

Carta dei Servizi Centro Dialisi Rome American Hospital

Rev. 6 del 04.12.2024

L'Amministratrice Unica Bersabea Crisci



Il Direttore Sanitario del Blocco D - Dott. Domenico Di Landro



Il Medico Responsabile del Centro Dialisi Dott. Sandro Mazzaferro



Introduzione

Che cos'è la Carta Dei Servizi del Centro Dialisi del Rome American Hospital Blocco D

Gentile Cliente,

La Carta Dei Servizi è il documento che la legge italiana prescrive quale strumento indispensabile nel processo di responsabilizzazione di ciascuna struttura sanitaria, a garanzia della qualità sull'informazione dei servizi e delle prestazioni erogate nonché dei diritti dei cittadini.

Nello specifico, la Carta dei Servizi rappresenta per il Rome American Hospital Dialisi (**RAHD**), la promessa che questa fa ai destinatari dei propri servizi: attraverso questo patto, l'Azienda si impegna formalmente a fornire i servizi e le prestazioni descritte, determina standard qualitativi, attribuisce agli utenti il potere di controllo sul proprio operato, indicando chiaramente quali mezzi di garanzia sono a disposizione per la tutela dei diritti degli utenti.

La Carta dei Servizi del Centro di Dialisi del Rome American Hospital è uno strumento ideato per renderLe più semplice ed immediata la conoscenza della nostra organizzazione, della qualità dei nostri servizi e dei suoi diritti.

A chi si rivolge

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini-utenti del Servizio Sanitario Nazionale, gli operatori della sanità, i medici di medicina generale e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

A cosa serve

La Carta Dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Centro di Dialisi del Rome American Hospital, di seguito RAHD, e il cittadino-utente, attraverso la quale vengono diffuse le informazioni in merito al servizio offerto e alle modalità di accesso; individua gli standard di qualità che si impegna a rispettare tutelando il rispetto dei diritti del paziente e garantendo la massima trasparenza. La carta è resa disponibile in formato elettronico sul sito **internet e in formato cartaceo presso** la sala d'attesa del Centro.

Il RAHD chiede la collaborazione di tutti i cittadini-utenti nonché delle associazioni di tutela dei diritti dei cittadini nel comunicare eventuali osservazioni, suggerimenti, rischi e reclami utili al miglioramento della qualità dell'assistenza. A tale scopo è possibile utilizzare l'apposito modulo "Reclamo – Elogio -Rischi" disponibile in formato cartaceo presso il Centro Dialisi.

Riferimenti normativi

La carta dei servizi è redatta nel rispetto della seguente normativa:

- Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"
- "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi" DPCM in data 19 maggio 1995"
- "Attuazione della carta dei servizi del servizio sanitario nazionale" linee guida del 31 agosto 1995 supplemento ordinario della Gazzetta Ufficiale n.198;
- Adozione della Carta dei Servizi sanitari" Circolare del Ministro della Sanità prot.N.100/Scps 21.12.833 del 30 settembre 1995

Sezione 1: La nostra struttura

Presentazione dell'azienda

Il Rome American Hospital è una struttura sanitaria polispecialistica del Gruppo NefroCenter, un pool di Aziende operanti nel settore Sanitario.

La sede del Centro di Dialisi del RAH è collocata al secondo piano del corpo architettonico collegato all'edificio centrale attraverso una galleria (Blocco D).

Tutti gli ambienti sono climatizzati, per garantire un adeguato comfort ai pazienti. Al piano terra è presente una macchinetta che eroga bevande e snack e un televisore.

I pazienti sono invitati ad attendere il proprio turno nella sala d'attesa dotata di tutti i comfort.

L'accesso alla struttura è privo di barriere architettoniche.

La mission del Rome American Hospital

La *mission* del RAH è di contribuire al benessere di ogni paziente con l'obiettivo di migliorarne la qualità della vita, nel rispetto della sua sicurezza, della sua dignità personale e del suo diritto alla privacy, con le attenzioni umane e le competenze professionali necessarie a soddisfare ogni bisogno di cura.

Per perseguire in modo efficiente la propria *mission*, il Rome American Hospital si avvale di un'equipe di professionisti sanitari ed amministrativi con cui condivide e ricerca il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, attraverso la pianificazione e il monitoraggio delle attività, la prevenzione e la gestione dei rischi sanitari, l'analisi dei risultati ottenuti e della soddisfazione di tutti gli stakeholder, tramite l'implementazione di un modello organizzativo che prevede l'applicazione di principi etici, organizzativi e professionali.

Uno staff dedicato è pronto ad accogliere ogni paziente con gentilezza e sensibilità nel convincimento, che il rapporto umano sia la base di ogni processo di cura.

Il nostro obiettivo è da sempre quello di offrire un'assistenza sanitaria di alto livello unita ad un particolare riguardo nei confronti del paziente che viene accolto in un ambiente confortevole e trattato con la massima cortesia e disponibilità con la finalità di "migliorarne la qualità della vita".

Tutto ciò viene garantito attraverso l'adesione spontanea e condivisa dei seguenti valori:

- ☑ accoglienza e facilitazione all'accesso;
- ☑ rispetto della persona e riservatezza dei dati personali;

- ☐ tempestività della risposta ai bisogni;
- ☐ trasparenza delle procedure;
- ☐ professionalità dell'equipe medica, del personale infermieristico e di tutti i collaboratori;
- ☐ impiego di moderne apparecchiature;

La struttura è sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nello svolgimento delle prestazioni sanitarie a tutela della posizione e dell'immagine propria, delle aspettative dei propri utenti e del lavoro dei propri dipendenti e collaboratori.

Si impegna ad assicurare le migliori prestazioni, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità richieste dallo stato del malato, al quale garantisce la più esaustiva informazione sulle modalità di cura adottate.

La Vision del Rome American Hospital

Il Rome American Hospital intende riconoscersi come parte integrante del Sistema Sanitario Nazionale e della Regione Lazio, con cui condividere e sviluppare un servizio assistenziale di qualità, orientato al miglioramento continuo, in grado di rispondere efficacemente ai bisogni sempre più complessi e articolati dei cittadini.

Il Rome American Hospital, pertanto, intende contribuire alla realizzazione di percorsi di assistenza sanitaria integrati e sinergici con tutti gli stakeholder coinvolti, con particolare attenzione all'uso razionale delle risorse umane, strutturali, tecnologiche ed economiche necessarie per l'implementazione della prestazione erogata.

I nostri principi fondamentali

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **Centralità dell'ospite:** il percorso sanitario di ciascun ospite non può prescindere da un ascolto attivo delle esigenze e dei bisogni di ciascun individuo, sulla base dei quali la struttura si impegna a fornire il supporto necessario e la risposta più adeguata possibile, nel rispetto dei suoi diritti fondamentali
- **Eguaglianza:** le regole che disciplinano i rapporti tra utenti garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona e di esigenze particolari, quali quelle dei portatori

di handicap, senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizione sociale;

- **Imparzialità:** il Centro si impegna ad uniformare il proprio comportamento ai principi di equità e giustizia; pertanto, il personale eviterà atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia ovvero discriminazioni;
- **Continuità:** la tutela della salute non conosce pause, il servizio e le prestazioni sono regolari e senza interruzioni;
- **Diritto di scelta:** questo diritto è parte integrante dei più estesi diritti della libertà personale e della libera circolazione del cittadino;
- **Partecipazione:** la partecipazione dell'utente verrà sempre consentita, sia per garantire il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori;
- **Efficienza ed efficacia:** il Centro garantisce che il servizio sia erogato con efficienza, attraverso l'individuazione, l'eliminazione e la sostituzione di risorse non adeguate;
- **Prendersi cura di chi si prende cura:** promuovere un ambiente di lavoro dove ciascun collaboratore possa trovare stimoli, motivazioni e strumenti per migliorare la crescita personale, formativa e professionale.

Il Rome American Hospital si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità andando incontro alle esigenze dei pazienti nel rispetto delle singole necessità (ad. Es. le visite su richiesta del paziente possono essere eseguite da personale di entrambi i sessi e nel rispetto del proprio credo religioso).

I nostri dati:

Forma giuridica : Società a responsabilità limitata
Partita Iva: 01739301008
Sede legale/operativa: Via E. Longoni 69-81 -00155-Roma

**Legale
Rappresentante**
Crisci Bersabea

**Direttore Sanitario
Blocco D**
Prof. Domenico Di
Landro

Direttore Centro Emodialisi
Prof. Sandro Mazzaferro

Qualità
Paola Minnici

Data Protection Officer
Sergio Lizio

I nostri recapiti

- **Centralino** +39 06 2255 1
- **Segreteria Centro** +39 06 2255 601 - 602
- **Fax** +39 06 2255 440
- **Mail:** dialisi@rah.it

Il nostro personale

Il Centro di Dialisi è strutturato in modo da garantire la massima chiarezza nei compiti attribuiti a ciascun operatore. È stato definito l'Organigramma della struttura e, per ogni funzione compresa nell'Organigramma, sono state definite le specifiche mansioni.

Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti attivando percorsi preferenziali per pazienti in condizioni di fragilità (es. ridotta mobilità, etc.).

Il Centro nello svolgimento delle proprie attività pone in primo piano gli interessi dell'Utente e, pertanto, tutto il personale, altamente qualificato, è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare (Codice Deontologico dei Medici - Codice Deontologico degli Infermieri).

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento con il proprio nome e qualifica ed è

preparato a fornire ogni tipo di informazione relativa al servizio del Centro sia al telefono che presso la nostra struttura.

Il reparto è dotato di una sala a disposizione dello staff e nell'edificio principale è presente un bar con salottino per i momenti di pausa, una sala mensa e macchinette distributrici di bevande e snack a disposizione del personale e degli utenti.

Sezione 2: Il Centro

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 ove, nel rispetto della privacy, vengono fornite dal personale medico e/o infermieristico tutte le necessarie informazioni sull'attività svolta nel centro stesso. Viene quindi fornita la Carta dei Servizi, il Regolamento Interno, l'Elenco delle Cooperative di trasporto autorizzate dalla ASL, l'informativa privacy ed il modulo di consenso al trattamento dei dati personali da restituire firmato. Qualora il paziente non sia in grado di ricevere e di comprendere le informazioni o di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite a coloro che lo rappresentano così come il consenso scritto richiesto. Il paziente viene inoltre messo a conoscenza delle possibili metodiche terapeutiche ai fini del miglioramento della sua malattia e della qualità della vita.

Al Centro si accede dopo dimissione da altre strutture sanitarie con indicazione alla prosecuzione del trattamento dialitico oppure indirizzati da medici di medicina generale o in maniera autonoma. Il paziente, dopo essere stato sottoposto ad una prima valutazione medica, viene inserito in un programma di dialisi secondo una pianificazione clinica definita dal personale medico e condivisa con il paziente.

È possibile, prenotare i trattamenti emodialitici direttamente presso il nostro Centro, oppure telefonando al n. +39 06 2255 601-602 o inviando una e-mail all'indirizzo dedicato alla dialisi: dialisi@rah.it.

Oltre all'indicazione della data e dell'ora dell'appuntamento, verranno fornite, dal nostro personale, tutte le informazioni necessarie per eseguire il trattamento dialitico.

L'utente sarà accolto nel Centro dal personale medico e paramedico che fornirà loro il supporto necessario con particolare riguardo verso i soggetti particolarmente bisognosi.

DOCUMENTI NECESSARI

Il paziente, al primo accesso, deve presentarsi al Centro Dialisi munito di:

- Documentazione sanitaria (esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti, Cartelle cliniche precedenti, ecc.)

Un documento di riconoscimento in corso di validità (es. Carta di Identità)

- Codice fiscale - tessera sanitaria con codice di esenzione

- Impegnativa medica redatta dal medico curante per visita nefrologica e/o trattamento di dialisi

Al momento dell'accettazione il Paziente viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679 circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

Tutti i pazienti in trattamento dialitico hanno diritto all'esenzione per patologia (es. codice 023 per malattia renale cronica e/o altri codici di esenzione) e quindi sono esenti dalla partecipazione alla spesa sanitaria.

Liste di attesa

Le richieste di inserimento nel Centro vengono evase senza tempi di attesa.

Dialisi

Il Centro di dialisi è dotato di 24 posti per emodialisi ambulatoriale di cui 2 riservati a pazienti HbsAg positivi, in locali dedicati muniti di bagno e spogliatoio separati. 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 e le misure specifiche.

Tutto il personale (Direttore, Medici, Infermieri, 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 fragile che allo stesso tempo presenta numerose patologie comorbide che interessano il sistema cardiovascolare, nervoso, osseo, endocrino e psichico.

Il Centro dialisi del Rome American Hospital con il suo staff sanitario altamente specializzato desidera farsi carico del paziente nefropatico in emodialisi nella sua totalità.

Orari

Il servizio di dialisi viene svolto dal lunedì al sabato in base ai turni di seguito riportati:

Nei giorni dispari (lunedì, mercoledì e venerdì) tre turni:

- 1° turno: ore 06:30 – 10:30
- 2° turno: ore 11:30 – 15:30
- 3° turno: ore 16:30 – 20:30

Nei giorni pari (martedì, giovedì e sabato) due turni:

- 1° turno: ore 06:30 – 10:30
- 2° turno: ore 11:30 – 15:30

Al termine di ogni trattamento emodialitico il personale provvede ad eseguire le attività di decalcificazione, disinfezione dei monitor secondo le specifiche linee guida emanate in materia.

Il Paziente ha la possibilità di concordare con il personale sanitario del Centro dialisi il turno, per quanto possibile, in base alle proprie esigenze.

ASSISTENZA MEDICA

Ogni nuovo Paziente viene sottoposto a visita medica nella sala medicheria. La visita viene eseguita nel rispetto della privacy del paziente. Se è necessario eseguire la visita nella sala dialisi la privacy del paziente viene garantita mediante l'uso di separé.

Un medico è sempre presente in sala durante le sedute emodialitiche.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il personale infermieristico ha il compito di assicurare il buon funzionamento delle sale di dialisi rispettando i criteri di efficacia. Il Paziente potrà rivolgersi al Coordinatore Infermieristico per qualunque problema di tipo organizzativo.

RELAZIONI CON IL PERSONALE ED INFORMAZIONE ALL'UTENTE

Il Paziente potrà rivolgersi direttamente agli infermieri e al personale medico, presenti nel Centro dialisi, per tutte le esigenze di natura sanitaria e assistenziale.

È 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.

Il personale sanitario, per una pronta identificazione da parte del paziente, è dotato di tesserino nominativo riportante la relativa qualifica.

All'utente vengono fornite anche informazioni in merito all'alimentazione da seguire e allo stile di vita da adottare mediante la messa a disposizione di materiale informativo cartaceo.

Qualità del servizio

Partendo dall'esperienza dell'Utente e analizzando tutti i momenti del percorso dialitico saranno 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.

Il Rome American Hospital e tutti i suoi operatori si impegnano a fornire un servizio di qualità, curando in particolare:

Centralità del paziente: il paziente dializzato ha diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere possibile.

Il paziente dializzato ha diritto a essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario.

Ogni paziente ha diritto, in qualsiasi momento al rispetto della propria personalità e del proprio pudore e pertanto dove necessario vengono utilizzati dei separé, oltre che al rispetto delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.

Ogni Paziente ha il diritto all'inserimento sociale, scolastico e lavorativo, per cui i tempi e le modalità della terapia dialitica dovranno, per quanto possibile, tenere conto di queste esigenze. Il Paziente potrà chiedere il cambio del turno che gli verrà concesso appena le condizioni lo renderanno possibile.

Ogni Paziente ha il diritto di comunicare eventuali carenze del Centro di Emodialisi. E a tal proposito il Centro ha predisposto apposita modulistica messa a disposizione del paziente che ne fa richiesta.

Continuità del servizio: viene assicurata secondo le prescrizioni della normativa vigente e le potenzialità del Centro. 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.

È stato, inoltre, predisposto del materiale informativo utile per un percorso dialitico di qualità, in grado di orientare il paziente nei molteplici aspetti che la malattia necessariamente coinvolge.

Regolarità e puntualità del servizio: le sedute dialitiche sono assicurate tenendo conto delle esigenze e priorità del paziente e secondo il programma sanitario stabilito dal personale Medico.

Pulizia dei servizi igienici, degli spogliatoi e della sala per il trattamento dialitico: curiamo ogni dettaglio, e la pulizia viene effettuata quotidianamente ed ogni qualvolta si renda necessaria e, comunque sempre al termine di ciascun turno di dialisi.

Relazioni con il personale ed informazioni all'Utente: il personale presente all'interno del Centro è altamente qualificato, in grado di fornire tutte le informazioni di cui il paziente necessita comprese le informazioni relative alle procedure di accesso alle liste di accesso ai Centri di Trapianto Reni.

Servizi Di Supporto

Servizio religioso

Presso il Rome American Hospital è disponibile il servizio religioso.

Gli utenti potranno rivolgersi al personale per chiedere maggiori informazioni per prendere contatti con il religioso a disposizione per l'assistenza religiosa.

Servizio di trasporto per utenti del Centro Dialisi

Per i pazienti in cura presso il Centro Dialisi è previsto il servizio di trasporto che viene curato dalle Cooperative accreditate dalla ASL RM2 e che sono state inserite in un apposito elenco a disposizione dei pazienti.

Copia conforme della documentazione sanitaria

A seguito 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, il Rome American Hospital, fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente; le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trentagiorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

La domanda dovrà essere presentata compilando l'apposito modulo rinvenibile in formato cartaceo, rivolgendosi allo staff, o in formato digitale richiedendolo alla seguente mail: dialisi@rah.it

Chi può presentare la richiesta (aventi diritto)

- Il titolare della documentazione (paziente), se maggiorenne capace di intendere e volere
- Una persona delegata dal paziente, con delega e documento di identità in originale del delegato e copia controfirmata del documento del delegante;
- Una persona esercente la potestà genitoriale su minore, o tutore, o curatore, o amministratore di sostegno di persona non in possesso della capacità di agire, o erede legittimo o erede testamentario, con certificazioni attestanti tali condizioni.

COMFORT, ORDINE E PULIZIA

La struttura è dotata di ambienti climatizzati, servizi igienici e dispositivi per la sanificazione delle mani in ciascun ambiente. I pazienti sono invitati ad attendere il proprio turno in sala di attesa dotata di posti a sedere, televisore e connessione internet WI FI free alla quale si accede mediante registrazione.

Al piano terra è disponibile un distributore automatico di bevande calde/fredde e snack e al piano terra dell'edificio centrale è presente una piccola edicola dove è possibile acquistare quotidiani, riviste, libri e oggettistica e un Bar.

La sala in cui avviene il trattamento dialitico è dotata di un impianto di aria climatizzata per rendere il più possibile confortevole, durante le stagioni, la permanenza dell'Utente nel locale.

Ogni postazione di dialisi è dotata di un televisore con cuffia personale (fornita dal Centro) con sistema wireless.

Ai pazienti durante la seduta vengono servite, a richiesta, delle bevande e degli snack compatibili con le loro condizioni cliniche.

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

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

Sezione 3: La tutela dei cittadini

Diritti e Doveri degli Utenti

I diritti dei cittadini utenti delle strutture sanitarie sono tutelati dalla legge di riforma del Servizio Sanitario Nazionale. Il Rome American Hospital pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

Diritto al rispetto della persona

Il paziente e l'utente ha diritto ad essere curato e assistito con premura e attenzione, nel pieno rispetto della dignità personale e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. L'utente ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi a lui in modo cortese e rispettoso, individuando con il suo nome e il cognome ed interpellando con la particella pronominale "Lei".

Diritto alla riservatezza

L'utente ha diritto alla riservatezza nell'esecuzione delle visite e dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali.

Diritto all'informazione e al Consenso informato

L'utente ha diritto di ottenere informazioni relative alle caratteristiche della struttura, alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. L'identificazione del personale interlocutore dell'utente avviene tramite cartellino identificativo o stampigliatura del nome e della qualifica sulla tasca del camice.

Al Rome American Hospital viene sempre perseguita la relazione di cura e di fiducia tra paziente e medico attraverso il consenso informato nel quale si incontrano l'autonomia decisionale del paziente e la competenza, l'autonomia professionale e la responsabilità del medico.

In tale relazione sono coinvolti, se il paziente lo desidera, anche i suoi familiari o una persona di fiducia del paziente.

Nell'erogare le prestazioni il Rome American Hospital tiene conto di quanto previsto dalla normativa di riferimento in materia di consenso informato- legge 219/2017- che conferma il

principio per cui “Nessun trattamento sanitario può essere iniziato o proseguito se privo del consenso libero ed informato della persona interessata. Tranne che nei casi espressamente previsti dalla legge”. In questa ottica sono stati elaborati, ove necessari, i relativi consensi informati nei quali vengono evidenziati i diritti dei pazienti e gli obblighi dei medici.

Diritti

il paziente ha diritto a:

- ✓ essere informato in modo completo, aggiornato e comprensibile;
- ✓ rifiutare, in tutto od in parte, di ricevere le informazioni, ovvero indicare i familiari o una persona di sua fiducia incaricata di riceverle e di esprimere il consenso in sua vece se il paziente lo vuole;
- ✓ accettare il trattamento;
- ✓ revocare il consenso al trattamento, anche quando la revoca ne comporta l'interruzione;
- ✓ rifiutare il trattamento.

Accettazione, revoca e rifiuto sono documentati nella cartella clinica o in altri documenti che accompagnano il trattamento dialitico.

Obblighi dei medici

- ✓ Informare in modo completo ed aggiornato e comprensibile il paziente sulla diagnosi, prognosi, benefici e rischi dei trattamenti e possibili alternative e/o conseguenze dell'eventuale rifiuto al trattamento;
- ✓ Informare il paziente in modo completo e comprensibile sul decorso della sua patologia e sulle terapie cui sarà sottoposto, sul trattamento che verrà eseguito affinché sia pienamente consapevole e partecipe delle cure.
- ✓ rispettare la volontà espressa dal paziente, se il paziente rifiuta o rinuncia al trattamento sanitario, il medico è esente da responsabilità civile e penale. Tuttavia, il paziente non può esigere trattamenti sanitari contrari a norme di legge, alla deontologia professionale o alle buone pratiche clinico assistenziali:
- ✓ quando il rifiuto o la rinuncia si riferiscono a trattamenti sanitari necessari alla sopravvivenza, il medico prospetta allo stesso le conseguenze di tale decisione e le possibili alternative e promuove ogni azione di sostegno al paziente, avvalendosi, dove

possibile, anche dei servizi di assistenza psicologica;

- ✓ il medico deve adoperarsi per alleviare le sofferenze del paziente, anche in caso di rifiuto o di revoca del consenso al trattamento sanitario e garantire un'appropriate terapia del dolore con il coinvolgimento del medico di medicina generale e l'erogazione delle cure palliative di cui alla legge 15 marzo 2010, n.38;
- ✓ nelle situazioni di emergenza o di urgenza il medico e l'equipe sanitaria assicurano le cure necessarie, nel rispetto della volontà del paziente ove le sue condizioni cliniche e le circostanze consentano di recepirle;
- ✓ deve astenersi da ogni ostentazione irragionevole nella somministrazione delle cure nel caso di pazienti con prognosi infausta a breve termine o di imminenza di morte.
- ✓ Informare il paziente sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il sanitario raggiunga motivato convincimento dell'opportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'utente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Il consenso deve essere sempre sottoscritto dal medico e dal paziente, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo dell'intervento possa comportare pericolo per la salute.

L'utente ha diritto di veder presi in considerazioni eventuali reclami su disservizi; ha diritto di conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi e dell'assistenza ricevuta.

Diritto alla privacy e alla trasparenza

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 e trattamenti medici eseguiti in locali dedicati o separando gli spazi con appositi séparé. Il RAH garantisce il massimo rispetto della privacy di ogni utente, in adempimento al GDPR 679/2016 e al d.lgs. 196/2003 così come modificato da ultimo con il d.lgs. 101/2018.

Il paziente ha diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza cui è tenuto tutto il personale, in base ai

principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della persona e dei suoi dati.

L'utilizzo dei dati personali del paziente da parte della struttura è regolato dalla normativa in materia di trattamento dei dati ed è indicato nella Informativa privacy disponibile in formato cartaceo presso lo staff del Centro, nonché in formato digitale sul sito internet.

Il Rome American Hospital ha provveduto a nominare un responsabile della protezione dati (DPO) nella persona di Sergio Lizio a cui ogni utente potrà rivolgersi a mezzo mail alla casella postale rpd-dpo@rah.it

Le procedure, le nomine e gli adempimenti relativi alla normativa di riferimento sono descritti nella Documentazione della Privacy.

Diritto all'ascolto

Ciascun paziente ha diritto ad essere ascoltato e coinvolto nel processo di cura. Il Rome American Hospital, sensibile ad accogliere le esigenze dei suoi pazienti, sviluppa e promuove l'ascolto attivo dei pazienti e dei familiari.

Ciascuno specialista, nell'ambito del rapporto fiduciario che instaura con i pazienti, invita, promuove ed è disponibile ad individuare momenti di ascolto attivo dei pazienti e dei loro familiari, al fine di cogliere e comprendere a pieno i loro bisogni per un percorso assistenziale che sappia cogliere le peculiarità della malattia e del contesto socio-familiare che caratterizza ciascun paziente.

Ogni visita ed ogni incontro tra paziente e medico costituisce, inoltre, un importante momento educativo e di coinvolgimento del paziente e dei suoi familiari, specificamente calibrato sulle esigenze tipiche del singolo paziente.

L'utente ha diritto di veder presi in considerazione eventuali reclami su disservizi; ha diritto di conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi e dell'assistenza ricevuta.

Partecipazione

Il Rome American Hospital garantisce ai cittadini la possibilità a collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura e, privilegiando l'informazione, la scelta pesata delle cure e delle modalità terapeutiche, garantisce che i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi siano condivisi e riesaminati attraverso i suggerimenti che giungono dai vari soggetti interessati (Utenti, Pazienti,

Associazioni, Enti Locali, ecc.).

I doveri del malato

L'accesso al Rome American Hospital di per sé, rappresenta una scelta da parte del paziente e costituisce la base per un reciproco rapporto di fiducia e di rispetto tra il personale della struttura e il paziente stesso.

Le persone in cura hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti della struttura, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, mostrando massima collaborazione, presupposto per una corretta assistenza.

Il paziente deve:

- ✓ mettere tempestivamente a conoscenza i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare ai trattamenti programmati al fine di evitare la preclusione ad altri pazienti di usufruire delle stesse prestazioni;
- ✓ rispettare gli orari di esecuzione dei trattamenti al fine di permettere il corretto svolgimento delle attività;
- ✓ rispettare il divieto di fumo all'interno della struttura;
- ✓ rispettare le norme di sicurezza;
- ✓ adottare un comportamento rispettoso degli altri pazienti, non arrecando disturbo o assumendo atteggiamenti lesivi dell'altrui dignità.

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:

- ✓ Arrivare 15 minuti prima dell'ora inizio turno;
- ✓ Attendere nella sala di attesa pazienti, fino a comunicazione del personale del reparto;
- ✓ Dirigersi verso gli spogliatoi, per depositare gli indumenti non necessari ed indossare indumenti idonei;
- ✓ Raggiungere il posto letto assegnato; è vivamente consigliata la standardizzazione del vestiario (tuta, pigiama, pantofole, ecc.) per assicurare un adeguato monitoraggio del peso corporeo;
- ✓ Firmare il registro dialisi.

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

Gli accompagnatori dei pazienti possono attendere la fine del turno di dialisi all'esterno della struttura, salvo disposizioni diverse.

Al fine di agevolare le formalità burocratiche collegate alla terapia emodialitica gli utenti devono consegnare al Coordinatore infermieristico le "impegnative" del proprio medico curante per il numero di trattamenti necessari, antecedentemente alla prima dialisi del mese e le impegnative per le eventuali specifiche indagini richieste.

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 con il nome della malattia o delle medicine associate alla sua persona;
- ✓ documentazione sanitaria conservata in archivio protetto e controllato;
- ✓ chiara informativa sul trattamento dei dati.

Reclami -Suggerimenti -Rischi

Il paziente e i suoi familiari hanno diritto di presentare reclami, osservazioni, suggerimenti e indicare rischi, utili al Rome American Hospital per monitorare e migliorare continuamente la propria attività e i propri servizi.

Le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti possono pervenire via fax, telefonicamente, per lettera o di persona, mediante la compilazione di apposito modulo "Reclami -Suggerimenti – Rischi" messo a disposizione dei pazienti presso il Centro, nella sala di attesa e sul sito aziendale. I reclami presentati saranno esaminati sollecitamente e sarà fornita informativa sul loro esito. Il Rome American Hospital si impegna a rispondere ai reclami entro 10 giorni dal ricevimento. La Direzione del Centro è preposta alla raccolta dei reclami. A ogni segnalazione firmata sarà assicurata una risposta verbale/scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 10 giorni lavorativi.

Si porta inoltre a conoscenza dei pazienti e dei loro familiari l'esistenza di associazioni rappresentative dei pazienti (ANED, Assoc. Malati di Reni, Cittadinanza Attiva) a cui rivolgersi e i cui riferimenti telefonici sono affissi in bacheca.

Organismo di Vigilanza

Il Rome American Hospital ha adottato un sistema di sorveglianza in adempimento al d.lgs. 231/2001. A Seguito dell'adozione del Modello Organizzativo è stato nominato l'Organismo di Vigilanza che esercita funzioni di controllo, al fine di evitare potenziali reati societari.

Il Modello Organizzativo prevede la possibilità che tutti coloro che vengano a conoscenza di informazioni relative alla commissione di reati o di fatti e/o comportamenti non conformi alle regole di condotta definite dalla Casa di Cura, possano effettuare segnalazioni spontanee all'Organismo di Vigilanza, utilizzando l'indirizzo di posta elettronica dell'organismo: riccardosarta@ordineavvocatiroma.org.

Sicurezza

Il Centro dispone di tutti i sistemi di sicurezza, in adempimento a quanto previsto dal d.lgs. 81/2008. Tutto il personale è addestrato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità.

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni di legge in materia sanitaria. I trattamenti, le visite e gli esami vengono effettuati in ambienti idonei e da personale medico specializzato.

Qualità

Il Rome American Hospital persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi e mantenendo al centro il paziente e le sue necessità. Ha assunto, come modello di riferimento, a cui conformare la propria organizzazione e tutti i servizi offerti, la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Al paziente, periodicamente viene consegnato il questionario di soddisfazione sul quale potrà esprimere il grado di soddisfazione del servizio usufruito. Le indicazioni fornite dai pazienti sono molto importanti per migliorare la qualità del servizio offerto in un'ottica di miglioramento continuo.

INFORMAZIONI UTILI



Bar e punto ristoro

Sono a disposizione del pubblico un distributore a moneta di bevande e snack.



Parcheggio

All'interno del Rome American Hospital è possibile parcheggiare la propria auto nei parcheggi predisposti



Taxi

È disponibile un servizio taxi nel piazzale antistante la struttura.



Edicola

Al piano terra dell'unità centrale, accanto alla Reception è presente una piccola edicola dove è possibile acquistare quotidiani, riviste, libri e oggettistica.



Wi-Fi

Il Rome American Hospital mette a disposizione dei propri pazienti una connessione internet Wi-fi free.

Allegato 01 – Modulo Reclamo – suggerimento – elogio -incidente/situazione

MODULO

reclamo suggerimento elogio incidente/situazione
rischiosa

del sig./sig.ra. _____

abitante in via _____ telefono _____

Data in cui è avvenuto l'episodio: _____

Luogo in cui è avvenuto l'episodio: _____

Descrizione dell'episodio: _____

DATA _____

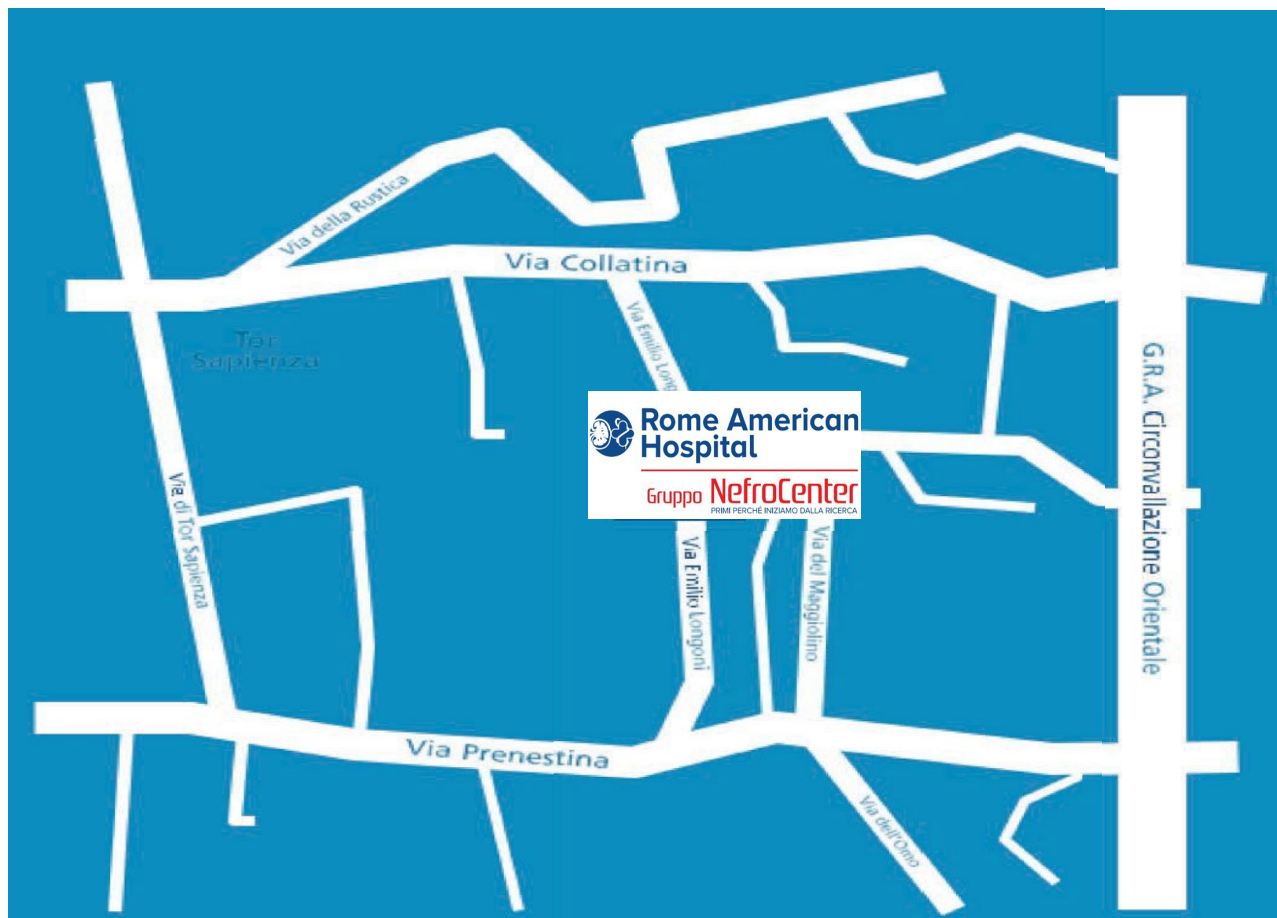
Firma _____

Il sottoscritto, ai sensi del GDPR 2016/679 in materia di privacy, informato che i suoi dati personali saranno utilizzati ai soli fini di gestione del caso segnalato e custoditi su supporto informatico presso questo ufficio per un utilizzo a fini statistici, **autorizza** l'uso dei dati personali sopra riportati.

Firma _____

Data _____

Firma di chi riceve il reclamo: _____



COME RAGGIUNGERCI

con il trasporto pubblico:

Dalla Stazione Termini:

- prendere il tram numero 14 fino a Prenestina (Fermata Larici)
- da Prenestina (Fermata Larici) prendere l'autobus numero 313 fino alla fermata Longoni INPS (capolinea).

Dalla Stazione Tiburtina

- prendere l'autobus numero 409 o 545 fino a Largo Preneste
- da Largo Preneste prendere il tram numero 14 fino a Prenestina (Fermata Larici)
- da Prenestina (Fermata Larici) prendere l'autobus numero 313 fino alla fermata Longoni INPS (capolinea).

in auto

- Sulla via Prenestina provenendo da Roma, dopo via di Tor Sapienza al semaforo girare a sinistra su via Longoni (circa 800 m prima del Grande Raccordo Anulare: G.R.A.).
- Sul Grande Raccordo Anulare (G.R.A.), Uscita 16 - via Prenestina - in direzione Centro, per circa 800 m, al semaforo a destra; oppure Uscita 15 - verso la Rustica/Collatina