



CARTA DEI SERVIZI PER IL PAZIENTE IN DIALISI

Redatta ai sensi del DPCM 19 maggio 1995

NEPHROCARE SPA

Ambulatorio di emodialisi

P.zza S. Scolastica - 03043 Cassino (FR)

Tel. 077626237 - Fax 077626237

Sede legale: Napoli, Piazza Vanvitelli n. 15

REA n. 652815

Codice Fiscale n. 12267510159 - P. IVA 07762500630

Gentile Signora, Gentile Signore,

questa Carta dei Servizi che Le diamo è una Guida che Le sarà d'aiuto per orientarsi e conoscere l'Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi NephroCare S.p.A presso cui si reca per la cura della Sua malattia. Crediamo che oggi i Pazienti abbiano diritto alla miglior Qualità di Vita possibile, conducendo un'esistenza che seppur scandita dai tempi della dialisi, consenta il miglior reinserimento nell'ambito lavorativo e nella famiglia. Tutto ciò per raggiungere e mantenere una forma soddisfacente, essere in grado di lavorare e vivere meglio, garantendo il giustificato desiderio e la reale possibilità di giungere al trapianto. La NephroCare si è quindi posta l'obiettivo di dare ai Pazienti la miglior dialisi possibile, in ogni suo aspetto, tecnologico e di servizio, in ogni momento.

La NephroCare, con le sue procedure coordinate e prestabilite, la sua appartenenza alla Fresenius Medical Care, azienda leader a livello mondiale nel campo della cura dei Pazienti in dialisi, dispone di un Database, clinico, EuClID®, che costituisce uno dei presupposti dell'impegno che la NephroCare ha contratto con chi l'ha scelta.

I collaboratori sono parte integrante di questa Visione; il rapporto umano ed il calore delle persone restano Valori cui non vogliamo rinunciare.

Questa Carta dei Servizi rappresenta un tassello importante della nostra politica della Qualità. L'obiettivo fondamentale di tale Carta dei Servizi è l'intento di migliorare il dialogo e la collaborazione tra la NephroCare ed i Pazienti e spiegarLe come la NephroCare, così come tutto il network di Ambulatori del Gruppo NephroCare®, pensa di migliorare la Sua Qualità di Vita tramite una migliore organizzazione, un miglior trattamento dialitico, migliori servizi, in modo tale da permetterLe il reinserimento sociale e, quando possibile, quello lavorativo.

Siamo convinti che maggiormente il rapporto tra Lei e tutto il nostro Personale diverrà stretto, meglio riusciremo a condividere e perseguire gli obiettivi di cura.

La ringraziamo per l'attenzione che presterà nella lettura delle pagine seguenti restando a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

*L'Amministratore Delegato
Fabrizio Cerino*

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

AMBITO TERRITORIALE E BACINO D'UTENZA

La *NephroCare* S.p.A, è un Centro di Emodialisi ambulatoriale autorizzato ed accreditato istituzionalmente con il SSR per l'erogazione di prestazioni di dialisi, con delibera Regionale DCA N. U00189 del 21/05/2013 e DCA N. U00014 del 12/01/2017. L'Ambulatorio è sito in Cassino in P.zza S. Scolastica, competenza territoriale ASL FROSINONE 4.

MISSION

VALORI FONDAMENTALI

L'Ambulatorio di dialisi *NephroCare* S.p.A, coerentemente con le linee di politica aziendale, organizza la propria attività in accordo con gli indirizzi dettati dalla Politica per la Qualità del Gruppo *NephroCare*® (*Fresenius Medical Care*). Tale politica prevede, grazie anche al coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali e dei dirigenti responsabili nella definizione della mission e della vision aziendale, il perseguimento di obiettivi finalizzati all'attuazione degli standard di qualità attesi, rispettando i criteri di eticità a garanzia di un'assistenza sanitaria rispettosa di norme legali, etiche, finanziarie e commerciali e a tutela del paziente e dei suoi diritti.

La Mission aziendale ed valori principali, esplicitati nel codice etico che la *NephroCare* ha adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione, sono:

Qualità, onestà e integrità

Innovazione e miglioramento

Rispetto e dignità

Trasparenza, onestà e correttezza in tutte le azioni

GLI OBIETTIVI E POLITICA DELLA QUALITA'

I NOSTRI OBIETTIVI

- Migliorare la Qualità della Vita dei Pazienti.
- Stabilire elevati standard di Qualità in dialisi.
- Contribuire ad aumentare il numero dei trapianti.
- Ridurre il costo sociale della malattia.

LA POLITICA DELLA QUALITA

Tutti i nostri sforzi hanno come obiettivo la salute e il benessere dell'essere umano.

Sappiamo di avere responsabilità nei confronti dei nostri Pazienti, dei nostri collaboratori, dei nostri investitori e della comunità in quanto tale.

Gli obiettivi della politica della Qualità possono essere riassunti nei quattro punti qui di seguito riportati:

Per i Pazienti

Migliorare la Qualità e l'aspettativa di Vita dei Pazienti affetti da insufficienza renale cronica.

Garantire la tempestività nell'effettiva erogazione del servizio richiesto e l'accessibilità ai servizi erogati in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi di comunicazione

Per i nostri Collaboratori

Fidelizzare all'azienda i collaboratori qualificati e promuovere la loro crescita professionale.

Per gli investitori

Assicurare la continua crescita dell'Azienda.

Per la comunità

Giustificare le nostre responsabilità sociali, rispondendo ai requisiti di legge, agli standard di sicurezza contribuendo al rispetto dell'ambiente.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

GOVERNANCE

Sono organi di Governance della Società:

- Il Consiglio d'Amministrazione, i cui membri sono:
- Fabrizio Cerino (Presidente)
- Anna Maria Izzo
- Silvia Civardi
- Angelo Giammarresi
- L'Organismo di Vigilanza D. Lgs 231/2001

ORGANIZZAZIONE

La NephroCare S.p.A società a S.U., fa parte del più ampio Gruppo NephroCare® che gestisce direttamente Centri di Nefrologia e Dialisi in molte Regioni d'Italia, potendo contare sulla Tecnologia e i Prodotti della Casa Madre: la Fresenius Medical Care, ma soprattutto sull'esperienza pluriennale dei Medici e degli Infermieri che conosce, o conoscerà.

Questa l'organizzazione e le responsabilità:

DIREZIONE GENERALE

- Rappresentanza legale
- Strategie aziendali
- Conformità alle leggi sanitarie nazionali e locali
- Definizione del budget annuale del Gruppo
- Relazioni con Istituzioni e Associazioni di settore

DIPARTIMENTO PER LO SVILUPPO DEL BUSINESS

- Analisi di mercato e verifica delle opportunità di sviluppo del Business
- Gestione processi di acquisizione degli Ambulatori di Nefrologia e Dialisi
- Promozione e Sviluppo di Nuovi Modelli Gestionali
- Promozione e Realizzazione di Partnership con strutture pubbliche e private

DIPARTIMENTO OPERATIVO

- Coordinamento dei Servizi gestionali degli Ambulatori di Nefrologia e Dialisi
- Realizzazione dei progetti relativi al miglioramento delle performance degli Ambulatori di Nefrologia e Dialisi
- Gestione Operativa del Personale degli Ambulatori di Nefrologia e Dialisi
- Analisi e Controllo dei costi operativi
- Supporto su tutto il territorio nazionale agli Ambulatori di Nefrologia e Dialisi

UFFICIO TECNICO

- Manutenzioni ordinarie e straordinarie delle dotazioni strumentali in supporto alle ditte costruttrici
- Manutenzioni ordinarie e straordinarie degli impianti e delle infrastrutture

- Realizzazione di progetti di ammodernamento e costruzione degli Ambulatori di dialisi

UFFICIO SICUREZZA

- Applicazione del D.Lgs. 81/08

UFFICIO RISORSE UMANE

- Gestione del Personale Clinico ed Amministrativo in linea con quanto previsto dai rispettivi CCNL
- Selezione del Personale Clinico ed Amministrativo
- Gestione dei piani di formazione del personale Clinico ed Amministrativo
- Politiche Retributive del personale
- Rapporti con le rappresentanze sindacali

UFFICIO AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO

- Analisi, Controllo e Reporting
- Contabilità Generale, Bilancio e Rendiconti annuali
- Aspetti fiscali, legali e societari
- Fatturazione Attiva

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

- Gestione delle richieste di Acquisto di beni e servizi
- Supporto Logistico
- Gestione dei Contratti di fornitura di beni e servizi
- Monitoraggio e Valutazione dei Fornitori

UFFICIO INFORMATICO

- Gestione del Sistema Informatico del Gruppo NephroCare®
- Gestione delle componenti Software e Hardware del Gruppo

UFFICIO QUALITÀ E AMBIENTE

- Pianificazione, implementazione e sostentamento di un sistema di gestione integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, conforme alle norme internazionali ISO 9001, 14001 e OHSAS 18001

DIREZIONE MEDICA

- Interfaccia con Care Value Management Europe - Middle East - Africa (EMEA) - Latino America
- Coordinamento Comitato di Governo Clinico
- Implementazione di nuove terapie, delle linee guida e delle EBPG
- Coordinamento Formazione continua dei Medici
- Corporate Expert Auditor Medical Care
- Promozione di lavori scientifici in ambito medico

COORDINAMENTO INFERMIERISTICO DEGLI CENTRI E DOTAZIONE TECNOLOGICA

- Dotazione strumentale e dei materiali sanitari
- Implementazione di nuove tecnologie, nuove modalità assistenziali e loro protocolli di utilizzo
- Coordinamento formazione continua degli Infermieri e degli Ausiliari
- Politica dell'Igiene
- Corporate Expert Auditor Nursing Care
- Promozione di lavori scientifici in ambito infermieristico

Le Direzioni sono strutture che agiscono nell'ambito della programmazione e delle linee di indirizzo strategiche, con il fine principale di assicurare l'operatività ed il corretto funzionamento della struttura.

Le unità organizzative, assistenziali ed amministrative, sono articolazioni aziendali in cui si concentrano competenze, risorse umane, tecnologiche e strumentali, finalizzate, a seconda dell'ambito di appartenenza, allo svolgimento di funzioni di amministrazione, di programmazione, di erogazione di prestazioni e servizi sanitari.

IL PERSONALE SANITARIO RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ

ORGANICO

Per maggiore chiarezza e trasparenza Le forniamo di seguito un breve elenco di quelli che sono i ruoli e le responsabilità dei componenti dell'organico che troverà in ambulatorio, invitandoLa a tenere presente che la Direzione Generale e tutto il Personale del Suo Ambulatorio sono a Sua disposizione per qualsiasi chiarimento.

- Direttore Responsabile, medico Specialista in Nefrologia
- Medici conduttori di seduta dialitica
- Referente infermieristico
- Infermieri
- Personale Ausiliario Socio-sanitario

LE FIGURE ED I RUOLI

DIRETTORE RESPONSABILE

È un Medico Specialista in Nefrologia.

- Coordina il Team Sanitario ed assicura la verifica della Qualità dell'assistenza.
- Coordina la prescrizione del piano di trattamento emodialitico, sin dal momento d'inizio della terapia sostitutiva.
- Coordina la prescrizione della terapia farmacologica e dietetica e vigila sulla correttezza della sua attuazione.
- Provvede alla stesura del piano terapeutico degli ESA e degli altri farmaci ad alto costo.
- Assicura l'applicazione delle linee guida mediche delle più importanti Società Scientifiche del settore verificandone i risultati.
- Assicura l'utilizzo degli indicatori di Qualità del trattamento dialitico, ne verifica i risultati ed applica le opportune correzioni.
- Coordina, in collaborazione con il Medico conduttore di seduta dialitica e con il Medico di assistenza primaria del S.S.N., visite mediche specialistiche periodiche individuali di controllo delle patologie concomitanti e periodicamente consiglia l'esecuzione d'esami clinici e strumentali per monitorare lo stato di salute dei Pazienti.
- Assicura un approccio globale a tutte le problematiche connesse all'uremia in tutti i suoi aspetti: confezione dell'accesso vascolare, correzione dell'anemia, prevenzione e trattamento della patologia cardiovascolare, prevenzione e trattamento dell'osteodistrofia uremica.
- Coordina i contatti e collabora con i Medici dell'Ospedale Pubblico di riferimento.
- Provvede, direttamente e tramite i Medici conduttori di seduta dialitica, ad informare, il Paziente dei risultati degli esami periodici e coordina le variazioni terapeutiche o di trattamento dialitico necessarie.
- Per i Pazienti idonei al Trapianto renale, coordina Il Medico conduttore di seduta dialitica nell'organizzazione del programma degli esami strumentali necessari all'immissione e al mantenimento in lista d'attesa, e nei contatti con i Medici dei Centri Trapianto.
- Coordina, in caso di convocazione per Trapianto, il collegamento con l'Ospedale di riferimento.

- Garantisce il proprio continuo aggiornamento scientifico con la partecipazione a congressi e corsi d'aggiornamento.
- Contribuisce alla formazione e all'addestramento di tutto il Personale Sanitario dell'Ambulatorio.
- E responsabile della Privacy dei dati dei Pazienti.
- E responsabile del programma di monitoraggio dei dati clinico-epidemiologici adottato, coordinandone l'aggiornamento dei dati in via telematica da parte dei Medici conduttori di seduta dialitica.
- Coordina il Personale d'Assistenza su nuove procedure e nuove tecniche dialitiche.
- E responsabile delle attività di gestione dell'Ambulatorio, del coordinamento dei rapporti con i servizi centrali e della verifica e del rispetto degli obiettivi e delle procedure adottate.
- E responsabile del controllo e dei protocolli per la prevenzione del rischio infettivo.

MEDICO CONDUTTORE DI SEDUTA DIALITICA

È un Medico esperto in Dialisi.

Il rapporto tra medico e paziente è basato sulla fiducia e sul reciproco rispetto presupposti indispensabili per ottenere un'Assistenza di Qualità.

Il Medico, sulla base di protocolli adottati, aggiornati e sottoposti a verifica periodica, con il coordinamento del Direttore Responsabile:

- assicura l'ottimale svolgimento del trattamento emodialitico personalizzato;
- vigila sulle procedure dialitiche;
- aggiorna in EuCliD® i risultati degli esami di laboratorio mensili, trimestrali, semestrali, annuali;
- aggiorna in EuCliD® la Cartella Clinica del Paziente e i programmi di monitoraggio clinico-epidemiologico;
- è a disposizione del Paziente e dei suoi familiari dal suo ingresso nell'Ambulatorio fino alla sua uscita a trattamento terminato;
- collabora con il Direttore Responsabile alla formazione ed addestramento di tutto il Personale Sanitario;
- collabora col Direttore Responsabile a tutto quanto sopra per la garanzia della Qualità dell'assistenza al Paziente.

L'INFERMIERE

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

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

Attività dell'Infermiere:

- E responsabile dell'assistenza infermieristica globale personalizzata, che è di natura tecnica, relazionale, educativa, curativa, riabilitativa.
- Assicura, in collaborazione con tutto il personale d'assistenza, interventi di prevenzione, educazione ed informazione sanitaria al singolo Paziente ed al suo nucleo familiare.
- Collabora con il Direttore Responsabile nella gestione dei rapporti con i servizi centralizzati e la sede amministrativa.
- Organizza e gestisce l'accoglienza infermieristica personalizzata di tutti i nuovi Pazienti che entrano in dialisi e dei Pazienti già in carico all'Ambulatorio.
- Pianifica, gestisce e valuta l'assistenza infermieristica rivolta al Paziente, garantendo la corretta applicazione delle prestazioni diagnostico-terapeutiche.
- Collabora con il Paziente e i suoi familiari nell'organizzazione del trattamento dialitico presso i centri vacanze.
- Collabora con i Medici nell'informare il Paziente e i suoi familiari dell'esistenza di programmi di trapianto.

- Garantisce la propria formazione e addestramento ed il suo aggiornamento continuo.
- Gestisce il magazzino prodotti, del quale verifica il livello delle scorte e provvede al suo rifornimento periodico in base alle necessità dell'Ambulatorio comunicandole all'ufficio acquisti.
- In collaborazione con il personale tecnico: controlla che tutte le dotazioni strumentali dell'Ambulatorio siano efficienti così come gli impianti tecnici utilizzati nel procedimento dialitico.
- Controlla la qualità dell'acqua di dialisi.
- Supervisiona tutte quelle attività richieste per mantenere l'Ambulatorio a standard elevati, come l'implementazione dei protocolli e delle procedure, controllandone i risultati.
- Assicura tutte le azioni necessarie a garantire il rispetto delle norme igieniche ed il controllo delle infezioni, in accordo con le Linee Guida sulle Best Practice Europee (EBPG) garantendo, altresì, l'implementazione e l'utilizzo di idonee misure protettive.

L'AUSILIARIO SOCIO-SANITARIO

- Provvede alla pulizia, al riassetto e all'igiene dei locali e delle suppellettili dell'Ambulatorio.
- Collabora con gli Infermieri, nella gestione del magazzino prodotti.

LA STRUTTURA

La struttura, è progettata e realizzata in due sezioni ben distinte tra loro: una sala per i Pazienti HbsAg negativi ed una sala contumaciale per Pazienti infetti e HbsAg positivi. L'Ambulatorio NephroCare Spa Piazza S. Scolastica Cassino (FR) conta 13 posti letto di cui 2 posti contumaciali per pazienti infetti.

L'accesso, come l'utilizzazione degli spazi interni, è garantito anche ai Pazienti disabili. I percorsi ai servizi sono facilitati grazie all'apposizione di segnaletica leggibile e chiara.

L'AMBULATORIO È DOTATO DI:

- una sala d'attesa ove stazionano i pazienti prima dell'inizio del turno dialisi e/o in procinto di lasciare l'ambulatorio terminata la seduta;
- un ambiente adibito a studio medico dove vengono separatamente visitati i Pazienti e dove sono effettuati i colloqui clinici privati;
- spogliatoi per i Pazienti, distinti per sesso, con annessi servizi igienici;
- spogliatoi ed eventuale stazionamento con servizi igienici dedicati al Personale in servizio;
- un disbrigo settico per lo stoccaggio dei rifiuti speciali;
- la sezione "contumaciale" dotata di uno spogliatoio con annesso servizio igienico.

Nella sala dialisi, il pavimento e le mura sono rivestiti con materiali lavabili e resistenti a sostanze detergenti e disinfettanti.

Completano l'Ambulatorio un deposito per il materiale di consumo, un locale per lo stoccaggio dell'acqua e per l'impianto d'osmosi inversa.

E' garantito un ambiente idoneo e a norma, che garantisce un adeguato comfort durante le ore di trattamento con particolare attenzione al micro clima dell'ambiente, all'illuminazione ed alla climatizzazione. L'utente ha a disposizione un televisore dedicato dotato di cuffie e un distributore di bevande calde e fredde con snack.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE PRESTAZIONI

ATTIVITÀ - PRESTAZIONI EROGATE

Nell'Ambulatorio di Emodialisi NephroCare Spa di Piazza S. Scolastica – Cassino, si pratica il trattamento emodialitico con materiali, metodiche e tecnologie all'avanguardia, con possibilità di eseguire, mediante reni artificiali di ultima generazione, diverse metodiche dialitiche.

L'attività dell'Ambulatorio di Emodialisi garantisce l'esecuzione delle seguenti prestazioni ambulatoriali:

TRATTAMENTI

- Emodiafiltrazione On-line HDF con membrane a permeabilità elevata e molto biocompatibili
- Dialisi bicarbonato con membrane molto biocompatibili
- Dialisi con ago singolo

MONITORS PER EMODIALISI

- 5008 Cardiax
- reni dedicati HCV Ab+
- reni dedicati HBs Ag+

MONITORAGGIO

- Profili di Sodio e Ultrafiltrazione
- OCM, Monitoraggio continuo della adeguatezza dialitica
- BTM, Modulo di gestione della temperatura e del ricircolo
- BPM, Monitoraggio continuo della pressione arteriosa
- BCM, Monitoraggio composizione corporea

L' ASSISTENZA EROGATA

Tutte le metodiche sono effettuate con reni artificiali dotati dei più moderni sistemi di controllo e gestione del trattamento:

- doppia pompa sangue per eseguire trattamenti con due aghi e in ago singolo;
- pompa per somministrazione continua dell'eparina;
- ultrafiltrazione controllata;
- personalizzazione del trattamento attraverso la gestione automatica dei profili del calo peso e della concentrazione del sodio nel bagno di dialisi;
- sistema di monitoraggio delle variazioni del volume ematico (BVM), per prevenire e ridurre i disturbi intradialitici (crampi, nausea, ipotensione e aritmie cardiache);
- sistema di valutazione dell'entità del ricircolo dell'accesso vascolare mediante un sofisticato sensore della temperatura (BTM);
- controllo automatico della temperatura corporea effettuando trattamenti *iso-termici*;
- monitoraggio della pressione arteriosa (BPM);
- monitoraggio continuo dell'adeguatezza dialitica Kt/V (oCm);
- monitoraggio della composizione corporea (BCM).

I MATERIALI UTILIZZATI

I filtri utilizzati, per il trattamento dialitico, sono altamente biocompatibili, con membrane sintetiche in Polysulphone® e Helixoneplus®, unicamente sterilizzati con l'esclusivo sistema a vapore fluente di Fresenius Medical Care, "In-Line Steam", che comporta una maggiore biocompatibilità ed evita reazioni di intolleranza.

L'elevata performance delle membrane e la maggiore biocompatibilità consente:

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

- una maggiore rimozione della Beta2-microglobulina allontanando, quindi, lo spettro del dolore legato all'artropatia da amiloide (Sindrome del Tunnel Carpale);
- una riduzione dello Stress Ossidativo, un importante fattore di sviluppo dell'aterosclerosi e delle malattie cardiovascolari.

LA DOTAZIONE AMBIENTALE

L'AMBULATORIO È PROGETTATO PER IL RAGGIUNGIMENTO DI TRE OBIETTIVI FONDAMENTALI:

- essere rispondente al dettato delle Normative che regolano l'attività della Nefrologia ed Emodialisi della nostra Nazione e nelle singole Regioni;
- essere rispondente al dettato della D.Lgs. 81/08 (legge che regola la sicurezza sul lavoro);
- fornire ad Utenti e Personale il massimo comfort possibile.

LA DOTAZIONE STRUMENTALE

L'AMBULATORIO È PROVVISORIO DI:

- Reni artificiali d'ultima generazione;
- Bioimpedenziometro (valutazione della composizione corporea)
- apparecchio per la determinazione estemporanea di ematocrito, sodiemia, potassemia, emogasanalisi.
- poltrone e/o letti bilancia.

L'Ambulatorio inoltre, è dotato di:

- impianto di climatizzazione estate/inverno;
- impianto di stoccaggio dell'acqua grezza in serbatoio antialghe;
- impianto di pressurizzazione dell'acqua grezza con due autoclavi in parallelo;
- Impianto CDS per la preparazione e distribuzione diretta dei concentrati acidi per la dialisi;
- impianto di filtrazione e clorazione dell'acqua grezza;
- impianto di pre-trattamento dell'acqua grezza con dechlorazione e decalcificazione;
- impianto di desalinizzazione dell'acqua pre-trattata con osmosi inversa;
- bombole di ossigeno su carrello;
- impianto ausiliario di produzione d'energia elettrica d'emergenza (gruppo elettrogeno);
- sistema informatico per raccolta dati automatica della seduta dialitica (TDMS);
- sistema informatico per la raccolta e gestione dei dati epidemiologici dei Pazienti (EuCliD®);
- sistema di comunicazione interno ed esterno: apparecchiature telefoniche e fax;
- fotocopiatrice e Scanner.

La modernità ed avanguardia delle tecnologie e dei prodotti utilizzati rende l'Ambulatorio ECOLOGICO, cioè senza utilizzo e/o produzione di sostanze, inviate allo scarico, nocive per l'ambiente.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

COME ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI

Per poter accedere alle prestazioni dell'Ambulatorio ed effettuare l'accettazione amministrativa i pazienti devono recarsi presso l'Ambulatorio, negli orari di apertura, ed essere muniti di prescrizione del Medico di medicina di generale, del codice fiscale e della tessera sanitaria.

Gli oneri sono a carico del SSR.

L'accesso alla prestazione avviene previa richiesta formale di posto dialisi. Le richieste vengono evase in relazione alla disponibilità dei posti dialisi.

Qualsiasi comunicazione da parte dell'Ambulatorio avviene preferenzialmente per via telefonica. Il paziente pertanto dovrà essere contattabile al numero telefonico registrato in anagrafica.

All'accettazione del paziente viene richiesta idonea documentazione clinica, e se già in trattamento presso altri ambulatori di dialisi, il profilo emodialitico.

I pazienti vengono sottoposti a visita medica preliminare per valutarne le condizioni cliniche e l'idoneità al trattamento ambulatoriale.

Per informazioni contattare tel. 0776 - 26237 dal lunedì al sabato dalle 9,00 alle 18,00.

ASSISTENZA PER I CITTADINI STRANIERI

Gli utenti stranieri possono usufruire delle prestazioni ambulatoriali previo rilascio dei codici ENI (europeo non iscritto) ed STP (straniero temporaneamente presente), secondo le indicazioni e le procedure della Regione Lazio. Allo scopo di facilitare la comprensione dei propri diritti ai pazienti stranieri, è stata redatta un'apposita istruzione ed un modulo di consenso in lingua inglese ed è contemplato il ricorso ad interpreti in caso di necessità. Il sito web aziendale è strutturato in maniera tale da garantire idonea informazione multilingua.

ORARIO DI APERTURA

L'Ambulatorio è aperto nei seguenti giorni ed orari

GIORNI E ORARI DI APERTURA	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
MATTINA	07 – 12	07 – 12	07 – 12	07 – 12	07 – 12	07 – 12	<i>chiuso</i>
POMERIGGIO	14 – 19	14 – 19	14 – 19	14 – 19	14 – 19	14 – 19	<i>chiuso</i>
SERA	<i>chiuso</i>						

Il Direttore Responsabile dell'ambulatorio è la dottoressa **Anna Maria D'Apollo**.

I colloqui con il personale medico per pazienti e famigliari avvengono su richiesta telefonica o tramite email indirizzata all'Ambulatorio o al Direttore Responsabile ai seguenti indirizzi di posta elettronica

cassino.clinics-it@NephroCare.com

annamaria.d'apollo@fmc-ag.com).

L'orario del colloquio è concordato con il sanitario stesso. In caso di necessità, il personale sanitario è sempre a disposizione in orario di apertura dell'Ambulatorio.

INFORMAZIONI UTILI

Tutti i servizi possono essere richiesti al Direttore Responsabile dell'Ambulatorio, al Medico conduttore di seduta dialitica (Case Manager) ed al personale infermieristico o online visitando il sito www.NephroCare.it.

NUMERI UTILI

- Centralino 0776 26237
- Direzione Sanitaria 0776 26237
- Fax 0776 26237

INDIRIZZI E-MAIL

- Ambulatorio: cassino.clinics-it@NephroCare.com
- Direzione Sanitaria: annamaria.d'apollo@fmc-ag.com

INDIRIZZO PEC

- NephroCarespa@legalmail.it

SERVIZI NON SANITARI

Il nostro lavoro mira ad offrire ai Pazienti ed ai familiari un insieme di servizi che li aiutino a convivere meglio con la malattia e la terapia cronica.

Lavoriamo per l'educazione alimentare, l'attività di prevenzione, il coordinamento e l'organizzazione delle vacanze per i periodi in cui il Paziente voglia allontanarsi dalla sua sede abituale di dialisi, l'assistenza sociale.

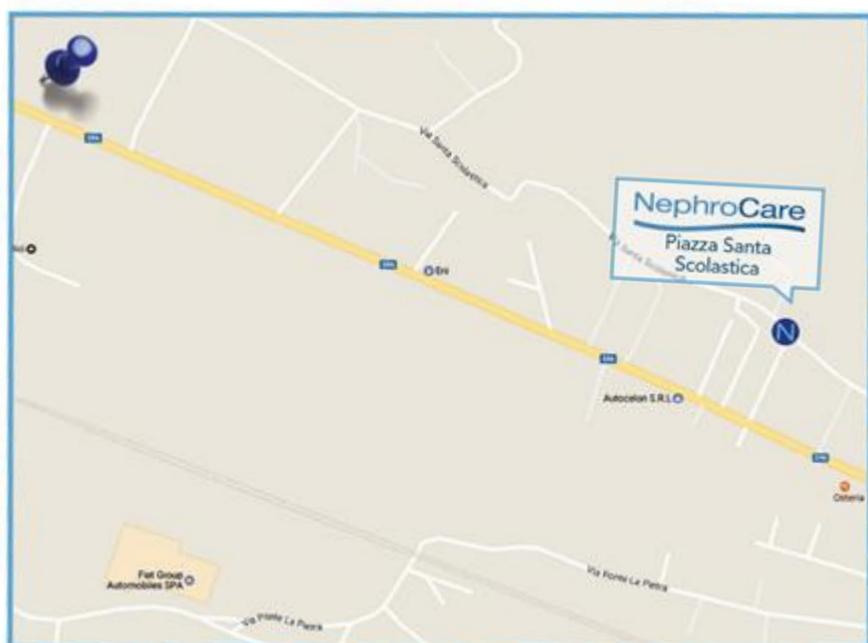
Il Servizio Vacanze in Dialisi è il servizio che Le permette di andare in vacanza con la certezza di poter effettuare un trattamento emodialitico di Qualità, sia in Italia che all'estero.

Abbiamo creato un network di Medici specialisti della Salute che possano fornire consigli e suggerimenti utili nel campo della cardiologia, della chirurgia dell'accesso vascolare e della dietologia.

Forniamo assistenza nell'istruzione delle pratiche burocratiche legate alle liste per i trapianti, agevolando il Paziente ed i suoi familiari, nel rispetto delle nostre ed altrui competenze.

Crediamo che questa filosofia di servizio, che vuole essere vicina al Paziente, sia una delle chiavi dell'apprezzamento che ci viene riconosciuto.

COME RAGGIUNGERCI



Coordinate GPS: Latitudine 41.49 Longitudine 13.83

Autobus

Dalla stazione ferroviaria  **linea 12 F STAZIONE FF.SS** fermata: Piazza San Benedetto
Autolinee Mastrantoni bus (www.mastrantonibus.com) e Magni Turismo (www.magniturismo.it)

Autostrade



Chi proviene da Sud (Napoli), prendere l'uscita Cassino verso Cassino.
Chi proviene da Nord (Firenze) prendere l'uscita Cassino verso Cassino.

Superstrada

SORA-FORMIA. Prendere l'Uscita Cassino Centro

- Alla rotonda, prendere la 2° uscita
- Continuare su: Via Garigliano per 0.1km
- Girare a destra: Viale Europa per 0.4km
- SS6 Girare a sinistra: SS6 per 50m
- Entrare in Cassino per 1.3km
- Prendere: SS6 / Via Enrico De Nicola per 1km
- Girare a destra: Via G. Marconi per 0.2km
- Girare a sinistra: Via San Bertario per 0.1km
- Girare a destra: Via Santa Restituta per 0.1km

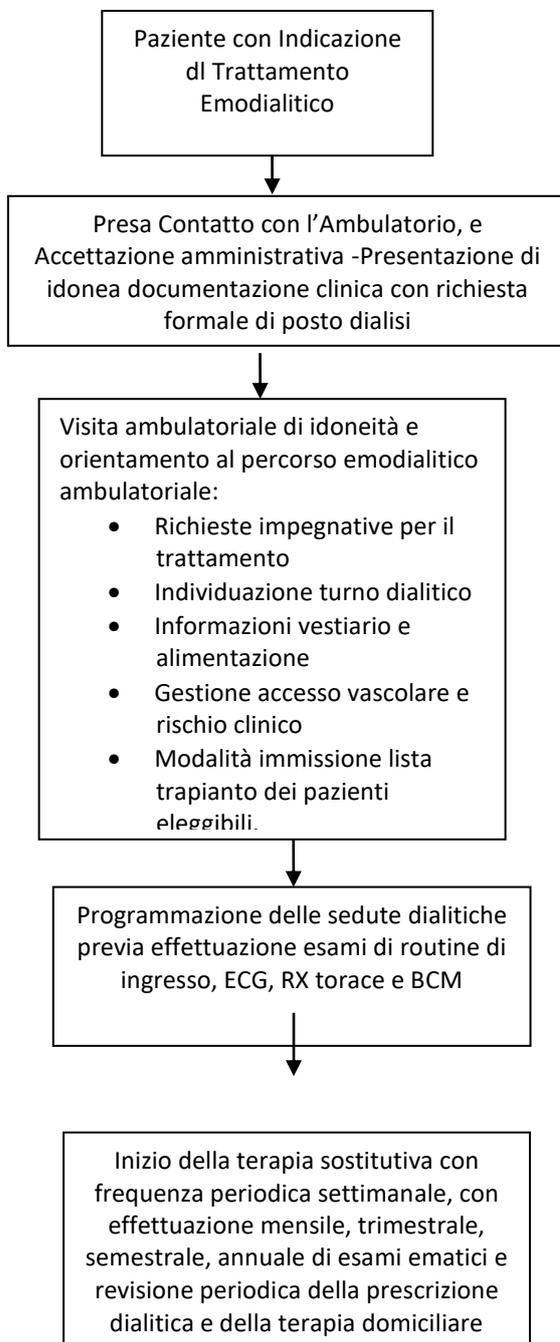
Arrivo: Cassino, Piazza Santa Scolastica

DESCRIZIONE DEL PERCORSO ASSISTENZIALE – AMBULATORIO DIALISI

Per accedere ai servizi dell’Ambulatorio, deve essere documentata l’insufficienza renale che necessita del trattamento sostitutivo cronico.

L’utente dializzato ha diritto ad aver riconosciuto dalla ASL l’esenzione per patologia (cod. 023585 – IRC in trattamento emodialitico). Il paziente iscritto in lista trapianto di rene ha diritto ad un’ulteriore esenzione (cod. 050- lista trapianto di Rene).

Tutte le prestazioni legate ai codici di cui sopra sono a carico del SSR.



Le figure che coordinano e che sono responsabili del percorso di cura del paziente e a cui il paziente stesso dovrà rivolgersi per eventuali problemi inerenti all’attivazione del percorso stesso sono il Direttore Responsabile e il Referente Infermieristico.

Al paziente viene garantito durante tutto il percorso ambulatoriale un’informazione adeguata e consapevole per tutte le attività svolte.

Per pazienti fragili, i loro familiari e i Caregivers viene predisposto un percorso assistenziale adeguato alle singole necessità socio sanitarie rilevate.

Tutte le attività del percorso assistenziale sono monitorate e rispondono a requisiti di qualità certificati.

- Migliorare la Qualità della Vita dei nostri Pazienti.
- Stabilire elevati standard di Qualità in dialisi.
- Contribuire ad aumentare il numero dei trapianti.
- Ridurre il costo sociale della malattia.

MECCANISMI FORME E STRUMENTI DI TUTELA

RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'Ambulatorio garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di presentare un reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento, che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

All'interno dell'Ambulatorio dialisi è attiva una istruzione di per la gestione di reclami e suggerimenti. Il responsabile della gestione reclami è il rappresentate legale dell'Ambulatorio di dialisi NephroCare.

In sala d'attesa sono a disposizione dell'utenza i moduli "reclami pazienti" che possono essere compilati e consegnati al personale medico e infermieristico dell'Ambulatorio.

Il personale sanitario consegna al paziente un ricevuta firmata dell'avvenuta consegna del modulo e provvede a protocollare il reclamo, inserendolo nel "Registro Reclami". Il Reclamo viene inoltrato dal richiedente a mezzo FAX presso la Direzione Generale, che provvede rapidamente a porlo all'attenzione dell'Amministratore.

L'Amministratore provvede direttamente o tramite un delegato a dare risposta al paziente con una lettera o telefonata personale oppure organizzando un incontro entro il termine di 30 giorni. Annualmente viene esposto in bacheca un report di tutti i reclami presentati all'Ambulatorio.

È attivo un Numero Verde 800.177.211 operativo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00, per manifestare direttamente o tramite i propri rappresentanti eventuali disfunzioni e/o carenze dell'Ambulatorio.

Per gli utenti che volessero fornire suggerimenti è a disposizione un modulo suggerimenti che può essere compilato ed inoltrato utilizzando l'apposito box di raccolta presente in sala d'attesa.

I suggerimenti sono archiviati in apposito raccoglitore e periodicamente vagliati dalla Direzione dell'Ambulatorio. Eventuali azioni migliorative che la Direzione deciderà di attivare verranno pubblicate nella bacheca Pazienti.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Il nostro obiettivo, oggi realtà, è la
BIOCOMPATIBILITA'

il "Golden Standard" dell'Assistenza al Paziente affetto da Insufficienza Renale Cronica.

Nell'Ambulatorio è infatti possibile praticare la Dialisi ad Alto Flusso (*High Flux Dialysis*): con questa metodica dialitica i benefici dipendenti dall'uso di un filtro in Polysulphone® o Helixoneplus® sterilizzato con vapore sono aumentati avendo capacità depurative superiori.

EMODIAFILTRAZIONE AD ALTA EFFICIENZA CON ELEVATI VOLUMI DI SCAMBIO HIGH VOLUME HDF

Questo trattamento aumenta ulteriormente gli effetti positivi legati all'utilizzo di filtri in Polysulphone® o Helixoneplus® ad Alto Flusso.

Il liquido di sostituzione che viene infuso direttamente nel sangue del Paziente, per realizzare attraverso un trasporto accentuato delle tossine una migliore depurazione, viene sottoposto ad un procedimento di doppia filtrazione, realizzato attraverso il passaggio di due speciali filtri denominati Diasafe®plus che lo rendono sterile ed apirogeno.

Una gestione completamente automatica del processo e continui controlli sul corretto funzionamento del sistema rendono la produzione on-line del liquido di sostituzione sicura ed affidabile.

Il sistema on-line permette alle apparecchiature di produrre ed utilizzare durante il trattamento elevate quantità di liquido ultrapuro; questi volumi elevati sono indispensabili per eseguire l'Emodiafiltrazione ad alta efficienza (HVHDF) e garantire al Paziente tutti i benefici conseguenti.

IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA EROGATA

L'assistenza erogata ed i materiali utilizzati garantiscono la reale Qualità del trattamento emodialitico praticato. Qualità che viene continuamente monitorata attraverso appropriati controlli e procedure.

CONTROLLO DELL'ADEGUATEZZA DIALITICA:

verifica dell'adeguata dose dialitica, mediante stima del KT/V secondo il Diagramma di Dauguidas e Gotch, TAC-Urea (Time Averaged Concentration of urea).

PROTOCOLLO DELLA PUREZZA DELL'ACQUA:

monitoraggio fisico chimico e microbiologico dell'acqua utilizzata per la dialisi (colturale, LAL Test), disinfezione dell'impianto di trattamento e distribuzione dell'acqua secondo un rigido protocollo standard.

ADEGUATA CORREZIONE DELL'ANEMIA:

monitoraggio della terapia con ESA (Agenti stimolanti l'eritropoiesi) e dello stato marziale: controllo dei livelli di emoglobina della sideremia, ferritinemia, transferrina sierica, saturazione transferrinica.

PREVENZIONE E CURA DELLA MALNUTRIZIONE:

dosaggio del PCRn (Protein Catabolic Rate) che consente la valutazione dell'apporto proteico; è disponibile il supporto di una Dietista.

EuCLiD® (EUROPEAN CLINICAL DATABASE):

sistema informatico per la gestione dei dati clinici dei Pazienti, in assoluto rispetto delle leggi di tutela della Privacy.

L'ambulatorio risponde ai requisiti di certificazione di Qualità ISO 9001 e ISO 14001 per tutti gli indicatori di processo e di esito individuati nel percorso assistenziale fornito.

GLI IMPEGNI

La centralità irrinunciabile della persona l'eccellenza delle prestazioni, la sicurezza dei pazienti rappresentano i nostri obiettivi prioritari. L'obiettivo continuo verso la qualità rappresenta il valore condiviso e la missione che lega tutte le figure professionali impegnate a vario titolo nell'assistenza al paziente.

L'Ambulatorio oggi punta l'attenzione sulla centralità della persona nel processo di cure ed al miglioramento complessivo delle condizioni di accessibilità e accoglienza dei pazienti fino alla realizzazione di standard qualitativi e di comfort in tutta la struttura.

L'Ambulatorio si impegna a definire e mantenere standard professionali di elevato valore tecnico, etico e professionale:

QUALITÀ

- Assicurare cure di qualità garantendo tempestività ed appropriatezza con l'impegno di soddisfare le esigenze dei pazienti e dei suoi familiari.
- Erogare interventi efficaci per ciascun paziente nel rispetto delle sue preferenze individuali e dei suoi valori culturali e sociali.

ACCESSIBILITÀ

- Fornire un accesso agevolato alle prestazioni assistenziali, semplificando gli adempimenti amministrativi ed assicurando un'informazione tempestiva e trasparente, con particolare riferimento all'accesso alla documentazione sanitaria entro tempi predefiniti (7giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto) in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali.

- Fornire le informazioni al paziente e ai suoi familiari tramite sito web.
- Fornire la possibilità di molteplici forme di comunicazione come ad esempio telefono, fax, mail, pec, interfaccia web, al fine di agevolare le modalità di accesso ai servizi.

UMANIZZAZIONE

- Rendere i luoghi di assistenza e i programmi terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica.
- Assicurare la qualità della relazione tra professionisti sanitari, pazienti e loro familiari.
- Sviluppare attività (assistenziali-organizzative) orientate ad accogliere le differenti esigenze degli utenti relative all'età, al genere e a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica, tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche dei cittadini.
- prestare assistenza nel rispetto della dignità umana e della massima considerazione della sua sfera personale, ponendo al centro di ogni comportamento l'attenzione al benessere e alla qualità della vita dei pazienti e dei loro familiari.

AMBIENTE

- Accogliere i pazienti, gli accompagnatori in un ambiente pulito, sicuro e confortevole.

INNOVAZIONE

- Favorire le innovazioni tecnologiche ed organizzativo-professionali.

SICUREZZA

- Applicare e promuovere strutture e processi che, sulla base delle evidenze scientifiche, siano in grado di prevenire e ridurre i rischi all'interno dell'Ambulatorio.
- Garantire la sicurezza delle persone siano esse pazienti, accompagnatori e lavoratori attraverso il miglioramento strutturale e impiantistico degli ambienti, il rispetto di processi e procedure organizzative basate su evidenze scientifiche, la gestione efficace di qualsiasi tipologia di emergenza che possa accadere, il tutto in un'ottica di un sistema integrato di gestione della salute e della sicurezza.

RISERVATEZZA

- Garantire la massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi e alle terapie.

MEDICO CURANTE

- Garantire la collaborazione tra il medico dell'Ambulatorio ed il proprio medico curante, che verrà informato sull'andamento della malattia e sull'esito dei trattamenti terapeutici.

INIZIATIVE DI VERIFICA DEGLI STANDARD

Il miglioramento della qualità è considerato un processo continuo attraverso il quale gli aspetti importanti dell'assistenza sono monitorati e -se necessario-migliorati. Qualità è anche innovazione: l'introduzione di nuove tecnologie e nuove procedure è oggetto di un costante studio di fattibilità.

L'implementazione di ogni progetto di cambiamento è accompagnata dal monitoraggio dell'efficacia e dell'appropriatezza delle prestazioni.

L'Ambulatorio si è dotato di strumenti di valutazione delle performance clinico – assistenziali: specifici problemi di salute sono misurati con indicatori e parametri di riferimento, rendendo così possibile l'analisi e la revisione sistematica dei comportamenti e degli esiti clinici complessivi.

NEPHROCARE E IL FUTURO

Il nostro Futuro è quello dei nostri Pazienti: quanto più saremo essere al loro fianco in ogni fase della terapia, tanto più raggiungeremo il nostro obiettivo dichiarato di Qualità.

L'impegno a favorire i trapianti, una dialisi sempre avanzata in termini tecnologici e di contenuto, mantenere nel tempo un personale motivato e vicino umanamente al Paziente, sono questi i fattori su cui lavoriamo quotidianamente.

Chieda ad un Paziente, lo ascolti: sarà lui stesso a testimoniare il nostro impegno.

Un nuovo Orizzonte per i Pazienti in dialisi.

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI

Il Regolamento dei Diritti e dei Doveri del Cittadino, predisposto dall' Ambulatorio, si richiama ai principi enunciati nei seguenti documenti:

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995

Carta Europea dei Diritti del Malato (presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002)

I DIRITTI

I 14 diritti del cittadino europeo

1. Diritto a misure preventive
2. Diritto all'accesso
3. Diritto all'informazione
4. Diritto al consenso
5. Diritto alla libera scelta
6. Diritto alla Privacy e alla confidenzialità
7. Diritto al rispetto del tempo del paziente
8. Diritto al rispetto degli standard di qualità
9. Diritto alla sicurezza
10. Diritto all'innovazione
11. Diritto a evitare le sofferenze ed il dolore inutile
12. Diritto ad un trattamento personalizzato
13. Diritto al reclamo
14. Diritto ai suggerimenti e alla manifestazione del livello di Soddisfazione

- Pertanto il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il Paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria, dove è assistito, informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogata.
- Il Paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- Il Paziente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
- Il Paziente ha diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere possibile.
- Il Paziente ha diritto a ricevere tutta l'assistenza Medica ed Infermieristica prevista dalle normative sanitarie vigenti.
- Il Paziente ha il diritto di essere trattato in una Struttura Sanitaria che risponda alle normative sanitarie vigenti in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, professionale del Personale Sanitario ed alberghiera. Per i Pazienti ad alto rischio di complicanze devono essere presenti i Servizi indispensabili per attuare procedure d'urgenza ed emergenza.
- Il Paziente 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 l'adeguamento del turno di dialisi in rapporto ad esigenze lavorative e familiari compatibilmente con le possibilità organizzative del Centro.
- Il Paziente dializzato ha il diritto di manifestare, direttamente o tramite i propri Rappresentanti, eventuali disfunzioni e/o carenze del Centro di Dialisi. Ove non si ottenesse soddisfazione, è possibile chiamare il Numero Verde del Gruppo NephroCare®. I reclami dovranno essere in primo

luogo esplicitati al Personale Medico ed Infermieristico dell'Ambulatorio successivamente andrà inoltrato, come da procedura, il modulo di reclamo (disponibile nella sala d'attesa) via fax direttamente all'Amministratore Delegato e, ove non si ottenesse soddisfazione, al Numero Verde del Gruppo NephroCare®.

I DOVERI

- Il Paziente dializzato ha il dovere di collaborare con il Personale Sanitario all'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 d'igiene personale, le norme di civile convivenza con gli altri Pazienti e le norme generali d'attenzione e cura per l'ambiente e la struttura di cui usufruisce.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di rispettare gli orari del Centro ed i turni assegnati.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di informare il Medico conduttore della seduta dialitica di ogni altra terapia altrove praticata, prescritta od auto prescritta.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di collaborare con il Medico conduttore della seduta dialitica nella gestione del proprio stato di salute: è tenuto a chiedere informazioni sulle sue condizioni cliniche e ad informare il Medico conduttore della seduta dialitica di ogni sintomatologia emergente, allo scopo di ottenere l'assistenza necessaria nell'intento di perseguire l'obiettivo "Salute del Paziente" e quindi la migliore Qualità di Vita possibile.
- Il Paziente dializzato ha il dovere di adeguarsi alla normativa vigente in ordine alla prescrizione dei farmaci e degli esami di laboratorio e strumentali.

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

A.N.E.D. (Associazione Nazionale Emodializzati)

Costituitasi nei primi anni '70 allo scopo di tutelare i Nefropatici ed i Dializzati.

La sede nazionale si trova a Milano in via Hoepli, 3

Tel. 02/8057927

ASSOCIAZIONE MALATI DI RENI

c/o UOC di Nefrologia e Dialisi

ospedale S. Spirito

lungotevere in Sassia, 1

00193 Roma

Tel 0668352552/1

A.I.D.O. (Associazione Italiana Donatori d'Organo)

Sede nazionale a Bergamo in Via Ermete Novelli, 10/A

Tel. 035/222167

TRIBUNALE PER I DIRITTI DEI MALATI

Il Tribunale dei Diritti del Cittadino Malato nasce nel giugno 1980 con la proclamazione della Carta dei 33 Diritti.

I Tribunali dei Malati promuovono la realizzazione dei Diritti proclamati dalla Carta, allo scopo di ottenere l'osservanza delle norme più elementari di rispetto della persona e promuovono attività finalizzate a migliorare la Qualità dei Servizi.

I Tribunali favoriscono la partecipazione dei Cittadini all'attività di tutela mediante proposte, controlli, denunce. Le sedi sono reperibili presso tutti gli Ospedali.