STRUTTURA ORGANIZZATIVA E CARTA DEI SERVIZI

Servizi Sanitari Alcamesi

	Ruolo	Firma	Data
Redazione	Responsabile Qualità		04.07.2022
Verifica	Direttore Sanitario		04.07.2022
Approvazione	Presidente del CdA		04.07.2022
Archiviazione	Responsabile Qualità		04.07.2022

Edizione	Revisione	Motivo	Data
1	0	Aggiornamento ed integrazione dell'intero Sistema di Gestione Qualità	22Giugno 2020
1	1	Revisione annuale	04 Luglio 2022

INDICE

1. SEZIONE PRIMA 3
1.1 Presentazione dell'azienda e Principi Fondamentali 3
1.2 Presentazione dell'Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi 3
1.3 L'importanza della Carta dei Servizi 5
2. SEZIONE SECONDA 8
2.1 Informazioni sulla Struttura ed i Servizi Forniti 8
2.2 Tipologia delle Prestazioni Fornite 8
2.3 Organizzazione 9
2.4 Organigramma 10
2.5 Modalità di Accesso e di pagamento 11
2.6 Servizi accessori 11
3. SEZIONE TERZA 13
3.1 Standard di Qualità, Impegni e Programmi 13
3.2 Accesso alla Struttura ed Accoglienza 13
3.3 Attività Dialitica Ambulatoriale 13
3.4 Dimissione 15
3.5 Sistema di Gestione delle Risorse 15
3.6 Verifica per il rispetto degli standard di qualità 15
3.7 Obiettivi per il miglioramento della qualità 15
4. SEZIONE QUARTA -MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA 18
4.1 Diritti Del Cittadino: La Gestione Dei Reclami 18
4.2 Diritti del Paziente Dializzato 19
4.3 Doveri del Paziente Dializzato 20
4.4 Indagini sulla Soddisfazione degli Utenti 20
4.5 Tutela della privacy 21

1. SEZIONE PRIMA

1.1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI

Gentile Signora, Gentile Signore, con la presente abbiamo ritenuto utile fornirle una Guida che Le sia di aiuto per orientarsi e conoscere la Struttura Sanitaria che La accoglie.

Questa **Carta dei Servizi** è concepita soprattutto come mezzo per l'instaurazione di un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto e costante con i **Cittadini Utenti**, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, rendendoli più efficienti e tempestivi, ma soprattutto più vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono. Siamo fermamente convinti che tanto più il rapporto tra **Cittadino Utente** e **Personale** si fonda sulla reciproca fiducia e conoscenza, tanto più cresce l'efficacia e l'efficienza globale del sistema e tanto maggiori sono i risultati.

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

1.2 PRESENTAZIONE DELL'AMBULATORIO DI NEFROLOGIA E DIALISI

Il Centro Dialisi **SERVIZI SANITARI ALCAMESI S.R.L.** nasce nel 1987, con lo scopo di erogare prestazioni specialistiche nefrologiche e trattamenti dialitici in regime ambulatoriale **convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale**.

La struttura è ubicata in Corso dei Mille, 184 - Alcamo ed è l'unico centro di Emodialisi della Provincia di Trapani ad avere la certificazione di qualità secondo lo standard **UNI EN ISO 9001:2015** rilasciata dall'ente Q-AID.

Il Centro nasce dalla ferma determinazione del suo legale rappresentante, il **Dott. Livio Marrocco**, di voler perseguire un obiettivo prima di tutto sociale: offrire prestazioni sanitarie secondo un modello in cui elevatissimi standard di qualità globale si associno a criteri di economicità per l'utente e per la collettività.

Sin dall'inizio della sua attività, il Centro ha focalizzato la propria attività sull'utente differenziandosi per l'elevata personalizzazione dei servizi erogati ed assistendo l'utente non solo dal punto di vista clinico ma anche umano, e per la sua posizione meravigliosa, anche turistica.

Attualmente si assiste ad una severa contrazione delle risorse da parte delle ASP ed all'emanazione di normative volte alla razionalizzazione dei servizi sanitari. In questo scenario, nasce una sfida che eliminerà quanti si improvvisino e quanti non riescano ad adeguarsi alle nuove tecnologie ed alle leggi di mercato.

SERVIZI SANITARI ALCAMESI S.R.L. si propone in questo senso offrendo, con la massima professionalità e qualità, un servizio efficace ed efficiente ponendosi al passo con l'evoluzione scientifica e tecnologica e fornendo prestazioni diagnostiche e terapeutiche con l'utilizzo di apparecchiature moderne e all'avanguardia e personale altamente qualificato.

La pubblicazione di questa edizione della "**Carta dei Servizi**" e la sua applicazione rappresentano un ulteriore concreto atto di questa sfida ed un passo avanti verso il mondo della qualità, iniziato con l'implementazione di un **Sistema di Gestione Aziendale** conforme allo standard internazionale **UNI EN ISO 9001:2015** e continuato con l'adeguamento al nuovo standard ed. 2015 e con l'applicazione dei suoi principi fondamentali: il miglioramento continuo delle prestazioni finalizzato all'accrescimento della soddisfazione dei "clienti - pazienti".

Nel rinnovare l'impegno verso una sempre maggiore qualità del servizio reso all'utente, la Direzione continuerà anche per il futuro ad operare nel rispetto dei principi di:

- centralità della soddisfazione del "cliente - paziente" nel definire i requisiti dei propri servizi;
- gestione efficiente dei processi aziendali al fine di ridurre gli sprechi e le perdite di tempo;
- orientamento a raccogliere dati oggettivi per comprendere i possibili spunti di miglioramento che derivano dall'utenza, dal mercato, dal mondo legislativo.

Il Presidente del CdA

Dott. Livio Marrocco

1.3 L'IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La "**Carta Dei Servizi** " è essenzialmente rivolta alla tutela dei diritti dei "**Clienti - Pazienti**" ed in primo luogo al fondamentale diritto all'informazione. Essa, infatti:

- è un documento adottato da questa struttura per stabilire le linee di indirizzo, i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi;
- è un documento che va interpretato in chiave dinamica, soggetto, quindi, a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni;
- elenca i criteri, le metodologie e le procedure ai quali gli Operatori devono attenersi;
- è uno strumento a tutela del diritto alla salute che attribuisce al "**Cliente - Paziente**" la possibilità di controllo effettivo sui servizi erogati, sulla loro qualità e sulla quantità.

Essa dunque va letta, consultata ed utilizzata dal "**Cliente - Paziente**" nello spirito di acquisire una conoscenza approfondita della Struttura Sanitaria cui si affida, con la finalità di avere il massimo vantaggio possibile dalle prestazioni richieste.

1.4 RIFERIMENTI NORMATIVI E PRINCIPI FONDAMENTALI

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

- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari";
- Ministero della Sanità - Linee guida n. 2/95 "Attuazione della carta dei servizi del Servizio sanitario nazionale";
- Decreto 890/2002 "Direttive per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie nella Regione Siciliana"
- Autorizzazione n. 1058 e 924 del 2002, rilasciata dall'Assessorato Regione Sicilia;
- Autorizzazione sanitaria n. 4 del 16.01.2018 prot. n. 4639.

I principi fondamentali enunciati nella presente **Carta dei Servizi** sono quelli espressamente sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

- **Rispetto dell'Utente:** nel suo valore di persona e cittadino; rappresenta questo il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno della Struttura;
- **Rispetto della Privacy e della dignità umana:** all'Utente che si rivolge alla struttura vengono fornite informazioni sul suo stato di salute, garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (**Reg. 679/2016 – D.lgs. 101/2018 - D.Lgs.196/03**);

- **Uguaglianza**: le regole riguardanti i rapporti tra l'utente e la struttura devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi legati al sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Tale principio sancisce non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni discriminazione, nell'erogazione dei servizi. Ogni cittadino ha il diritto di essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, di essere trattato con cortesia, umanità, senza arroganza o eccessiva confidenza;
- **Partecipazione**: intesa non solo come diritto del cittadino ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'Utente. Ogni Utente ha il diritto di ottenere dal personale della struttura tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso, nonché quelle relative ai propri dati sanitari ed alle informazioni sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. L'Utente può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- **Efficienza ed efficacia**: intese come costante impegno della struttura ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di una sempre migliore qualità del servizio sanitario prestato;
- **Doveri dell'Utente**: l'Utente che chiede di essere assistito dal personale della struttura deve:
    1. Adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nella struttura al fine di rendere più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura e rendere più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di Utente;
    2. Rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Centro;
    3. Osservare gli orari previsti dalla struttura in ogni circostanza.

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

- Il paziente nefropatico, fin dal primo riconoscimento della sua malattia, ha bisogno della continuità terapeutica, il che significa essere seguito da una Struttura idonea durante tutta la storia naturale della malattia;
- Il paziente in dialisi è un malato cronico e complesso in cui, a seguito della compromissione della funzionalità renale e del trattamento dialitico, molti organi possono subire dei danni che

si aggravano nel tempo, in particolare a carico del sistema cardiovascolare, nervoso, osseo, endocrino e psichico.

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

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

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

In tale ottica, il Centro ha raggiunto gli obiettivi di ottenere l'Accreditamento istituzionale presso il Servizio Sanitario Nazionale e la Certificazione di qualità conforme allo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

2. SEZIONE SECONDA

2.1 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

SERVIZI SANITARI ALCAMESI S.R.L. opera nel settore nefrologico fin dal 1987 ed ha come scopo primario, grazie all'esperienza accumulata negli anni, il benessere del paziente uremico cronico.

Per risolvere le specifiche problematiche dell'utente emodializzato, il Centro offre i seguenti servizi:

1. assistenza per l'iscrizione nelle liste di attesa per il trapianto renale e successiva organizzazione dei rapporti con i diversi centri di trapianto di organo;
2. assistenza per emergenza dialitica 24 ore su 24;
3. assistenza al paziente in caso di ricovero presso strutture pubbliche o private;
4. trasporto dell'utente dal suo domicilio al Centro e viceversa;
5. assistenza per risolvere i diversi problemi burocratici relative alle problematiche legate alla dialisi;
6. informazione, assistenza ed organizzazione delle prestazioni emodialitiche in altri Centri per vacanze, viaggi di lavoro etc.

2.2 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

L'ambulatorio è in grado di fornire ai Pazienti prestazioni specialistiche in tema di diagnosi e di terapia durante la fase della terapia dialitica sostitutiva. All'interno di un comune percorso professionale di équipe, ciascun Medico ha apportato il proprio personale approfondimento su argomenti di particolare interesse o rilevanza.

La struttura è dotata di 18 posti rene più 3 per AU + attrezzati con letti e poltrone bilancia elettroniche, monitor per dialisi all'avanguardia, impianto TV con cuffie ed impianto di climatizzazione in tutti gli ambienti. Inoltre per migliorare la permanenza dei pazienti nel Centro durante le ore di dialisi, la Direzione ha provveduto ad attivare un Internet Point in sala dialisi, gratuito e senza limiti di tempo.

Il Centro, nel rispetto dei requisiti cogenti, dispone anche di:

- sala operatoria;
- laboratorio analisi autonomo;
- defibrillatore;
- elettrocardiografo;
- ecografo;
- emogasanalisi;
- gruppo elettrogeno;
- doppio impianto trattamento acque ad osmosi inversa e biosmosi inversa.

Tutto ciò in un'ambiente ampiamente luminoso ed arredato con comfort e funzionalità. Inoltre dispone di parcheggio interno e di auto climatizzate per il trasporto dei pazienti.

Lo staff sanitario è composto da specialisti in nefrologia e da infermieri professionali specializzati, con pluriennale esperienza.

Si eseguono le più avanzate tecniche emodialitiche quali:

- Emodiafiltrazione;
- Biofiltrazione (dialisi ad alta efficienza con riduzione dei tempi e correzione dell'acidosi metabolica);
- Emofiltrazione;
- HD online;
- A.F.B. (acetate free biofiltration).

Le tecniche menzionate, permettono la correzione personalizzata dell'acidosi uremica con notevole efficacia della depurazione, consentendo anche la riduzione dei tempi di dialisi.

Tale ampia gamma di metodiche dialitiche facilitano la personalizzazione ed il metodo di terapia elettiva.

Si eseguono inoltre DH ambulatoriale per:

- Prevenzione nefropatie;
- Ipertensione nefrogena;
- Diete personalizzate per nefropatici ipoproteiche e vegetariane;
- Nefropatie ereditarie;
- Dialisi peritoneale;
- Inserimento in lista d'attesa per trapianto renale.

2.3 ORGANIZZAZIONE

Le potenzialità del Centro per il trattamento di routine degli uremici cronici è di 18 + 3 posti rene. Tutte le apparecchiature sono conformi alla normativa vigente, gestite e controllate secondo le procedure in vigore del **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme alla Norma Internazionale **UNI EN ISO 9001:2015**.

I pazienti HCV positivi che presentino segni clinici e/o sierologici di potenziale infettività sono dializzati su apparecchi dedicati, identificati con segni indelebili, adottando al contempo le precauzioni universali emanate dai CDC di Atlanta e le misure specifiche.

I pazienti **Hbs Ag** positivi sono dializzati in locali attrezzati con spogliatoio, disbrigo settico e servizi igienici separati.

A tutti i pazienti è assicurato il miglior comfort grazie all'assistenza infermieristica e ausiliaria professionale, all'erogazione di generi di conforto, alla climatizzazione della sala ed all'impianto di televisori in sala con sistema di ascolto singolarizzato.

Il Centro Dialisi è aperto tutti i giorni: **dal lunedì al sabato dalle ore 6.30 alle ore 18.30**.

I turni dialitici vengono effettuati nei seguenti giorni ed orari:

Lunedì - Mercoledì - Venerdì	**Martedì - Giovedì – Sabato**
6,30 – 18,30	6,30 – 12,30

Il nostro Centro si avvale di uno staff sanitario composto da specialisti in nefrologia e da infermieri professionali specializzati, con pluriennale esperienza e continuamente aggiornati sulle nuove tecniche emodialitiche.

Il nostro Staff:

- **n° 1 Direttore Sanitario, Dott. Renato Parsi (Specialista in Nefrologia);**
- **n° 3 Medici di turno (Liberi Professionisti);**
- **n° 2 Infermieri Professionali (Liberi Professionisti);**
- **n° 3 Infermieri Professionali;**
- **n° 1 O.S.S.;**
- **n° 2 O.S.A..**

2.4 ORGANIGRAMMA

Presidente del CdA: Dott. Livio Marrocco

Direttore Sanitario: Dr. Renato Parsi

Medico Competente legge 81/08 : Dr. M. Cascio

DPO: Nicola Piccolo

Responsabile Qualità : Rag. Rino Morsellino

Responsabile Amministrativo: Rag. Rino Morsellino

Responsabile Sistema Informativo: Rag. Rino Morsellino

Dirigente Amministrativo: Dott. Marrocco Livio

Segretaria: A. Sclafani

Responsabile Acquisti: Rag. Rino Morsellino

Responsabile Magazzino: Rag. Rino Morsellino

Addetto Operativo: Colletta Vincenzo

Compito fondamentale del personale medico è quello di fornire ai Pazienti tutte le informazioni relative alle procedure di accesso alle **Liste dei Centri di Trapianto Reni.**

I nostri medici sono in continuo contatto con i diversi Centri Trapianto dislocati in Italia, dove vengono inviati con regolarità i sieri ed i dati dei pazienti affinché la loro permanenza in lista sia continuamente aggiornata.

Una volta ottenuto il trapianto, i pazienti vengono seguiti nel nostro Ambulatorio da personale medico specializzato durante le terapie post-trapianto, mantenendo il contatto con gli specialisti del Centro dove sono stati trapiantati, e assicurando così un monitoraggio continuo della loro condizione di salute.

2.5 Modalità di Accesso e di pagamento

I pazienti disabili possono usufruire del nostro servizio di accompagnamento dal proprio domicilio al Centro e viceversa.

Per poter accedere alle prestazioni ambulatoriali fornite dal Centro, l'Utente viene invitato a prendere visione della presente Carta dei Servizi, a consegnare la **Documentazione Sanitaria Aggiornata** *(esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti, Cartelle cliniche precedenti),* un **Documento di Riconoscimento**, **Codice Fiscale** e **Tesserino Sanitario**.

L'Amministrazione provvede al disbrigo di tutte le pratiche burocratiche connesse al pagamento da parte dell'ASL delle prestazioni erogate.

2.6 Servizi accessori

Informazioni

Il Centro è ben lieto di fornire tutte le informazioni necessarie agli Utenti/Clienti negli orari di apertura, anche telefonicamente chiamando il numero +39.0924.502400.

Comfort e Ordine

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

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

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

SICUREZZA

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

Gli impianti di sicurezza, le lampade di emergenza, le uscite di sicurezza e l'ubicazione dei punti antincendio sono facilmente individuabili mediante una chiara segnaletica.

SERVIZIO DI TRASPORTO UTENTI

Il Centro informa gli Utenti che, è a loro disposizione un servizio di trasporto completamente gratuito gestito da una Associazione di Volontariato esterna al Centro dialisi. Per ulteriori informazioni, rivolgersi direttamente all'**ASP n°9 di Trapani- Distretto di Alcamo** e di conseguenza ai Responsabili dell'Associazione di Volontariato, che si assume la responsabilità civile e penale degli Utenti trasportati.

3. Sezione Terza

3.1 Standard di Qualità, Impegni e Programmi

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

3.2 Accesso alla Struttura ed Accoglienza

- L'accesso ai servizi ambulatoriali prevede la procedura semplificata per i nuovi Utenti/Clienti precedentemente descritta;
- La Direzione Sanitaria ed il personale si impegnano a raccogliere da ciascun Utente segnalazioni (suggerimenti e/o reclami) sulla Qualità del servizio erogato, coerentemente con la Politica per la Qualità definita e documentata, unitamente agli obiettivi aziendali, nel Manuale della Qualità del Centro. Le modalità di compilazione, inoltro e raccolta delle schede di segnalazione e i tempi di risposta ai suggerimenti/reclami sono definiti nella sezione 4 della presente **Carta dei Servizi**.
- Il personale medico e paramedico raccoglie dall'Utente/Cliente eventuali richieste e provvede a fornire informazioni sulla Struttura e sulla dislocazione dei servizi. Inoltre, offre la piena disponibilità all'accompagnamento dei soggetti particolarmente bisognosi all'interno dei locali;
- Tutte le attività che comportano il trattamento dei dati dall'utente, compreso l'utilizzo del sito web www.servizisanitarialcamesi.it, avvengono nel pieno rispetto dei principi e delle prescrizioni della normativa vigente in tema di salvaguardia e protezione dei dati personali.

3.3 Attività Dialitica Ambulatoriale

Continuità del servizio

Viene assicurata secondo le prescrizioni della normativa vigente e le potenzialità del Centro. Inoltre è garantita assistenza **24h su 24h** in caso di emergenza.

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

Regolarità e puntualità del servizio

L'utente ha la garanzia della regolarità e puntualità del servizio reso a partire dal suo ingresso nel centro; inoltre date le caratteristiche del servizio erogato, gli utenti non hanno bisogno di prenotare, (ad esclusione dei turisti in vacanza), per accedere al centro e in particolare i tempi di attesa (massimo 5 minuti) sono resi

quasi inesistenti dato l'immediato accesso alla sala entro l'orario di inizio seduta. Pertanto regolarità e puntualità del servizio sono assicurate secondo il programma personalizzato stabilito dalla Direzione Sanitaria e dall'utente/paziente.

PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI, DEGLI SPOGLIATOI E DELLA SALA PER IL TRATTAMENTO DIALITICO

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

COMFORT DEI LOCALI E SICUREZZA DELLE APPARECCHIATURE

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

ASSISTENZA SANITARIA

Monitoraggio continuativo del Paziente da parte dei medici e degli infermieri professionali, secondo le procedure del **Sistema di Gestione per la Qualità**.

Controllo e validazione dei trattamenti dialitici attraverso esami ematochimici.

Controllo dell'anemia per gli utenti con relativi problemi.

RELAZIONI CON IL PERSONALE ED INFORMAZIONI ALL'UTENTE

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

ASPETTI DI UMANIZZAZIONE

RISPETTO DELLA PRIVACY E DELLA DIGNITÀ UMANA:

- trattamenti terapeutici personalizzati e chiara informazione sugli stessi;
- diritto dell'Utente ad essere identificato con il proprio nome e cognome e non col nome della malattia o delle medicine associate alla sua persona;
- documentazione sanitaria conservata in archivio protetto e controllato;
- chiara informativa sul trattamento dei dati e corrispondente raccolta del consenso espresso;
- risposta ai reclami degli utenti entro un tempo massimo di 15 gg.

3.4 Dimissione

Semplicità di ottenimento della documentazione sanitaria

La Direzione Sanitaria consegna copia della documentazione sanitaria in tempo reale quando richiesto dall'Utente/Paziente. La documentazione sanitaria dell'Utente può essere richiesta dall'utente o un suo delegato. A restituzione avvenuta, l'Utente firma una dichiarazione di avvenuta consegna.

In caso di sospensione temporanea della terapia, vi si richiede attestazione della sospensione tramite dimissioni della struttura di ricovero o non consenso alla dialisi.

Semplicità di segnalazioni di reclamo e/o di suggerimenti

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

3.5 Sistema di Gestione delle Risorse

Impiego di Risorse Umane adeguatamente addestrate.

Manutenzione sistematica delle apparecchiature.

Raccolta, controllo ed aggiornamento della documentazione scientifica e legislativa di riferimento.

3.6 Verifica per il rispetto degli standard di qualità

Per ciascuno degli standard sopra descritti, la Direzione adotta i seguenti strumenti:

- esecuzione degli esami ematochimici di routine per la validazione della terapia erogata;
- calcolo periodico dell'indice di depurazione;
- esecuzione di accurati controlli sull'affidabilità dei fornitori;
- verifiche periodiche indipendenti sull'intero SGQ;
- verifica sistematica da parte del Direttore Sanitario dell'esecuzione di tutti i controlli pianificati;
- verifica sistematica da parte della Direzione della soluzione nei tempi previsti dei reclami ricevuti;
- pianificazione, realizzazione e registrazione degli interventi di manutenzione e taratura;
- effettuazione e/o verifica delle attività di formazione e registrazione delle stesse;
- aggiornamento periodico dei riferimenti normativi e della letteratura scientifica di settore.

3.7 Obiettivi per il miglioramento della qualità

Con cadenza annuale, la Direzione, in sede di **Riesame di Direzione** del Sistema Qualità, definisce gli obiettivi di miglioramento per la qualità; il perseguimento degli stessi viene verificato secondo quanto stabilito nel **Verbale di Riesame di Direzione**.

Gli utenti hanno la possibilità di consultare su richiesta la sezione obiettivi di miglioramento del Rapporto di riesame.

OBIETTIVI DI QUALITÀ E DI PROCESSO IN INDICATORI MISURABILI

Obiettivo	Progetto/azione	Indicatore	Tempi	Responsabilità
Continuità nell'Erogazione del servizio	Formazione continua degli operatori sulle procedure dell'erogazione del servizio	**n° non conformità per indisponibilità interna di prodotto**	**12 mesi**	**Direzione**
Migliorare l'efficacia del processo	Paziente vita media (Viene considerata la permanenza nel centro dialisi dalla data di inizio dialisi nel centro fino alla data di uscita/data decesso oppure fino alla data odierna per pazienti ancora in trattamento.)	**Indicatori NETDYALIS**	**12 mesi**	**Direzione Sanitaria**
			12 mesi	**Direzione Sanitaria**
			12 mesi	**Direzione Sanitaria**
			12 mesi	**Direzione Sanitaria**
			12 mesi	**Direzione Sanitaria**
			12 mesi	**Direzione Sanitaria**
			12 mesi	**Direzione Sanitaria**
	Pazienti diabetici	**Indicatori NETDYALIS**	**12 mesi**	**Direzione Sanitaria**
	Numero dialisi	**Indicatori NETDYALIS**	**12 mesi**	**Direzione Sanitaria**
	Pazienti totali	**Indicatori NETDYALIS**	**12 mesi**	**Direzione Sanitaria**
Soddisfazione utenti	Formazione continua degli operatori	**Questionario soddisfazione clienti**	**12 mesi**	**RQ**
Soddisfazione personale	Comunicazione e consapevolezza del personale	**Questionario soddisfazione personale**	**12 mesi**	**HR - RQ**
Formazione personale	Piano di formazione sempre aggiornato	**n° ore di formazione effettuate**	**12 mesi**	**HR - RQ**
Fatturato annuo	Aumento della visibilità aziendale	**>2020**	**12 mesi**	**Amministrazione**
Approvvigionamento	Valutazione fornitori in continuo	**albo fornitori**	**12 mesi**	**Resp. Acquisti - RQ**

4. SEZIONE QUARTA -MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

4.1 DIRITTI DEL CITTADINO: LA GESTIONE DEI RECLAMI

SERVIZI SANITARI ALCAMESI S.R.L. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente/Cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti. La Direzione mette a disposizione degli Utenti, in accettazione, un apposito documento **DR18 – Modulo di Reclamo**. L'Amministrazione è l'area di raccolta dei reclami. Nel caso di reclami verbali, il Responsabile di Amministrazione, in collaborazione con il Responsabile Qualità, è tenuto a compilare il relativo modulo e seguire l'iter previsto per il trattamento dello stesso.

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

La Direzione Sanitaria riceve osservazioni, suggerimenti, opposizioni, denunce o reclami in qualunque forma presentati dagli Utenti/Clienti contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, ovvero ledano uno dei propri diritti. Provvede a dare immediata risposta agli stessi che si presentino di immediata soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria e compie quant'altro previsto dal seguente **Regolamento di Pubblica Tutela**.

- **Art. 1** – Nel Centro, ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato il servizio reclami che permette di:
  - Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami presentati dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
  - Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione;
  - Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
  - Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dalla Direzione in cui si dichiari che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.
- **Art. 2** – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Sicilia;
- **Art. 3** – I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettera in carta semplice, rilasciata direttamente/indirizzata ed inviata alla Direzione Sanitaria del Centro e/o alla Direzione Amministrativa;
- Compilazione di apposito modello consegnato a ciascun paziente del Centro dalla Direzione Sanitaria;
- Segnalazione telefonica, fax o tramite posta elettronica alla Direzione Sanitaria;
- Colloquio con il responsabile della Direzione Sanitaria;
- Tramite e-mail a: **info@servizisanitarialcamesi.it**.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà redatto, a cura del soggetto che raccoglie la comunicazione, l'apposito modello, annotando quanto segnalato ed acquisendo i dati per i conseguenti ed opportuni provvedimenti di merito.

- **Art. 4** – La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà diretta risposta agli interessati;
- **Art. 5** – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione Amministrativa, che dovrà provvedere alla comunicazione della decisione adottata. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. produrre una nuova istanza. Tale iter è gestito come un nuovo reclamo, per la non soddisfazione dell'Utente.

Qualsiasi reclamo od osservazione non assimilabile a quanto previsto dall'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93, viene indicato sullo stesso mod. di reclamo come non pertinente.

4.2 Diritti del Paziente Dializzato

- Il Paziente dializzato **ha diritto a ricevere un trattamento adeguato** alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione;
- Il Paziente dializzato **ha diritto a ricevere tutta l'assistenza Medica ed Infermieristica**, prevista dalle norme vigenti;
- Il Paziente dializzato **ha diritto ad essere trattato in una Struttura Sanitaria** che risponda alle norme dell'accreditamento con il SSN in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, alla professionalità del Personale Sanitario ed al comfort alberghiero. Per i Pazienti ad alto rischio di complicanze, il Centro è in grado di offrire i Servizi indispensabili per attuare procedure di urgenza ed emergenza;
- Il Paziente dializzato **ha diritto ad essere informato** su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario dal Medico.

- Il Paziente dializzato **ha diritto, in qualsiasi momento, al rispetto della propria personalità** e del proprio pudore e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.
- Il Paziente dializzato **ha diritto all'inserimento sociale**, scolastico e lavorativo, ed i tempi e le modalità della terapia dialitica dovranno tenere conto di queste esigenze, compatibilmente con le possibilità organizzative e logistiche del Centro.
- Il Paziente dializzato **ha il diritto di chiedere il cambiamento del turno di dialisi**, che gli verrà concesso, compatibilmente con le possibilità organizzative del Centro, appena si renderanno posti liberi, e rispettando la priorità cronologica delle richieste.
- Il Paziente dializzato **ha il diritto di manifestare**, direttamente o tramite i propri Rappresentanti, **eventuali disfunzioni e/o carenze** del Centro di Dialisi. Gli eventuali rilievi dovranno essere in primo luogo esplicitati al personale Medico ed Infermieristico del Centro, e, ove non si ottenesse soddisfazione, agli organi dell'**A.S.L.** competenti in materia.

4.3 Doveri del Paziente Dializzato

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

4.4 Indagini sulla Soddisfazione degli Utenti

La rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati in sanità, costituisce parte integrante del sistema informativo della qualità e consente l'individuazione degli aspetti positivi e degli aspetti critici (per come vengono percepiti dall'utente) che caratterizzano l'attività e le modalità

d'erogazione delle prestazioni di una determinata unità organizzativa. Per questo tali indagini rappresentano un prezioso elemento di analisi delle situazioni in atto nonché un utile strumento per favorire il miglioramento della qualità dei servizi forniti.

Gli strumenti impiegati da **SERVIZI SANITARI ALCAMESI S.R.L.** per il monitoraggio della soddisfazione degli utenti si concretizzano nella raccolta e nell'analisi dei reclami e nell'elaborazione dei dati ricavati dalla periodica somministrazione di questionari di Customer Satisfaction.

Inoltre, tutto il personale è stato adeguatamente formato e sensibilizzato per raccogliere qualsiasi suggerimento o spunto di miglioramento dovesse essere fornito dagli Utenti.

4.5 TUTELA DELLA PRIVACY

Gentile Cliente,

in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003 sulla "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali", La informo che:

- Il D. Lgs 196/2003 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.
- Ai sensi della legge indicata, tale trattamento sarà improntato sulla liceità e correttezza, nella piena tutela dei suoi diritti e in particolare della sua riservatezza.
- Per il trattamento dei dati "sensibili", ovvero idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale, possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato e previa autorizzazione del Garante per la tutela dei dati personali.

Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n.196/2003, pertanto, La informiamo che:

- I dati personali da Lei forniti sono idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale, rientrano pertanto nella categoria dei dati sensibili;
- I dati da Lei forniti verranno trattati per finalità terapeutiche finalizzate alla tutela della incolumità fisica e della salute del richiedente;
- I dati verranno trattati principalmente con strumenti elettronici e informatici e memorizzati sia su supporti informatici che su supporti cartacei che su ogni altro tipo di supporto idoneo, nel rispetto delle misure minime di sicurezza ai sensi del Disciplinare Tecnico in materia di misure minime di sicurezza, Allegato B del del D.lgs. n.196/2003.

- Il conferimento dei dati è obbligatorio, dal momento che l'eventuale rifiuto di fornire tali dati potrebbe comportare la mancata esecuzione del contratto
- Possono venire a conoscenza dei dati in questione in qualità di responsabili o incaricati nostri collaboratori e/o nostro personale dipendente.
- In via del tutto eccezionale e sempre nell'ambito della soddisfazione della Sua richiesta, il trattamento dei dati che La riguardano, potrà essere effettuato, nel rispetto della vigente e specifica normativa, da soggetti che svolgono attività strumentali per nostro conto, con piena garanzia di rispetto delle norme a tutela del segreto e della riservatezza dei dati stessi, equivalenti a quelle proprie del trattamento diretto e, in ogni caso, nel rispetto del D.Lgs.196/03. Il presente consenso si estende, qualora si verifichi il caso, anche a tale trattamento.

Il titolare del trattamento è il Dott. Livio Marrocco, in qualità di legale rappresentante di ***Servizi Sanitari Alcamesi s.r.l***. - P.I. 01401250814; Tel/Fax 0924502400 / 0924502423; E-mail: info@servizisanitarialcamesi.it - nella persona del suo legale rappresentante Dott. Livio Marrocco.

Il responsabile del trattamento è il Rag. Rino Morsellino

In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art.7 del D.lgs.196/2003, che per Sua comodità riproduciamo integralmente:

Art. 7 del Decreto Legislativo n.196/2003 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

a) dell'origine dei dati personali;

b) delle finalità e modalità del trattamento;

c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;

d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;

e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;

b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per

quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

5. SEZIONE QUINTA - COME RAGGIUNGERCI

Sede: Corso Dei Mille, 184

91011 Alcamo – Trapani

Sicilia

COME ARRIVARE

Centro Servizi Sanitari Alcamesi - Corso dei Mille, 184 - 91011 - Alcamo - Trapani – Italy

La città di Alcamo è facilmente raggiungibile sia via terra che per via aerea, potete raggiungere Alcamo da Palermo o da Trapani attraverso l'autostrada A29.

Se decidete di arrivare in aereo potete scegliere: l'aeroporto "Falcone-Borsellino" di Palermo distante 25 km, oppure potrete atterrare all'aeroporto "Vincenzo Florio di Trapani-Birgi" distante circa 45 km

6. SEZIONE SESTA - INFO

COMUNICAZIONE

La Carta dei Servizi è consultabile, in forma cartacea, all'ingresso del Centro Servizi Alcamesi ed in forma digitale, sul sito web ww**w.servizisanitarialcamesi.it**.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta dei Servizi è sottoposta ad aggiornamento e revisione ogni anno.