



Via Don Giustino M. Russolillo 63 00138 Roma
Tel 06.8802846 FAX 06.8802005

Autorizado por el SSN

INFORMACION DE LOS SERVICIOS

PRESENTACION DE LA EMPRESA

La PIGRECO OMNIA SALUS S.R.L. (P.O.S.) es un centro de hemodiàlissi ambulatorial autorizado por el SSN (deliberazione n. 1089) ubicado en Via Don Giustino Maria Russolillo nr. 63 - 00138 Roma (Loc. Fidene)

Horario de la Estructura: lun-mier-vier.: 06,00 – 22,00
mar-juev-sab.: 06,00 – 22,00

Telefono 06 8802846

Fax 06 8802005

e.mail: pigrecodialisi.fidene@gmail.com

pec: pigrecodialisi@arubapec.it

ESTRUCTURA

La struttura està compuesta por 24 puestos para hemodiàlisis ambulatorial de los cuales uno reservado a pacientes con HbsAg positivos, en un cuarto a parte con servicios higiènicos y vestuario separados. Los pacientes HCV positivos que se presentan con un cuadro clinico y/o sierològicos de una potencial infectividad vienen dialisados con maquinas identificadas con signos indelebles.

La estructura ofrece los siguientes servicios:

- Hemodiàlisis en bicarbonato con membranas con alta bio compatibilidad
- Hemodiafiltraciòn (HDF on-line)
- Ultrafiltrazione aislada

El centro està dirigido por un mèdico especialista en nefrologìa y su presencia està garantizada todos los dìa.

La terapia medica sigue las lineas de guià que son establecidas por la Sociedad Italiana de Nefrologìa y de las Asociaciones Internazionali màs prestigiosas.

Todos los locales està equiparados por implantes de condizionamiento verano- invierno, de TV LCD con audìfonos personales para cada puesto, el centro de hemodiàlisis ofrece tambièn wi-fi.

La limpieza de los ambientes se efectúan regularmente por el personal autorizado y segùn las reglas de las normas vigentes.

El centro consta tambièn de una amplia sala de espera con servicios higiènicos y con distribuidores automaticos.

El centro ofrece un servicio de asistencia psicologica a los pacientes tres veces por semana.

ORGANIZACION

Director Sanitario Responsable :
Doctora Simonetta Vastano

Medicos :

- Doctor. Domenico Di Donato
- Doctora Vincenza Mariano
- Doctora Mira Fustar

Psicologo:

- Doctor. Vincenzo Florio

Jefe de los enfermeros:

Alessandro Zucchetti

Enfermeros :

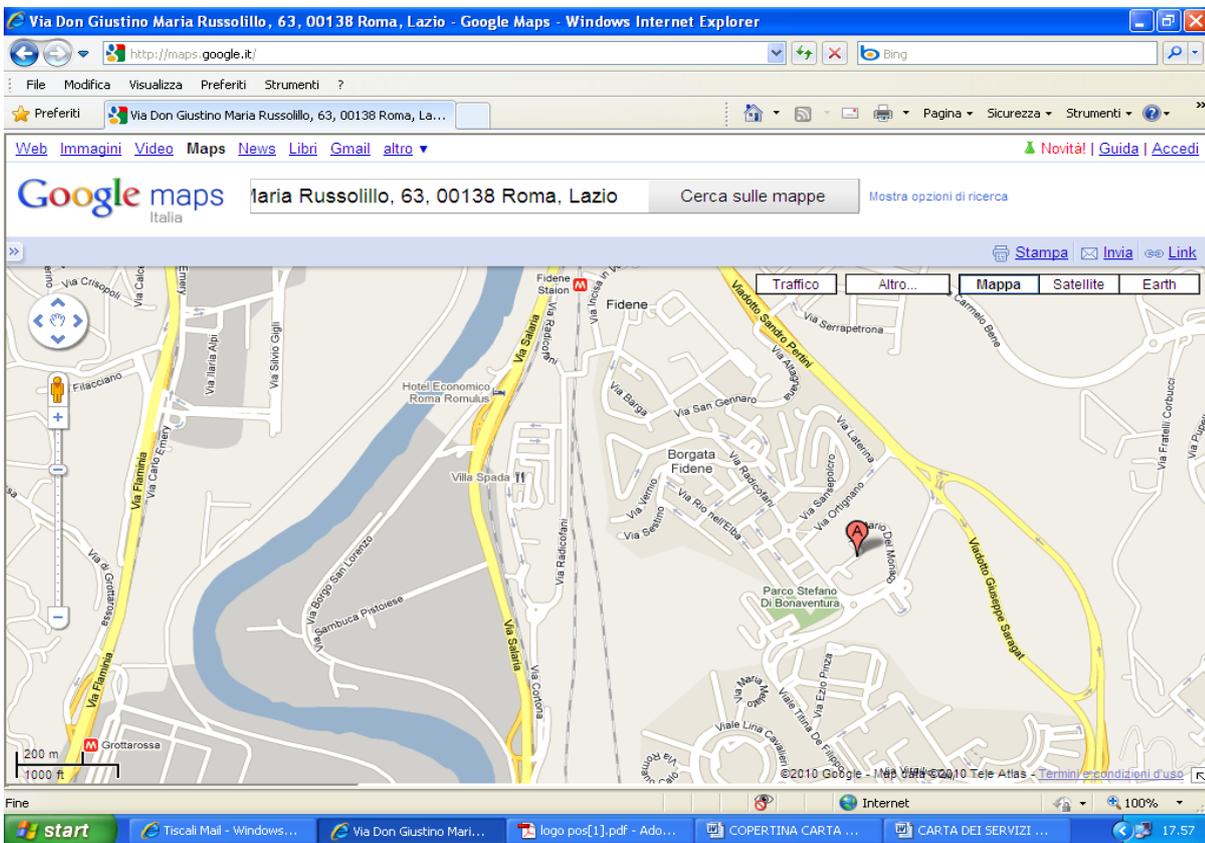
- Victoria Carriòn
- Patrizia Cucchi
- Laura Iacob
- Eleonora Labate
- Benoni Tila
- Federica Di Croce
- Sara Polucci
- Giuseppe Capuano
- Gianmarco Pezzino

El Centro de Hemodiàlisis està abierto de lunes a sàbado en los siguientes horarios:

	LUNES - MIERCOLES - VIERNES	MARTES - JUEVES - SABADO
I TURNO	6 - 10	6 - 10
II TURNO	12 - 16	12 - 16
III TURNO	17 - 21	17 - 21

La cita con el personal mèdico se efectúan tramite llamada telefònica que se concuerda con el mismo mèdico, en caso de necesidad, el personal està a disposiciòn en cualquier horario de atenciòn del Centro de Hemodiàlisis. Para los casos màs urgentes existe un nùmero telefònico disponible.

COMO LLEGAR A NOSOTROS (MapaTopografica)



Transportes Publicos :

- Trenino Urbano: Stazione Fidene, Stazione Nuovo Salario
- Autobus: 235 / 334 / 90 express / 36

Transporte personal:

- La estructura tiene estacionamientos para discapacitados.

Transporte para los pacientes de la Hemodiàlisis:

- servicio de transporte, tramite empresas especializadas y autorizadas por la ASL de competencia, para el trasferimento de los pacientes de sus propias habitaciones al Centro de hemodiàlisis y viceversa.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Los principios fundamentales de los cuales se inspira la Informaciòn de los Servicios del Centro de Hemodiàlisis son los siguientes:

- **Igualdad y imparcialidad**

El centro Dialisis se compromete a ofrecer sus servicios a todos los ciudadanos, sin alguna distinción de sexo, nacionalidad o religión, inspirándose a criterios de imparcialidad, objetividad, justicia y profesionalidad.

- **Continuidad**

El Centro Dialisis se compromete a garantizar la continuidad de los servicios ofrecidos, dentro de los límites impuestos por las normas vigentes y de su organización interna.

- **Derecho de elegir**

El Centro Dialisis se compromete a tutelar los derechos del ciudadano, de elegir la estructura sanitaria que mejor cree y de servirse de las atenciones medicas que cree sean más oportunas para sus exigencias.

- **Participación**

El ciudadano tiene derecho de reclamar y de proponer sugerimientos y observaciones al fin de mejorar la calidad del servicio ofrecido.

- **Eficacia y eficiencia**

El Centro Dialisis tiene como objetivo la constante mejora de la eficiencia y de la eficacia de los servicios usando las soluciones tecnológicas, organizativas y procedimientos más adaptas a su realización.

Constituye parte integrante de la presente información de los servicios la Carta europea de los derechos del enfermo.

OBJETIVOS

El objetivo del Centro P.O.S. es lograr el mejor estado de bienestar del paciente, compatible con su situación clínica, poniéndolo al centro de la atención en el respeto de sus derechos y de sus necesidades. Encima de la preparación clínica y la preparación técnica, el personal tiene siempre que tener presente la importancia de las relaciones humanas.

ENTRADA A LA ESTRUCTURA Y BIENVENIDA

El paciente y/o familiares, que por la primera vez entran a la estructura, vienen recibidos en el estudio médico del Centro P.O.S. donde con el debido respeto de la privacy, vienen informados por el personal médico de todas las actividades que se ejercen en nuestro centro. Se les otorga un folder que contiene las Informaciones de los Servicios, el Reglamento Interno, una lista de las cooperativas de transporte autorizados por la ASL, una tarjeta anagràfica y el formulario de la privacy que se devuelve firmado. En caso que el paciente no sea capaz de comprender las informaciones dadas o de decidir autonomamente, las informaciones y el consentimiento escrito vienen dadas a aquellos que che lo representan.

El paciente viene también informado de las posibles metòdicas terapeuticas al fin de mejorar su condición de enfermedad y de la calidad de vida: hemodiàlisis, dialisis peritoneal, trasplante de cadaver y de viviente.

En el Centro P.O.S entran los pacientes después que les dàn de alta de los hospitales o clinicas con indicaciones de continuar el tratamiento dialitico. El paciente, después de

haber sido evaluado por los medicos, inicia el tratamiento dialitico segùn una planificación clinica definida por el personal mèdico.

NORMAS DE COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL

Cada operador de sanidad se presenta a los pacientes con cortesìa y disponibilidad, explicandole las propias funciones, en el respeto de la discreciòn.

El personal del centro se hace cargo de garantizar una bienvenida acogedora y de escuchar las necesidades de los pacientes al fin de tener una correcta informaciòn de la utilidad de los servicios fornidos.

Los pacientes antes de comenzar la terapia dialitica son informados por el personal mèdico de las finalidades y de todo lo que concierne la terapia y tambièn de las consecuencias y riesgos, sobre los tratamientos alternativos, al fin de poder expresar libremente y estar al corriente del propio consentimiento al tratamiento, que tendrà que ser firmado por el mismo. Las informaciones se les dà durante las citas reservadas con los doctores.

La presencia del personal mèdico y enfermeristico està garantizada durante toda la durada dialitica. El personale mèdico tiene la gestiòn del paciente por el iter dialitico en el diagnostico, prognostico, terapia y es la guià en el camino para el trasplante de organo. El centro diàlisis se ocupa de enviar los tubos de ensayo de suero para el mantenimiento en la lista de espera para el trasplante de rinones segùn las modalidades de los varios centros de trasplante.

DERECHOS Y INFORMACIONES DEL PACIENTE Y DE LOS FAMILIARES

La informaciòn de los servicios (IDS) es un instrumento ùtil que està a disposiciòn de los pacientes para tener informaciones claras y con satisfacciòn referido al desarrollo de las actividades de la estructura.

La protecciòn del paciente està garantizada por principios dados por la Directiva del Presidente del Consejo de los Ministros del 27 Enero 1994, al fin de prever el respeto de la dignidad de la persona, la imparcialidad, la continuaciòn de los servicios y el derecho de poder escoger.

Todos los operadores de sanidad son informados de la existencia de la IDS que està a disposiciòn de todos aquellos quieran consultarla. La estructura se compromete para que sean respetados los valores y las costumbres de los pacientes, sin ninguna distincìon social, cultural, religiòn, etnia; garantiza tambièn una muy buena comunicaciòn con los usuarios mediante el conocimiento de los principales idiomas (ingles, frances, espanol, rumeno) para que sea mucho màs simple la comunicaciòn con los pacientes.

Los pacientes que no tienen la residencia en la Comunidad Europea pueden efectuar la sesiòn de diàlisis presentando una idonea documentaciòn (datos personales de la diàlisis) y pagando personalmente en la administraciòn en los horarios del mismo centro diàlisis.

Los pacientes tambièn son informados de las exenciones que se refieren a los gastos de la sanidad, del ser reconocido como invàlido civil y del subsidio que le corresponde, de los

derechos que tienen al transporte y sus beneficios, sobre las normas que benefician en el trabajo, el derecho a una pensión y la posibilidad de poder hacer la diálisis al extranjero.

SERVICIO ADMINISTRATIVO

La administración está a disposición de los pacientes desde las 9,00 A.M a las 16,00 P.M de los días Martes-Jueves-Sábado y desde las 9,00 A.M a las 18,00 P.M los días Lunes-Miércoles-Viernes.

EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

El Centro Diálisis organiza la propia actividad en el respeto de las principales recomendaciones reconocidas a nivel nacional y internacional.

A parti de noviembre del 2011 se decidió de adherir a las normativas UNI EN ISO 9001, normativa internacional voluntaria, como testimone del grande esfuerzo de la empresa en ofrecer una continua mejora de los servicios prestados y garantizar que se cumplan y vengam respetados los derechos que tienen los usuarios así que sean satisfechos.

Este camino nos ha adquirido desde el 2012, el otorgamiento de la Certificación UN EN ISO 9001 obtenida por una entidad llamada ACCREDIA.

El sistema de la calidad garantiza el monitoraje constante de la calidad de los rendimientos de la diálisis mediante un minucioso control de los procedimientos, una detallada selección del personal médico y la verificación de su formación y de su actualización.

Todo el personal médico, no solo adhiere al código deontológico profesional y al Reglamento Interno, tiene también la obligación de ejercer su profesión respetando las líneas de guía nacionales y/o internacionales.

Los instrumentos de verificación de la calidad del rendimiento de la diálisis están constituidos por indicadores de proceso y de resultado para obtener una medida de eficacia de los rendimientos que son constantemente monitorizados y examinados por la Dirección Sanitaria.

REGLAMENTO DE LA PUBLICA PROTECCION

Los pacientes pueden presentar sugerencias, observaciones o reclamos mediante la compilación de un formulario, que se encuentra en la sala de espera.

La Direcció Sanitaria examina los reclamos, las observaciones y sugerencias haciendo lo posible para una buena solució.

Se dà tambièn a conocer a los pacientes y familiares la existencia de una asociació que representa los pacientes (ANED, Assoc. Enfermos de los rinones, Ciudadanía activa) los números telefónicos se encuentran fijados en un tablero en la sala de espera.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

El paciente tiene derecho:

- a recibir una sesión dialítica correcta con las propias necesidades clínicas para poder lograr un mejor bienestar;
- a efectuar con caducidad mensual exámenes emáticos de rutina y con caducidad trimestral demás exámenes para profundizar su situación clínica;
- a ser informado de todo lo que concierne su enfermedad y su cada decisión diagnóstico y terapéutico que sea necesario;
- a recibir informaciones claras sobre el trasplante de órgano;
- a la introducción social, escolar, de trabajo y al respeto de la calidad de la vida, el tiempo y la modalidad de la terapia tienen que ser conscientes de sus exigencias y también que sean compatibles con la posibilidad de organización y logística del centro de hemodiálisis;
- a pedir el cambio de turno de diálisis que le vendrá consentido apenas será posible siempre con el respeto de las prioridades cronológicas de las exigencias;
- a ser acogido en una estructura adecuada del punto de vista tecnológico, profesional, hospedaje ; a este punto tienen que ser presentes los servicios indispensables para procedimientos de emergencia y de urgencia;
- a hacer notar al personal médico o enfermerístico algunos disfuncionamientos y/o deficiencias del centro o directamente o a través de los propios representantes;
- a ser informados de las consecuencias de un rechazo o de una voluntaria interrupción de la sesión de diálisis.

El paciente tiene el deber:

- de colaborar con el médico a la gestión del propio estado de salud, empujándose al mismo tiempo con el debido respeto del trabajo y de la profesionalidad de los operadores sanitarios;
- de respetar los horarios del Centro y el turno que le viene dado y tener noción de las exigencias organizativas del Centro. Como respuesta a exigencias importantes los turnos individuales podrán ser cambiados.
- de informar al Médico sobre todas las medicinas que toma, así sea prescrita o no prescrita por el médico;
- de respetar la limpieza y las normas higiénicas generales y específicas respetando los otros pacientes, el personal, el ambiente y la estructura de la cual usufruye.

MECANISMOS DE VERIFICACION Y PROTECCION

El Centro Diàlisis como garantia de los derechos del ciudadano usuario ha desarrollado instrumentos de verificaciòn y de control de las propias actividades que se vedràn en seguido

- **Reclamos:** el Centro Diàlisi al interno del propio sistema de gestiòn para la calidad consta de un específico procedimiento para garantizar los reclamos del ciudadano usuario. Todos los ciudadanos usuarios en el caso de anomalias o insatisfacciones tiene nel derecho de exponer formalmente sus reclamos a todo el personal del centro de diàlisis. Su reclamo formalizado con el formulario indicado, viene gestionado por la Direcciòn Aziendal que se compromete a corregir y a dar una respuesta dentro de 30 días.
- **Audit internos:** El Centro Diàlisis sigue periodicamente los audits internos indicados a verificar que las actividades seàn conforme respecto a los requisitos organizativos de los singulares procesos.
- **Cuestionario de satisfacciòn:** periodicamente el personal del Centro Diàlisis entrega al paciente un cuestionario de satisfacciòn que es un instrumento de monitoraje constante de la satisfacciòn de los rendimientos del centro de hemodiàlisis.

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.*