

Centro Emodialitico Meridionale s.r.l.



Carta dei servizi

Via Generale Cantore, 21 – Palermo

Tel. 091 302741- 091 302451 Fax 091 301243

<p><i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Codice doc: All1PRRC008.02 Rev. 10 Del 11.03.2022</p>
---	--	---

INDICE

1.	IL CENTRO EMODIALITICO MERIDIONALE.....	5
1.1	PRESENTAZIONE.....	5
1.2	DOVE SIAMO	5
1.3	FINI ISTITUZIONALI	6
1.4	PRINCIPI FONDAMENTALI	6
1.5	STRUTTURA	6
1.6	EMERGENZA COVID 19.....	9
1.7	SANIFICAZIONE AMBIENTALE.....	9
2.	INFORMAZIONI GENERALI SULL'EMODIALISI	10
3.	MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	11
4.	LA SEDUTA EMODIALITICA.....	11
5.	ASSISTENZA WORK-UP PER INSERIMENTO IN LISTA TRAPIANTO.....	12
6.	NUTRIZIONE NEL PAZIENTE DIALIZZATO	13
7.	DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO.....	13
7.1	DIRITTI DEL MALATO	13
7.2	NORME DI COMPORTAMENTO.....	14
8.	TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ.....	14
8.1	RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI	15
8.2	ORGANISMI INTERNI DI CONTROLLO E VERIFICA.....	15

<p><i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: Allegato</p> <p>Titolo del documento.</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Codice doc: All1PRRCO08.02 Rev. 10 Del 11.03.2022</p>
---	--	---

Gentile utente,

il Centro Emodialitico Meridionale di Palermo intende garantire servizi di alta qualità ai cittadini ed al Servizio Sanitario Regionale consolidando la posizione di eccellenza tra le strutture sanitarie private della Sicilia, conseguita grazie alla professionalità degli Operatori ed alla efficienza dell'organizzazione aziendale.

Il punto cardine della nostra missione è l'attenzione alle necessità ed alle esigenze dei cittadini, nella consapevolezza dell'importanza del ruolo svolto per assicurare una migliore qualità della vita alle persone che soffrono.

In questa missione ci sostengono i nostri valori aziendali:

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

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

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

<i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i>	Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI	Codice doc: All1PRRCO08.02 Rev. 10 Del 11.03.2022
--	---	--

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

L' Amministratore Unico

Dr. Giuseppe Patti

<p><i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: Allegato TITOLO DEL DOCUMENTO: CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Codice doc: All1PRRCO08.02 Rev. 10 Del 11.03.2022</p>
---	--	---

1. IL CENTRO EMODIALITICO MERIDIONALE

1.1 Presentazione

Il “Centro Emodialitico Meridionale s.r.l.” è una società a responsabilità limitata con sede in Via Generale Cantore n. 21 a Palermo; svolge attività di diagnosi e cura delle patologie renali e dei trattamenti sostitutivi per pazienti affetti da insufficienza renale cronica (IRC).

È in possesso della autorizzazione sanitaria n. 146 del 21/09/09 ed è accreditato con il Sistema Sanitario Regionale (DA del 12/09/2016); dal 1980 offre prestazioni emodialitiche rivolte ad un bacino di utenza configurabile con il distretto sanitario di Palermo e distretti limitrofi, anche se vengono accolti pazienti provenienti da altre ASP della Sicilia.

Il Centro dispone di un servizio telefonico a più linee, collegato a un PBX, in caso di chiamate simultanee e di telefax; i numeri telefonici del centralino sono 091.302741 e 091.302451; il numero del fax è 091.301243.

Il Centro Emodialitico per garantire un miglior servizio all’utente è dotato di un sito internet:

www.centrodialisisicilia.com

L’ indirizzo email:

cempalermo@gmail.com

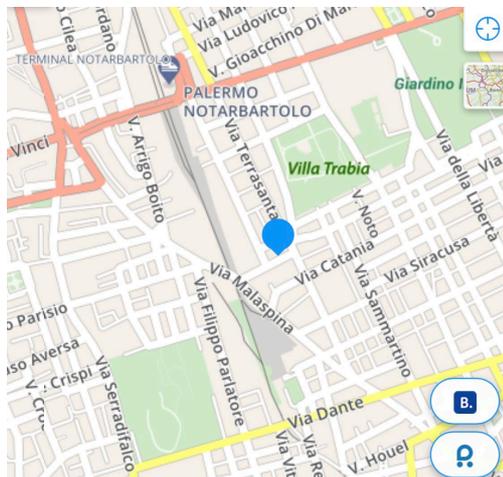
Tramite l’accesso di internet è possibile essere contattato dagli operatori del Centro.

Il Centro è aperto tutti i giorni con orario continuato, eccetto la domenica.

Le turnazioni delle sedute dialitiche sono 2 nei giorni pari e 3 nei giorni dispari; è garantito un servizio di 24 ore su 24 come pronto soccorso.

1.2 Dove siamo

Il Centro Emodialitico Meridionale è situato in una zona centrale di Palermo, facilmente raggiungibile sia in auto che con i mezzi pubblici; il posteggio pubblico davanti al Centro permette la sosta alle autoambulanze del 118 ed alle autovetture delle associazioni che si occupano del trasporto dei malati; nelle immediate vicinanze è disponibile un parcheggio ad ore a pagamento.



<p><i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: Allegato</p> <p>Titolo del documento.</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Codice doc: All1PRRCO08.02</p> <p>Rev. 10</p> <p>Del 11.03.2022</p>
---	--	---

1.3 Fini istituzionali

Scopo istituzionale del “*Centro Emodialitico Meridionale*” è quello di svolgere attività di diagnosi e cura delle patologie renali. Gli obiettivi che il Centro Emodialitico Meridionale si impegna a perseguire sono:

- partecipare al miglioramento della qualità dei servizi che la Sanità offre ai cittadini, fornendo il massimo della sicurezza nell’esercizio delle attività, nella esecuzione dei trattamenti diagnostici e nella vigilanza sui malati;
- ridurre il tempo di attesa per la fruizione delle prestazioni in condizioni ambientali idonee, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al trattamento durante l’erogazione del servizio;
- potenziare i mezzi di informazione a favore dell’utente;
- offrire prestazioni terapeutiche della massima affidabilità, assicurando la disponibilità delle tecnologie più avanzate;
- garantire la competenza professionale degli Operatori Sanitari.

1.4 Principi fondamentali

Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura, nel rispetto di tali principi fondamentali il “*Centro Emodialitico Meridionale*” si è impegnato e si impegna costantemente per assicurare l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l’appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente, in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.

1.5 Struttura

La struttura logistica del Centro Emodialitico Meridionale è costituita da:

Accettazione e zona di attesa

Il locale di attesa, al quale si accede direttamente dall’ingresso principale, è dotato di comode poltroncine e di distributori automatici di bevande e snack per assicurare un’attesa quanto più possibile confortevole ai familiari ed agli accompagnatori dei pazienti



<p><i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Codice doc: All1PRRCO08.02 Rev. 10 Del 11.03.2022</p>
---	--	---

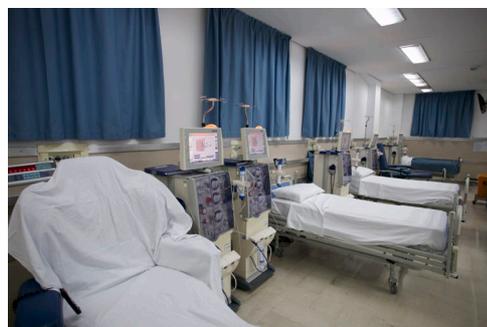
Sale dialisi



Il Centro Emodialitico Meridionale dispone di 3 sale dialisi, per un totale di 39 posti rene, di cui 36 accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale.

Gli ambienti sono dotati tutti i comfort, con microclima garantito da un impianto centralizzato sotto costante monitoraggio.

Le postazioni sono attrezzate con letti o poltrone e fornite di tutte le attrezzature necessarie per svolgere la seduta emodialitica.



Locale separato per pazienti critici



La seduta emodialitica per pazienti particolarmente critici viene svolta in un locale dedicato, provvisto di servizi igienici autonomi e dotato delle medesime attrezzature presenti nelle altre sale dialisi e di un carrello per le eventuali emergenze cliniche.

Sala medicazioni

La sala medicazioni è dotata dello strumentario per gli accessi vascolari, di un lettino per medicazioni, di una lampada scialitica, di un tavolo per lo strumentario e di un'autoclave per la sterilizzazione degli strumenti. Le visite dei pazienti da parte dei medici nefrologi in servizio durante l'intero orario di apertura del Centro avvengono in un ambulatorio dotato di tutte le attrezzature necessarie.



<p><i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: Allegato</p> <p>Titolo del documento.</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Codice doc: All1PRRCO08.02</p> <p>Rev. 10</p> <p>Del 11.03.2022</p>
---	--	---

Laboratorio di analisi

Il Centro è dotato di un laboratorio di analisi cliniche interno, fornito di un emogasanalizzatore e di tutte le apparecchiature necessarie all'esecuzione degli esami ematochimici fondamentali per effettuare l'emodialisi (esame emocromocitometrico, azotemia, creatininemia, glicemia, sodio, potassio, calcio, fosforo).



Locale per il trattamento delle acque

In un locale adeguatamente protetto sono collocate le attrezzature per il trattamento delle acque di dialisi (osmosi inversa).

Il Centro Emodialitico Meridionale si è molto impegnato e mantiene il proprio impegno per la eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap, adeguando la struttura alle prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236 del 14 giugno 1989 e assicurando la disponibilità ad assumersi l'onere di ulteriori miglioramenti, qualora le disposizioni di legge o le esigenze dei pazienti lo richiedessero.

Il Centro Emodialitico Meridionale è autorizzato con Certificato di Prevenzione Incendi oggi denominato SCIA prot. 29786 del 24 novembre 2015 e si è dotato di efficienti piani antincendio. L'impianto elettrico e le prese di terra sono realizzati a norma CEI e costantemente verificati.

In ottemperanza alle disposizioni della legge 81/08 il Centro Emodialitico Meridionale ha nominato un proprio Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione che, insieme con il Rappresentante eletto dai lavoratori e con gli altri dipendenti, viene istruito ed aggiornato sulle norme di sicurezza mediante corsi di addestramento.

L'igiene degli ambienti e del Personale è garantita dal rispetto delle prescrizioni stabilite dalla normativa nazionale e regionale.

L'erogazione del servizio è assicurata da una struttura organizzativa costituita da:

- 1 Direttore Sanitario
- 2 medici nefrologi
- 2 medici specialisti
- 3 medici
- 1 medico consulente cardiologo

<p><i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: Allegato</p> <p>Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Codice doc: All1PRRCO08.02</p> <p>Rev. 10</p> <p>Del 11.03.2022</p>
---	--	---

- 1 nutrizionista
- 12 infermieri
- 1 Tecnico di laboratorio
- 3 operatori socio sanitari
- 7 ausiliari
- 2 impiegati amministrativi

La qualità dei servizi offerti è garantita dalla esistenza di un “*Sistema Qualità*” rispondente alle linee guida della norma ISO 9001:2015, in base alle quali gli Enti accreditati rilasciano la “*Certificazione*” valida in campo nazionale ed internazionale.

1.6 Emergenza Covid 19

Il Centro Emodialitico Meridionale ha recepito il protocollo di regolamentazione del 14/03/2020 e del 24/04/2020 “*per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro*” in ambito sanitario ed ha istituito un Comitato per l’emergenza Covid 19 la cui referente è il Direttore Sanitario Dr.ssa Grazia Locascio.

All’interno del Centro sono state rafforzate le misure di prevenzione dotando il personale sanitario di dispositivi di sicurezza adeguati (mascherine, guanti, calzari, camici monouso, visiere e soluzioni igienizzante per le mani).

Per il personale del Centro è stato disposto la vaccinazione anti corona virus con il vaccino Pfizer.

1.7 Sanificazione ambientale

All’interno del Centro sono regolamentati gli accessi; ai pazienti all’ingresso viene misurata la temperatura, igienizzate le mani e fornita mascherina FFP2; questo per aumentare la sicurezza dei pazienti che vengono continuamente informati sulle precauzioni da mettere in atto all’esterno del Centro (rapporti con familiari e ambiente esterno). All’ingresso è stata installata una cabina sanificante a nebulizzazione a nebbia secca “SEAS SANIPAS”, che rappresenta una soluzione per il controllo degli accessi e l’abbattimento dell’inquinamento microbiologico di indumenti e scarpe delle persone in ingresso a locali ed edifici.



<p><i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Codice doc: All1PRRCO08.02 Rev. 10 Del 11.03.2022</p>
---	--	---

In sala d'attesa è inoltre presente una sofisticata apparecchiatura di sanificazione dell'aria ambiente "Viruskiller™" dell'azienda Initial, in grado di trattare ben 660 mc/h mediante un sistema integrato composto da lampade UV-C e filtri.

2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'EMODIALISI

Il procedimento rimpiazza le quattro funzionalità di base del rene:

- ✓ rimozione delle sostanze tossiche
- ✓ riequilibrio elettrolitico
- ✓ riequilibrio acido-base
- ✓ rimozione dei liquidi

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

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

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



Il Centro Emodialitico Meridionale eroga le seguenti prestazioni dialitiche:

- ❖ bicarbonato dialisi;
- ❖ emofiltrazione;
- ❖ emodiafiltrazione (dialisi online);

e tutte quelle identificate dalla normativa nazionale e regionale.

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

<p><i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: Allegato</p> <p>Titolo del documento.</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Codice doc: All1PRRCO08.02 Rev. 10 Del 11.03.2022</p>
---	--	---

3. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le modalità di accesso al servizio sono le seguenti:

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

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

- Visita medica di accesso;
- Acquisizione della documentazione clinica o di laboratorio proveniente da altre strutture ospedaliere o, comunque, in possesso del paziente;
- Effettuazione di eventuali esami diagnostici;
- Conclusioni diagnostiche e programma terapeutico;
- Programmazione degli accessi alla struttura sanitaria;
- Attuazione del programma terapeutico.

La documentazione del paziente è raccolta nella cartella clinica, quest'ultima viene gestita informaticamente mediante il software NetDyalis, che prevede la tutela dei dati personali del paziente tramite password degli operatori, nel rispetto della normativa vigente.

Se il paziente lo desidera, può presentare richiesta per il rilascio di copia della cartella clinica/dialitica che potrà ritirare dopo sette giorni lavorativi. Le eventuali integrazioni vanno consegnate entro 30 gg. (Legge Gelli – Bianco 24/17).

La richiesta deve essere presentata personalmente all'amministrazione e la persona eventualmente incaricata deve essere fornita di delega autenticata.

4. LA SEDUTA EMODIALITICA

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

- la preparazione della seduta dialitica;
- l'ingresso del paziente in sala dialisi;
- l'identificazione del paziente e della postazione di riferimento;

<p><i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Codice doc: All1PRRCO08.02 Rev. 10 Del 11.03.2022</p>
---	--	---

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

5. ASSISTENZA WORK-UP PER INSERIMENTO IN LISTA TRAPIANTO

Il trapianto di rene rappresenta la migliore terapia sostitutiva per le persone affette da grave ed irreversibile insufficienza renale cronica.

Il nostro Centro si propone di informare e seguire i pazienti candidabili al trapianto nel percorso assistenziale, mediante un'interazione con i centri trapianti e con le unità operative di nefrologia e dialisi del territorio. A tale scopo la nostra equipe comprende un medico chirurgo responsabile della lista d'attesa.

Il percorso assistenziale prevede la valutazione del medico nefrologo curante e del medico chirurgo responsabile, il supporto nella programmazione e nell'esecuzione di approfondimenti diagnostici, la valutazione da parte del medico del Centro di trapianti prescelto dal paziente, la successiva assistenza per l'eventuale inserimento ed il conseguente mantenimento in lista d'attesa fino al trapianto.

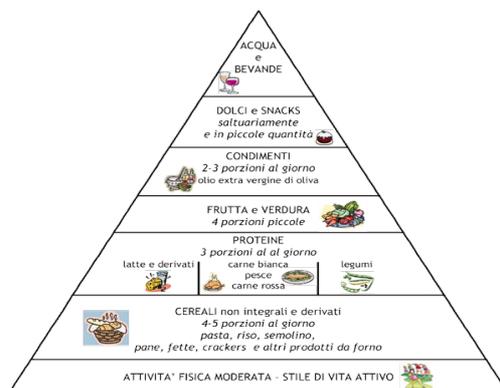
I nostri nefrologi collaborano con i principali centri trapianti italiani al fine di iscrivere il paziente in lista d'attesa in tempi brevi. In Italia un paziente in dialisi ha diritto a iscriversi in due centri trapianti, uno nella propria regione di residenza e uno fuori regione. La doppia iscrizione aumenta la possibilità di essere sottoposti a trapianto di rene.

Offriamo inoltre supporto nel percorso assistenziale per il trapianto da donatore vivente, informando le famiglie ed i coniugi riguardo la procedura e le modalità per verificare l'idoneità clinica di un possibile donatore.

<p><i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: Allegato TITOLO DEL DOCUMENTO: CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Codice doc: All1PRRCO08.02 Rev. 10 Del 11.03.2022</p>
---	--	---

6. NUTRIZIONE NEL PAZIENTE DIALIZZATO

Talvolta le persone in dialisi non mangiano a sufficienza perché non hanno appetito, a causa dell'accumulo di urea nel sangue, per paura di un possibile aumento di peso o perché costrette a cambiare il tipo di alimentazione. Per mantenere un adeguato stato di salute, evitare complicazioni (infezioni, problemi cardiaci) occorre però non ridurre l'apporto di alimenti, non saltare i pasti, né sbilanciarne i contenuti altrimenti potrebbe comparire uno stato di denutrizione pericoloso anche per la stessa sopravvivenza. Per mantenere uno stato nutrizionale accettabile è quindi fondamentale introdurre giornalmente le calorie ed i nutrienti (in primis le proteine) necessarie. Il Centro Emodialitico Meridionale si propone di fornire adeguata informazione sulla dieta da seguire e a tale scopo la nostra equipe comprende un nutrizionista specializzato, che segue i pazienti fornendo loro un programma alimentare personalizzato ed accompagnandoli nel seguirlo.



7. DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO

7.1 Diritti del malato

- ✚ Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- ✚ In particolare, durante la seduta di emodialisi, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
- ✚ Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- ✚ Il malato ha il diritto di ottenere dal medico che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia ed al programma terapeutico.

<p><i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: Allegato</p> <p>Titolo del documento.</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Codice doc: All1PRRCO08.02 Rev. 10 Del 11.03.2022</p>
---	--	---

- ✚ In particolare il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto al trattamento terapeutico; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone legalmente autorizzate.
- ✚ Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- ✚ Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

7.2 Norme di comportamento

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

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

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

8. TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ

La "Carta dei Servizi" è il documento che esprime gli impegni che il "Centro Emodialitico Meridionale" assume nei confronti dei cittadini che intendono usufruire dei servizi dalla stessa erogati; i protocolli, le procedure e le istruzioni di lavoro, formalizzati in documenti codificati secondo le indicazioni delle norme ISO 9001:2015, offrono ai cittadini la necessaria garanzia che tutte le attività relative alla erogazione del servizio avvengono in condizioni di assoluto controllo e nel rispetto degli standard di qualità dichiarati.

<p><i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: Allegato</p> <p>Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Codice doc: All1PRRCO08.02</p> <p>Rev. 10</p> <p>Del 11.03.2022</p>
---	--	---

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

Con particolare riferimento alla tutela dei diritti dei cittadini utenti, il “*Centro Emodialitico Meridionale*” è impegnato a fornire:

- ✓ una informazione obiettiva ed imparziale sulla prestazione sanitaria di emodialisi;
- ✓ una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi e sugli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi
- ✓ una informazione che consenta al cittadino utente, prima di essere sottoposto alle terapie, di esprimere un consenso realmente informato, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il paziente è di minore età o incapace di determinarsi il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria

8.1 Rilevazione della soddisfazione dei pazienti

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

8.2 Organismi interni di controllo e verifica

Il Centro Emodialitico Meridionale ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell’ambito strettamente sanitario sia in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.

8.2.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

È costituito alle dirette dipendenze dell’Amministratore con il compito di assicurare l’informazione, l’accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

L’URP è coordinato dal Responsabile della Qualità, il quale supporta il conseguimento degli obiettivi di qualità del Centro Emodialitico Meridionale e l’integrazione tra i processi aziendali, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni dei cittadini utenti, fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni.

Il Responsabile dell’URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni.

<p><i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: Allegato</p> <p>Titolo del documento.</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Codice doc: All1PRRCO08.02 Rev. 10 Del 11.03.2022</p>
---	--	---

I cittadini utenti possono presentare all’Ufficio Relazioni con il Pubblico eventuali reclami per disservizi subiti prima, durante e dopo il servizio di dialisi; il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

- per iscritto su carta semplice o a mezzo fax a “*Centro Emodialitico Meridionale – Ufficio Relazioni con il Pubblico*” via Generale Cantore, 21 – Fax 091 301243
- verbalmente rivolgendosi alla Direzione o al personale sanitario in servizio presso le sale.

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

8.2.2 Comitato dei Medici

È costituito da:

- Direttore Sanitaria del Centro
- Medici specialisti
- Responsabile Qualità

Ha il compito di attivare, revisionare protocolli assistenziali ed operativi, verificare ed aggiornare gli indirizzi terapeutici e vigilare per la sorveglianza delle infezioni ospedaliere e per le malattie trasmissibili (Coronavirus).

8.2.3 Comitato Qualità

È costituito da:

- Amministratore Unico
- Direttore Sanitario del Centro
- Responsabile Qualità

Ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del “*sistema qualità*” del Centro Emodialitico Meridionale, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti alla Direzione sanitaria o a quella amministrativa, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti.

Il Comitato promuove l’attuazione delle azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell’ambito di un anno il Comitato riesamina l’intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

<p><i>Centro Emodialitico Meridionale s. r. l.</i> <i>Via Generale Cantore, 21</i> <i>Palermo</i></p>	<p>Tipo di documento: Allegato</p> <p>Titolo del documento.</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Codice doc: All1PRRCO08.02 Rev. 10 Del 11.03.2022</p>
---	--	---

8.2.4 Gruppo di Verifica Ispettiva Interna

Con il coordinamento del Responsabile Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.