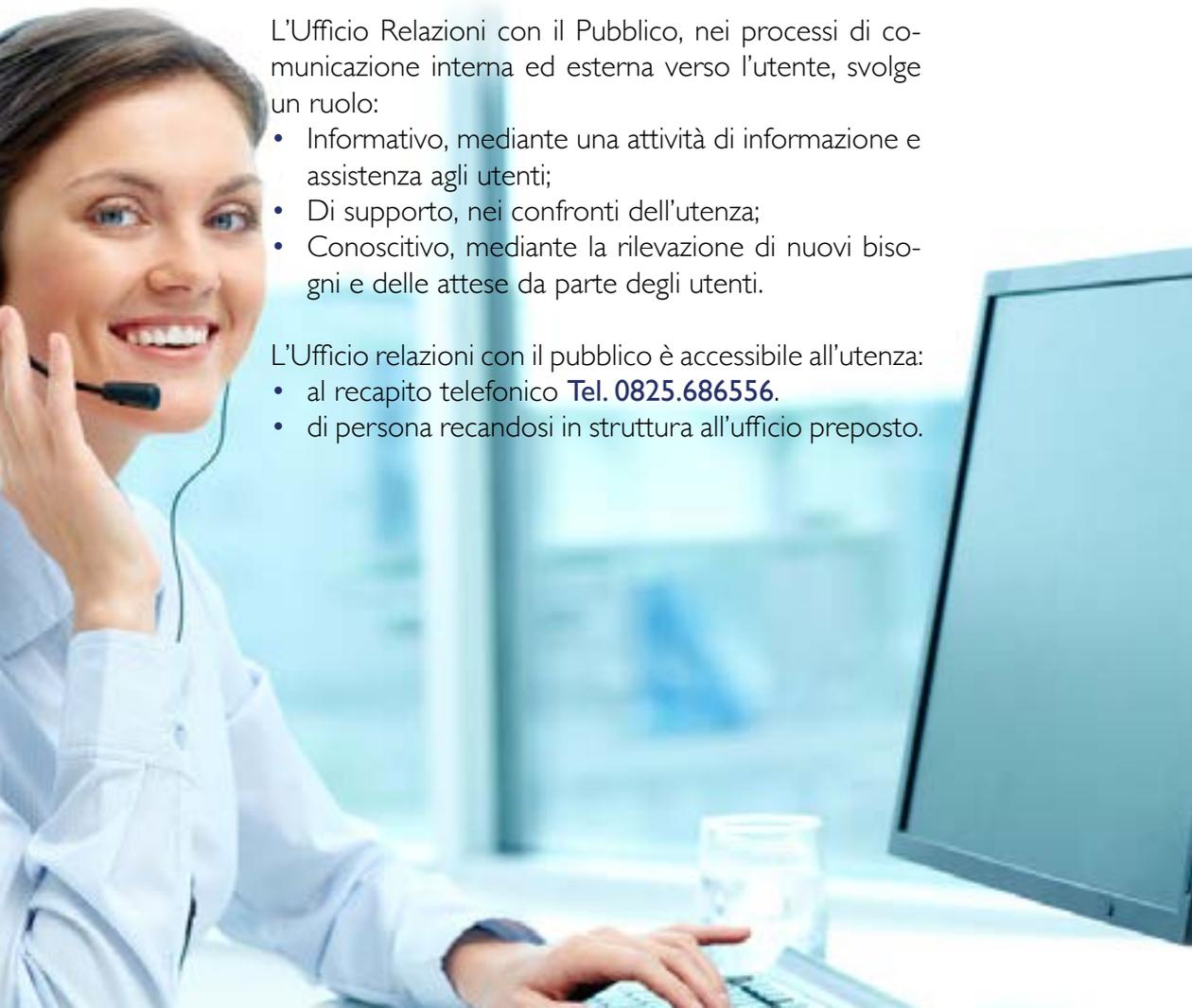
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale nei confronti degli utenti, garantendo il diritto degli stessi ad essere informati. In tal senso, l'ufficio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei processi di comunicazione interna ed esterna verso l'utente, svolge un ruolo:

- Informativo, mediante una attività di informazione e assistenza agli utenti;
- Di supporto, nei confronti dell'utenza;
- Conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è accessibile all'utenza:

- al recapito telefonico **Tel. 0825.686556**.
- di persona recandosi in struttura all'ufficio preposto.



Sicurezza

La salvaguardia della sicurezza dei cittadini/utenti e delle strutture del centro è la premessa fondamentale delle attività del Servizio di Dialisi della Diagnostica Medica S.r.l. Al fine di garantire che in ogni aspetto della operatività del centro la sicurezza sia adeguatamente considerata come elemento prioritario, è stato implementato un piano della sicurezza che assicura:

- Il continuo miglioramento delle infrastrutture e degli impianti;
- Un adeguato programma di formazione;
- Adeguati sistemi di prevenzione e di allarmi;
- Adeguate procedure di emergenza.

Tutte le fasi che il cittadino/utente vive, dall'ingresso al centro all'uscita, sono pertanto valutate al fine di ridurre ogni eventuale rischio.



2

dialogando con i
nostri pazienti

qualità, umanizzazione e tutela

sezione seconda



CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ ISO 9001-2015

Il centro ha intrapreso un percorso articolato e complesso per la certificazione di qualità ISO-9001-2015. La certificazione è lo strumento più idoneo per migliorare il sistema produttivo e costruire la più solida piattaforma sulla quale costruire la total quality. La certificazione serve a verificare che i prodotti e i servizi, nel nostro caso i servizi, siano realizzati e forniti secondo standard predefiniti a livello internazionale, seguendo un percorso strettamente tecnico per ottenere la qualità totale. Pertanto, la ISO-9001-2015 non porta solo al miglioramento continuo dei prodotti e processi ma anche dell'Organizzazione Aziendale, il tutto finalizzato alla soddisfazione dell'Utente.

La Qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, con lo scopo di:

- migliorare i servizi erogati,
- soddisfare pienamente le esigenze dell'utente
- valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

I NOSTRI IMPEGNI

La nostra Carta dei Servizi vuole essere un'efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) alla gestione della propria salute. Risponde a questi obiettivi la descrizione dei fattori di qualità che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO UTENTE

| OBBIETTIVO | INDICATORE DI QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ |
|--------------------|---|---------------------|
| RISPETTO DEI TEMPI | N° giorni che mediamente necessitano per il trattamento | vedi nota* |

* Sono stati avviati programmi di manutenzione preventiva e programmata per la strumentazione e le attrezzature del centro che assicurano la disponibilità delle apparecchiature quando necessario. Inoltre, il Centro ha provveduto a dotarsi di un numero di apparecchiature e di strumentazione adeguato e ridondato rispetto al volume di attività da erogare ed in grado di sopperire ad eventuali guasti senza causare particolari disagi all'utenza.

RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELL'UTENTE

| OBBIETTIVO | INDICATORE DI QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ |
|---------------------------------------|---|---------------------|
| RISPETTO IGIENE E COMFORT ALBERGHIERO | Frequenza pulizia spazi dedicati all'utenza | 2 volte al giorno |
| | Frequenza pulizia servizi igienici | 2 volte al giorno |



Soddisfazione dei pazienti

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalle Direzioni sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli utenti della struttura.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

La fattiva partecipazione degli utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti. Il questionario viene consegnato all'utente durante la permanenza nel centro ed egli potrà riconsegnarlo in modo anonimo al momento della dimissione. La Direzione provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei Servizi interessati e fornisce una risposta entro 3 giorni.

È POSSIBILE REPERIRE IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PRESSO:

- CUA
- Ufficio URP

Meccanismi di tutela e privacy

TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

Il centro garantisce, in conformità al D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, dei pazienti, e dei visitatori attraverso l'elaborazione di un documento di valutazione dei rischi.

TUTELA DELL'AMBIENTE

Il centro riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

TUTELA DELLA PRIVACY

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione del Regolamento (UE) 679/2016 (in seguito, "GDPR") e del D.lgs. n. 196/2003 ("Codice privacy"), come novellato dal D.lgs. 101/2018, (complessivamente, "Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati") non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti. Per il medesimo motivo per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

PRIVACY

In adempimento alla Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati, all'ingresso in Struttura viene data visione all'Interessato dell'Informativa per gli utenti dei servizi sanitari e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016.

L'informativa per gli utenti dei servizi sanitari inerente il trattamento dei dati personali (laddove per trattamento deve intendersi qualunque operazione o complesso di operazioni effettuati sui dati personali, dalla raccolta alla registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione,



comunicazione, diffusione, cancellazione ecc.) è ordinariamente fornita all'Interessato prima dell'inizio del trattamento, ma può intervenire anche successivamente alla prestazione o essere fornita ad altro soggetto legittimato nel caso di: emergenza sanitaria o di igiene pubblica; impossibilità fisica; incapacità di agire; incapacità di intendere o di volere; prestazione medica che può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia; rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato.

Il Titolare del trattamento è la Diagnostica Medica S.r.l. nella persona del suo Legale Rappresentante.

Il centro ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati personali, anche detto Data Protection Officer ("DPO"), che può essere contattato ai recapiti indicati nell'Informativa per gli Utenti dei servizi sanitari.

L'ORGANISMO DI VIGILANZA

La Diagnostica Medica S.r.l. ha formalizzato al proprio interno le procedure e gli istituti previsti dal D.lgs. 231/2001, volti ad impedire che possano essere commessi reati a danno della Pubblica Amministrazione. Ciò ha portato alla formalizzazione di un modello di organizzazione e controllo ed all'istituzione dell'Organismo di Vigilanza, con piena autorità di vigilare su tutte le transazioni che si svolgono nei confronti della Pubblica Amministrazione (ASL, Regione, ecc.) ed alla pubblicazione di un Codice di Comportamento alla cui osservanza è tenuto tutto il personale della Struttura.

Consenso informato

CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato viene richiesto ai pazienti in tutti i casi previsti dalla vigente normativa, come negli atti sanitari invasivi, ad esempio: intervento chirurgico, anestesia, prestazioni diagnostiche contrastografiche, etc.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini, integrati dal D.Lgs. 229/99 Riforma ter recante: "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale".
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM 11/10/1994 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in GU n. 261 dell'8/11/1994.
- DPCM 19/05/1995 "Schema di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari".
- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei servizi sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Decreto 15/02/96 del Ministero della Sanità "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie".
- L. n° 675 del 31/12/1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".
- D.P.R. 14/01/97 " Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e province autonome di Trento e Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private".
- Legge Regionale 30 luglio 1999 n. 20 "Norme in materia



di autorizzazione, vigilanza e accreditamento per i presidi sanitari e socio-sanitari, pubblici e privati. Recepimento del D.P.R. 14/01/97.

- DGRC n° 7301/01 Definizione dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie delle strutture pubbliche e private della Regione Campania"
- Regolamento n°1 del 2007 come aggiornato dal DCA 51 del luglio 2019 e DGRC N° 166 del 6 aprile 2022.
- Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come novellato dal Decreto Legislativo n. 101 del 10 agosto 2018
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE (anche detto, "GDPR").

Comunicazione e gestione dell'evento avverso. Rischio clinico, reclami e rimborsi

RISCHIO CLINICO

In ottemperanza agli obblighi di pubblicità fissati dalla Legge n.24 del 8/03/2017 (Legge Gelli-Bianco), il presidio sanitario pubblica sul sito web il **report di risk management*** in cui vengono riportate le informazioni relative alla gestione del rischio clinico ovvero il processo mediante il quale si misura o si stima il rischio e successivamente si sviluppano delle strategie e delle procedure per governarlo.

È riconosciuto che la promozione della sicurezza dei pazienti si fonda su un approccio sistemico, che comprende lo studio degli eventi avversi, dei near miss e degli eventi sentinella per arrivare all'identificazione ed al controllo delle circostanze e dei fattori che possono facilitare o determinare un danno per il paziente e, quindi, per la progettazione di processi assistenziali appropriati, efficaci ed efficienti.

tutte le procedure adottate presso la nostra struttura rientrano nelle **good clinical practise in termini di prevenzione degli eventi avversi e degli eventi sentinella.*

RECLAMI E RIMBORSI*

Strumenti a disposizione del paziente per la verifica della qualità delle prestazioni del centro.

- Questionari di gradimento da compilare in forma anonima.
- Dialogando con l'ufficio URP* presso la direzione sanitaria con la possibilità di presentare reclami e/o segnalazioni.

**L'Ufficio URP ha lo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.*

I **reclami**, saranno gestiti nell'immediato, entro e non oltre i 7 giorni lavorativi come previsto da procedura.

Presentare richiesta di rimborso

- L'azienda effettua i rimborsi per prestazioni di diagnostica o ambulatoriali non eseguite per accadimenti esterni alla volontà dell'azienda. Viene emessa infatti una nota di credito per il paziente che, dopo relativo pagamento, non ha potuto effettuare l'esame.

Pratiche di risarcimento

- Le pratiche di risarcimento vengono trasmesse ad un ufficio legale esterno alla struttura che si occupa dell'istruttoria.



Umanizzazione significa porre al centro la persona umana; al centro dei percorsi sanitari e socio-assistenziali in una visione olistica, ovvero considerare la totalità inscindibile delle componenti fisica, mentale, emotiva e spirituale.

L'incontro con il paziente richiede una preparazione professionale ma al contempo umana e umanizzante del percorso terapeutico. A tal proposito la letteratura evidenzia come ci si debba muovere su due assi, da un lato una buona assistenza medico infermieristica e dall'altra si debba sviluppare e stimolare una relazione con il paziente. Non si può prescindere dalla persona malata, dal rapporto tra persone, dalla dignità delle cure se parliamo di Umanizzazione.

Per proseguire nel percorso di umanizzazione delle cure, bisogna svolgere una compiuta analisi dei reali bisogni delle persone, dei contesti, delle relazioni tra persone e ambienti, dei processi cognitivi ed emotivi individuali e di gruppo, in modo da individuare i bisogni latenti e di contestualizzare le richieste esplicite.

A tal proposito il centro nell'ambito del Percorso di umanizzazione dell'assistenza:

- Prende in carico il cittadino utente nel percorso di cura;
- Favorisce la relazione tra professionisti sanitari e pazienti e familiari;
- Presta attenzione al comfort degli ambienti e ai processi organizzativi vicini alle esigenze dei cittadini utenti;
- Assicura la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni nonché la partecipazione civica quale contributo al buon andamento della qualità dei servizi e dei processi organizzativi;
- Valuta il grado di soddisfazione dei cittadini utenti e ne trae spunti per il continuo miglioramento;
- Prevede un colloquio medico/paziente che consideri oltre agli aspetti strettamente legati alla patologia anche i sentimenti del paziente, il senso di estraneità e il disagio, le sue idee, le sue interpretazioni e aspettative;

UMANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

La Direttiva dell'Unione Europea 97/17 "Il sistema-qualità nell'assistenza sanitaria europea" indica la comunicazione efficace come "la chiave per attuare con successo i cambiamenti", a condizione che il paziente sia al centro del processo comunicativo e che le informazioni siano date in maniera semplice e chiara in modo che siano comprese da tutti. Il centro comunica attraverso diversi canali: dai più classici come brochure e depliant informativi e anche attraverso i canali digitali come il sito web e i differenti social network.

Il **sito web** rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

- un profilo del centro
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- la possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami.

Umanizzazione attraverso i social network

L'utilizzo dei social network consente alle persone di esprimere opinioni e di chiedere informazioni attraverso i loro smartphone e altri mezzi di comunicazione, già interiorizzati dalla maggior parte degli utenti. Attraverso i social network informa le persone sugli open day (visite gratuite) a cui possono partecipare, e offre consigli per preservare la buona qualità di vita e un buon stato di salute redatti dai nostri medici.

Igiene delle mani

Il Responsabile Medico, comunica a tutto il personale sanitario la procedura del lavaggio delle mani, e assicura il regolare rifornimento e l'idoneo immagazzinamento dei prodotti necessari.”

MODALITÀ OPERATIVE - LAVAGGIO SOCIALE DELLE MANI

Il lavaggio delle mani rappresenta da solo il mezzo più importante ed efficace per prevenire la trasmissione delle infezioni. Serve ad allontanare fisicamente lo sporco e la maggior parte della flora transitoria della cute.

APPLICABILITÀ

La gestione dell'attività descritta è applicata, quale prassi ordinaria, da tutti gli operatori sanitari a garanzia della igiene personale e dell'assistito per la prevenzione delle infezioni.

QUANDO

Ad inizio e fine turno, prima e dopo l'uso dei servizi igienici, prima e dopo ogni contatto con i pazienti, prima e dopo l'uso dei guanti, prima e dopo la somministrazione di eventuali mezzi di contrasto, dopo essersi soffiati il naso.

COME

- 1) Bagnare ed insaponare le mani con sapone liquido;
- 2) Strofinare accuratamente con particolare attenzione agli spazi ungueali e interdigitali, per 15-30 sec. ;
- 3) Risciacquare abbondantemente con acqua corrente;
- 4) Asciugare bene con salviette monouso, o con carta o con asciugamano monodipendente;
- 5) Utilizzare l'ultima salvietta per chiudere eventualmente il rubinetto.



FINALITÀ

- a) Prevenire le infezioni ospedaliere
- b) Distruggere rapidamente tutta la flora occasionale e di ridurre la carica microbica della flora residente.

MATERIALE

- Detergente antisettico pvp iodio o clorexidina
- Salviette monouso

RACCOMANDAZIONI

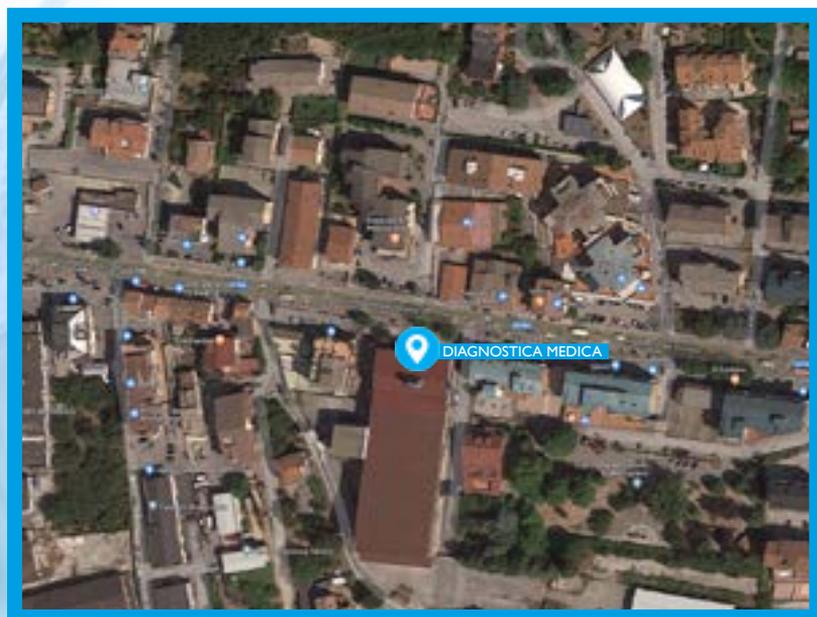
Gli erogatori di antisettico devono essere a muro e provvisti di apposita leva per funzionamento a gomito; quando vuoti, se riutilizzabili, devono essere lavati e sterilizzati prima del successivo riempimento. Asciugare le mani tamponandole e non strofinandole. Scegliere prodotti, tra quelli consigliati, in base alla sensibilità individuale.

L'uso delle creme dermo-protettive è consigliato solo fuori dell'orario di servizio perché i contenitori delle stesse potrebbero essere contaminati e, pertanto, aumentare la flora batterica residente delle mani.



Come raggiungerci

COME RAGGIUNGERCI



Aeroporto di Napoli

Distanza km 40 da aereoporto Capodichino

da Napoli e Bari

Uscita Avellino Ovest autostrada NA-BA (A16)

da Salerno

Raccordo autostradale AV-SA della Salerno Reggio Calabria

Diagnostica Medica s.r.l.



Via Nazionale Torrette, 146 - 83013 Mercogliano (Av)
Tel. +39 0825.686111 - Fax +39 0825.686700
CUP 0825.686686 - cup@diagnosticamedica.org

Orari

Call Center Prenotazioni

Lunedì al Venerdì ore 9.00-18.00 - Tel. 0825.686686
Sabato ore 9.00-13.00 - Tel. 0825.686686

Resp. CUP e Accoglienza

Lunedì al Venerdì ore 9.00-17.00
Sabato ore 9.00-13.00 - Tel. 0825.686556



www.diagnosticamedica.org