



# Carta dei Servizi del Centro Dialisi

## INDICE

<b>1</b>	<b>IL CENTRO DIALISI “DIALEUR”</b>	<b>3</b>
1.1	PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA	3
1.1.1	Struttura	3
1.1.2	Organizzazione	4
1.1.2.1	Direttore Sanitario Responsabile:	4
1.1.2.2	Medici:	4
1.1.2.3	Coordinatore Infermieristico:	4
1.1.2.4	Infermieri:	4
1.1.2.5	Ausiliari:	4
1.1.2.6	Servizio Amministrativo	5
1.1.3	Come raggiungerci	5
1.1.3.1	Cartina topografica:	5
1.1.3.2	Mezzi Propri:	6
1.1.3.3	Trasporto per Emodializzati:	6
<b>2</b>	<b>SERVIZI EROGATI</b>	<b>6</b>
2.1	PRINCIPI FONDAMENTALI	6
2.1.1	Principi Primari	6
2.1.1.1	Eguaglianza e imparzialità	6
2.1.1.2	Continuità	6
2.1.1.3	Diritto di scelta	6
2.1.1.4	Partecipazione	6
2.1.1.5	Efficacia ed efficienza	7
2.1.2	Carta Europea dei Diritti del Malato	7
2.2	OBIETTIVI	7
2.3	NORME COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE	7
2.4	DIRITTI ED INFORMAZIONE DEL PAZIENTE E DEI FAMILIARI	7
2.5	IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA’	8
<b>3</b>	<b>DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI</b>	<b>8</b>
3.1	ACCESSO ALLA STRUTTURA ED ACCOGLIENZA	8
3.2	NORME COMPORTAMENTALI PER IL CONTENIMENTO DELL’EMERGENZA PANDEMICA	9
3.3	DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI	9
3.3.1	Norme di comportamento per gli utenti	10
<b>4</b>	<b>MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA</b>	<b>10</b>
4.1	RECLAMI	10
4.2	AUDIT INTERNI	11
4.3	QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE	11
4.3.1	Standard di qualità: Impegni	11

## **1 IL CENTRO DIALISI “DIALEUR”**

### **1.1 PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA**

Il Centro Dialisi “DIALEUR Srl” è stato istituito nel 2020.

Con la presente Carta dei Servizi il Centro Dialisi “DIALEUR” intende fornire al Cittadino/Utente, nonché a tutti gli operatori sanitari di riferimento (Medici curanti, Istituzioni pubbliche) un quadro chiaro ed esaustivo dei servizi sanitari offerti, recependo ed attuando i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nel DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari", circa i doveri nei confronti dell'Utenza ai fini del rispetto dei diritti sanitari e della qualità dei servizi loro offerti.

L'obiettivo della presente Carta è quello di perseguire la soddisfazione dell'Utente nell'ambito del miglioramento continuo, fornendo evidenza delle caratteristiche organizzative e della qualità dei servizi erogati dal Centro.

Il Centro Dialisi è localizzato a Roma, Viale dei Caduti per la Resistenza, 105. Per Informazioni è possibile comunicare con il centro tramite i seguenti recapiti.

Telefono 06 39739637

Fax 06 87165241

e-mail: dialisi@dialeur.it

#### **1.1.1 Struttura**

La struttura è dotata di 21 posti per emodialisi ambulatoriale di cui 1 riservato a pazienti HbsAg positivi, in locali dedicati muniti di bagno e spogliatoio separati su apparecchi identificati con segni indelebili. I pazienti HBsAg positivi eseguono la dialisi in un locale separato a loro uso esclusivo con monitor, letti bilancia e attrezzature dedicate. Inoltre, dispongono di un letto bilancia/monitor di riserva a loro dedicato e dispongono di percorsi differenti dagli altri pazienti.

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

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

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

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

Il centro è inoltre dotato di ampia sala d'attesa.

## 1.1.2 Organizzazione

### 1.1.2.1 **Direttore Sanitario Responsabile:**

- Dott.ssa Viviana Lacava

### 1.1.2.2 **Medici:**

- Dott. Emiliano Petrillo
- Dott. Carmine Stano
- Dott.ssa Cristina Bizzotti

### 1.1.2.3 **Coordinatore Infermieristico:**

- Jacopo Aizpuru

### 1.1.2.4 **Infermieri:**

- Alessia Pignani
- Luis Arturo Valladares Orosco
- Alina Incrosnatu
- Matteo Franco
- Selene Monaci
- Raluca Ionela Maciuca
- Edoardo Targa
- Veronica Maria Molinari
- Valentina Manzi
- Celestina Battista
- Ciro Botta

### 1.1.2.5 **Ausiliari:**

- Daniele Ricci
- Corrine Annick Ankcuong
- Roberto Julian Barzola Alejandro
- Roberto Cepparrone
- Sofia Errera

Il Centro Dialisi sarà aperto nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 06:00 alle ore 24:00 e nei giorni di martedì, giovedì e sabato dalle ore 06:00 alle ore 18:00. L'accessibilità al servizio si articola nel seguente modo:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>Dialisi</b>	1° Turno 06.30 2° Turno 12.30 3° Turno 18.00	1° Turno 06.30 2° Turno 12.30	1° Turno 06.30 2° Turno 12.30 3° Turno 18.00	1° Turno 06.30 2° Turno 12.30	1° Turno 06.30 2° Turno 12.30 3° Turno 18.00	1° Turno 06.30 2° Turno 12.30

Colloqui con il personale medico		AM 9,00 + 10,00			AM 09,00 + 10,00	
----------------------------------	--	--------------------	--	--	---------------------	--

In deroga a quanto indicato sopra, i colloqui con il personale medico potranno avvenire anche su richiesta telefonica concordata con il sanitario stesso, comunque in caso di necessità, il personale è a disposizione in qualsiasi orario di apertura del Centro di Emodialisi. Per le necessità emergenti è a disposizione dei pazienti il numero telefonico del Responsabile medico.

### 1.1.2.6 Servizio Amministrativo

L'Amministrazione è a disposizione dei pazienti dal Lunedì al Venerdì:

Mattina 09.00 – 13:00

### 1.1.3 Come raggiungerci

#### 1.1.3.1 Cartina topografica:



in auto da Roma:

- Prendere il GRA e uscire all'uscita 26 per SS148 verso Pontina/Pomezia/Latina. Subito dopo al bivio prendere l'uscita verso Spinaceto/Mostacciano. Continuare su Via Pontina per circa 700m, girare a destra su Viale dei Caduti per la Resistenza, e proseguire fino al civico 105.

in auto da Ostia:

- Prendere Via Cristoforo Colombo e proseguire in direzione centro fino all'uscita per Via di Mezzocamino. Continuare su Via Mezzocamino fino alla rotonda, prendere la 2°uscita per Via Felice Cascione. Allo stop girare a destra e percorrere Via Pontina per 700m, girare a destra per prendere Viale dei Caduti per la Resistenza, e proseguire fino al civico 105.

#### **1.1.3.2 Mezzi Propri:**

- La struttura dispone di parcheggi riservati e per disabili

#### **1.1.3.3 Trasporto per Emodializzati:**

- Il centro dialisi, tramite ditte specializzate, che afferiscono agli elenchi accreditati della ASL Roma 2 e delle ASL di provenienza dei pazienti, e tramite i servizi diretti delle ASL, offre un servizio di trasporto per il trasferimento dei pazienti dalle proprie abitazioni al Centro.
- Il centro dialisi a maggior garanzia e qualità del servizio ha un protocollo della cooperativa dei dializzati iscritta negli elenchi delle ASL.

## **2 SERVIZI EROGATI**

“DIALEUR” eroga i seguenti servizi:

- EMODIALISI IN BICARBONATO CON MEMBRANE AD ALTA BIOCOMPATIBILITA'
- EMOFILTRAZIONE ED EMODIAFILTRAZIONE IN PRE E POST DILUIZIONE

### **2.1 PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **2.1.1 Principi Primari**

la Carta dei Servizi del Centro Dialisi si ispira a seguenti principi:

##### **2.1.1.1 Eguaglianza e imparzialità**

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

##### **2.1.1.2 Continuità**

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

##### **2.1.1.3 Diritto di scelta**

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

##### **2.1.1.4 Partecipazione**

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

### **2.1.1.5 Efficacia ed efficienza**

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

### **2.1.2 Carta Europea dei Diritti del Malato**

Parte integrante della presente carta dei servizi sono la carta europea dei diritti del malato e la carta dei diritti della persona con malattia renale, che esponiamo agli utenti nell'ultima pagina di questo documento.

## **2.2 OBIETTIVI**

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

## **2.3 NORME COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE**

Ogni operatore si deve presentare ai pazienti con cortesia e disponibilità, spiegando le proprie funzioni, nel rispetto della riservatezza e garantirà l'ascolto e l'accoglienza dei pazienti ai fini di una corretta informazione nell'utilizzo del servizio fornito.

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

La presenza del personale medico ed infermieristico è garantita durante tutte le sedute dialitiche. Ai pazienti individuati in situazioni di fragilità temporanea o permanente, è garantito il supporto secondo le indicazioni date dal team medico, per tutto il suo tempo in cui si troverà nel centro dialisi. Il paziente verrà informato dal medico sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle terapie e sulle condizioni cliniche, verrà seguito dal medico referente nel percorso verso il trapianto d'organo. Il centro è tenuto all'invio dei sierici per il mantenimento in lista d'attesa di trapianto renale secondo le modalità definite nei vari centri trapianto.

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

La carta dei servizi (CDS) è uno strumento utile a disposizione dei pazienti per avere informazioni chiare ed esaustive riguardo lo svolgimento delle attività della struttura. La tutela del paziente è garantita da principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che prevede il rispetto della dignità della persona, l'imparzialità, la continuità dei servizi, il diritto di scelta.

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

È possibile comunicare con il Centro Dialisi telefonicamente o inviando una e-mail al seguente indirizzo: dialisi@dialeur.it.

I pazienti non residenti nella Comunità Europea possono effettuare il trattamento emodialitico presentando idonea documentazione (scheda dialitica) e pagando personalmente, presso i locali dell'amministrazione, le prestazioni negli orari di apertura del centro stesso.

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

I pazienti ed i loro familiari sono infine informati dell'esistenza di associazioni rappresentative dei pazienti (ANED, Assoc. Malati di Reni) i cui riferimenti telefonici sono affissi in bacheca dedicata.

## **2.5 IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

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

Sin dalla fase di apertura e di avvio delle attività, "DIALEUR" ha deciso di strutturare la sua organizzazione tenendo in riferimento il modello dalla normativa volontaria UNI EN ISO 9001, congruentemente con l'impegno della direzione aziendale di perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e di garantire sia la tutela dei diritti degli Utenti che la soddisfazione di ogni loro esigenza.

Il sistema di gestione per la qualità garantisce il monitoraggio costante della qualità delle prestazioni attraverso un rigoroso controllo dei processi e una rigorosa selezione del personale medico ed infermieristico e la verifica della sua formazione e del suo aggiornamento. Tutto il personale sanitario, oltre ad aderire al codice deontologico professionale e al Regolamento Interno, sarà tenuto ad operare nel rispetto delle Linee Guida nazionali e/o internazionali.

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

## **3 DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI**

### **3.1 ACCESSO ALLA STRUTTURA ED ACCOGLIENZA**

Il paziente, o i suoi familiari, che per la prima volta accedono alla struttura, vengono accolti nella medicheria del Centro Dialisi ove, nel rispetto della privacy, vengono fornite dal personale medico tutte le necessarie informazioni sull'attività svolta nel centro stesso. Viene consegnata copia di questa Carta dei Servizi e sono fornite tutte le informazioni necessarie affinché l'utente possa esprimere il suo consenso alle terapie sanitarie proposte e dare il benestare al trattamento dei suoi dati personali in accordo ai requisiti della "privacy" (Modulistica da sottoscrivere). Qualora il paziente non sia in grado di ricevere e/o di comprendere le informazioni ricevute o di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite e il consenso scritto richiesto a coloro che lo rappresentano. Lo stesso metodo è applicato nel caso di partecipazione dei pazienti ad eventuali ricerche cliniche.

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



### **3.2 NORME COMPORTAMENTALI PER IL CONTENIMENTO DELL'EMERGENZA PANDEMICA**

Al primo ingresso del paziente all'interno della struttura viene richiesta l'esecuzione di un tampone antigenico rapido per la ricerca del SARS-COV2, eseguito nelle 48 ore precedenti l'accesso al centro dialisi. In caso di positività il Direttore Sanitario contatterà il medico curante del paziente per eseguire un tampone molecolare e contatterà il centro dialisi ospedaliero COVID di riferimento per far iniziare e/o proseguire il trattamento emodialitico presso il centro pubblico, così come indicato da delibera della Regione Lazio.

All'interno del centro dialisi vengono applicate tutte le misure atte al contenimento della diffusione del virus, tra le quali le più importanti: distanziamento sociale, disinfezione sistematica delle aree comuni, accesso contingentato agli spogliatoi e alle sale dialisi, uso di disinfettanti per la disinfezione delle mani, utilizzo corretto della mascherina, campagna di informazione attraverso poster che spiegano la procedura corretta del lavaggio delle mani e della disinfezione con gel disinfettanti.

### **3.3 DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI**

Il paziente ha diritto:

- a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere possibile;
- ad effettuare con cadenza mensile prelievi ematici di routine e con cadenza trimestrale ulteriori esami di approfondimento della situazione clinica;
- ad essere assistito su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario;
- ad essere assistito sul percorso per il trapianto d'organo;
- ad avere copia di tutti i referti clinici che lo riguardano;
- al rispetto della propria personalità e del proprio pudore, oltre che al rispetto delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose;
- all'inserimento sociale, scolastico, lavorativo ed al rispetto della qualità della vita, per cui i tempi e le modalità della terapia dialitica dovranno tenere conto di queste esigenze, compatibilmente con le possibilità organizzative e logistiche del centro;
- a chiedere il cambiamento di turno di dialisi che gli verrà concesso appena possibile, nel rispetto delle priorità cronologiche delle richieste;
- ad essere trattato in una struttura adeguata sia dal punto di vista tecnologico, professionale, alberghiero; a questo scopo devono essere presenti i servizi indispensabili a procedure di urgenza e di emergenza;
- a segnalare al personale medico o infermieristico eventuali disfunzioni e/o carenze del centro o direttamente o tramite i propri rappresentanti;
- ad essere informati sulle conseguenze di un rifiuto o di volontaria interruzione del trattamento emodialitico;
- tutti i pazienti possono fare richiesta al centro dialisi di ricevere copia della documentazione clinica. La richiesta va inoltrata in forma scritta dal paziente, o se impossibilitato, da un avente diritto. La copia della documentazione clinica richiesta sarà disponibile entro 15 giorni dalla stessa.

Il paziente ha il dovere:

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

### **3.3.1 Norme di comportamento per gli utenti**

Al fine di usufruire nel migliore dei modi dell'assistenza, oltre agli eventuali requisiti personalizzati e comunicati di volta in volta dal personale operativo del reparto emodialisi, agli utenti sarà richiesto:

1. Arrivare  $\frac{1}{4}$  ora prima dell'ora inizio turno;
2. Disinfettarsi le mani all'ingresso ed indossare una nuova mascherina che verrà fornita dai sanitari;
3. Attendere nella sala di attesa pazienti, fino a comunicazione del personale del reparto;
4. Firmare il registro dialisi;
5. Dirigersi verso gli spogliatoi, per depositare gli indumenti non necessari ed indossare indumenti idonei;
6. Raggiungere il posto letto assegnato; è vivamente consigliata la standardizzazione del vestiario (tuta, pigiama, ...) per assicurare un adeguato monitoraggio del peso.

I pazienti possono rifornirsi di prodotti di ristoro offerti dal centro dialisi.

Gli accompagnatori dei pazienti non possono più attendere la fine del turno di dialisi nella sala di attesa adiacente al reparto Dialisi, secondo le normative cogenti in vigore.

Al fine di agevolare le formalità burocratiche collegate alla terapia emodialitica gli utenti devono consegnare al Capo Sala le "Impegnative" del proprio medico curante per il numero di trattamenti necessari, antecedentemente alla prima dialisi del mese.

Ugualmente, si consegnano al Capo Sala le "Impegnative" del proprio medico curante per le eventuali specifiche indagini richieste.

## **4 MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA**

Se necessario, o su richiesta del paziente, la Direzione si attiva per fornire tutte le informazioni affinché siano garantite tutela attraverso le organizzazioni di volontariato e dei servizi sociali presenti sul territorio.

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

### **4.1 RECLAMI**

il Centro Dialisi all'interno del proprio sistema di gestione per la qualità si è dotata di una specifica procedura per garantire la gestione dei reclami degli utenti. Nel caso di anomalie o vere e proprie insoddisfazioni essi possono esporre formalmente reclamo a qualsiasi operatore del Centro Dialisi.

I pazienti devono preferibilmente presentare suggerimenti, osservazioni o reclami attraverso la compilazione dell'apposito modello, da richiedere al personale, e da inserire nell'apposito contenitore sito in sala di attesa.

La Direzione Sanitaria accoglierà i reclami, le osservazioni ed i suggerimenti ricercando una rapida risoluzione. Per le denunce non anonime e per i reclami di più facile risoluzione si garantiscono risposte tempestive; comunque la direzione sanitaria prenderà visione di tutti i reclami e ne analizzerà le cause per individuare le eventuali soluzioni. In ogni caso il reclamo formalizzato su apposita modulistica verrà gestito dalla Direzione che si impegna ad aprire azioni correttive e a fornire risposta scritta entro 30 giorni.

## 4.2 AUDIT INTERNI

Il Centro Dialisi esegue periodicamente degli audit interni volti a verificare la conformità delle attività rispetto a requisiti organizzativi dei singoli processi. Tale attività sono uno degli elementi imprescindibili del miglioramento continuo.

## 4.3 QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Periodicamente il personale del Centro Dialisi richiede agli utenti di compilare un questionario per valutare e monitorare l'adeguatezza delle prestazioni del centro Dialisi. I questionari possono essere compilati anche con l'ausilio dei familiari e sono anonimi. Per rendere più snella la compilazione dei questionari è stato predisposto un format a domanda multipla ma, se il paziente vuole esprimere pareri su aspetti non compresi nel format, è libero di formalizzare altri suggerimenti. Con frequenza non superiore all'anno, i risultati dei questionari, vengono raccolti ed analizzati in sede di riesame della direzione. Inoltre i risultati delle valutazioni annuali dei risultati raccolti vengono elaborati mediante grafici e affissi in bacheca e disponibili sul sito aziendale.

### 4.3.1 Standard di qualità: Impegni

Tutte le caratteristiche qualitative individuate rilevanti ai fini della soddisfazione degli utenti sono descritte nel sistema di gestione per la qualità ed in quanto tali, sono tenute sotto controllo dall'ufficio Qualità del Centro Dialisi. Nel seguito una tabella che riassume tali standard con i relativi obiettivi definiti dalla direzione.

Fase del servizio	Standard Qualità	Obiettivo
<b>ACCETTAZIONE:</b> Aspetti relativi alla prima accettazione	IQ1. Informazioni preventive	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"
	IQ2. Accoglienza all'ingresso e documentazione dei servizi	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"
<b>ACCETTAZIONE:</b> Aspetti relativi all'accettazione ricorrente	IQ3. Tempi di attesa	< 15 gg per il 95% dei casi
<b>TRATTAMENTO EMODIALITICO:</b> Aspetti relativi al comfort	IQ4. Pulizia del Centro Dialisi	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"
	IQ5. Comfort nella Sala Dialisi.	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"
<b>TRATTAMENTO EMODIALITICO:</b> Aspetti relativi all'assistenza sanitaria	IQ6. Informazioni ai pazienti sul trattamento	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"
<b>TRATTAMENTO EMODIALITICO:</b> Aspetti di umanizzazione	IQ7. Riservatezza e rispetto della dignità umana	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"
	IQ8. Rispetto della "Privacy"	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"
<b>TRATTAMENTO EMODIALITICO:</b> Aspetti inerenti i servizi di supporto all'iscrizione nelle liste di attesa trapianti	IQ9. Tempestività nei casi di gestione di emergenze	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"

<b>Fase del servizio</b>	<b>Standard Qualità</b>	<b>Obiettivo</b>
<b>DIMISSIONE:</b> Aspetti Amministrativi	IQ10. Semplicità di ottenimento della documentazione	Giudizio medio tra "buono" e "ottimo"

*Motivazione per l'ultima revisione:*  
*Aggiornamento dell'organico*

## Carta europea dei diritti del malato

*Presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002*

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