

CARTA DEI SERVIZI

EMODIALISI

ARS MEDICA

CARTA DEI SERVIZI



La presente Carta dei Servizi è uno strumento che l'Ars Medica offre ai propri pazienti dei Centri Dialisi per informarli dei servizi offerti e per definire gli impegni presi al fine di assicurare e migliorare la qualità dei servizi.

Alla Carta dei Servizi è abbinato un questionario attraverso il quale i pazienti possono esprimere il loro grado di soddisfazione nei confronti dei servizi ricevuti dall'Ars Medica.

Qualora il paziente ritenga che l'Ars Medica non abbia mantenuto uno qualsiasi degli impegni di seguito descritti per tutelare i propri diritti presentando un reclamo.

CARTA DEI SERVIZI



ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI AL DEGENTE



Tutto il personale dei Centri di Emodialisi è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza dei pazienti ai fini della corretta informazione e orientamento nell'utilizzo del servizio fornito.

Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento con specifica del ruolo.

I pazienti nuovi al trattamento di dialisi e i pazienti provenienti da altri Centri Dialisi accedono ai Centri Dialisi Ars Medica mediante prenotazione telefonica chiamando i numeri:

06.362081

06.36208510

06.36208570

CARTA DEI SERVIZI



TEMPESTIVITÀ E PUNTUALITÀ NELLE PRESTAZIONI

I posti dialisi sono disposti in modo da assicurare un costante controllo visivo da parte del personale sanitario in modo da rispondere tempestivamente alle richieste dei pazienti. I medici effettuano servizio di reperibilità telefonica dalle ore 21.30 alle ore 6.30 del mattino successivo e nei giorni festivi.

Il servizio permanente di rianimazione, terapia intensiva, unità coronarica, anestesia e le équipe operatorie, assicurano il pronto intervento cardiologico, chirurgico, neurologico e traumatologico.

Le emergenze sanitarie ricevono l'assistenza di base immediatamente e l'assistenza rianimatoria avanzata entro massimo 3 minuti. In terapia intensiva l'assistenza rianimatoria avanzata è immediata. In caso d'emergenza durante la notte o nei giorni festivi telefonare presso la Casa di Cura che provvederà ad avvertire il medico reperibile.

I markers sierologici HbsAg e HCV vengono controllati con frequenza non inferiori a tre mesi.

CARTA DEI SERVIZI

PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Ogni operatore si presenta ai pazienti con cortesia e disponibilità spiegando le proprie funzioni, nel rispetto della loro riservatezza. Il personale medico e il personale infermieristico dei Centri Dialisi non partecipa alle altre attività dell'Ars Medica per dedicarsi esclusivamente ai pazienti in trattamento di dialisi. Ciascuno dei due Centri Dialisi è diretto da un medico specializzato in nefrologia, la cui presenza è garantita giornalmente. La presenza e l'assistenza del personale medico e infermieristico sono garantite durante tutta la seduta dialitica. Allo scopo, ciascun Centro Dialisi ha una dotazione di personale conforme alle norme vigenti. Qualora dovessero presentarsi problemi di carattere familiare o personale, il personale medico e infermieristico è disponibile per eventuali modifiche del programma assistenziale. Il Centro Dialisi dispone di una sala con due postazioni per il trattamento dei pazienti portatori di HbsAg. I pazienti portatori di anticorpi anti HCV sono dializzati su apparecchiature dedicate al loro trattamento e identificate ciascuna da simboli permanenti non rimovibili al lavaggio. I pazienti sono assistiti dal personale infermieristico negli spostamenti verso le zone di attesa per le indagini diagnostiche.



CARTA DEI SERVIZI



INFORMAZIONI SANITARIE AL PAZIENTE



Il Centro Dialisi assicura l'informazione sanitaria documentando l'assistenza del paziente mediante:



- La Cartella Clinica dei pazienti in trattamento di dialisi
- La Scheda Dialisi dei pazienti in trattamento di dialisi
- La Diaria mensile



Il paziente viene informato dal medico sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle opzioni terapeutiche, sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate e in genere sulle condizioni cliniche.



L'informazione viene data durante colloqui riservati.



I pazienti, prima di essere sottoposti a trattamenti diagnostici e terapeutici, prima dell'esecuzione di interventi chirurgici, vengono informati dal personale medico sulle finalità e la natura dei trattamenti, nonché sulle loro conseguenze e rischi, sui trattamenti alternativi, al fine di poter esprimere liberamente e consapevolmente il proprio consenso.



CARTA DEI SERVIZI



INFORMAZIONI SANITARIE AL PAZIENTE



Dopo l'informazione il medico richiede il consenso scritto del paziente al trattamento, salvo nei casi eccezionali di particolare urgenza. Qualora il paziente non sia in grado di ricevere e di comprendere le informazioni sanitarie e di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite e il consenso scritto viene richiesto a coloro che lo rappresentano.



Il paziente riceve chiare informazioni sul trapianto d'organo: il personale sanitario contatta direttamente il Centro Trapianti prescelto e segue il paziente nei controlli successivi.



Vengono fornite informazioni sulle esenzioni alla partecipazione alla spesa sanitaria, sul riconoscimento d'invalidità civile e sull'assegno di accompagnamento, sulla normativa inerente ai mezzi di trasporto e le eventuali agevolazioni, sulla normativa inerente il lavoro e la pensione, sulla possibilità di eseguire la dialisi, o altre cure, all'estero.



Il personale sanitario mette in atto attività di promozione della salute in relazione alle patologie trattate con il coinvolgimento dei pazienti e dei loro familiari.



CARTA DEI SERVIZI

GARANZIA E TUTELA DEI DIRITTI DEI PAZIENTI

I degenti possono presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti:

- Verbalmente, con registrazione del reclamo da parte del personale dell'Ars Medica
- Per iscritto, utilizzando l'apposito modulo oppure lettera personale

Tutto il personale è tenuto a prestare la massima assistenza per la registrazione a coloro che intendono presentare reclami o segnalazioni.

I reclami vengono risolti per quanto possibile tempestivamente. I clienti che inoltrano reclamo scritto firmato ricevono risposta scritta entro massimo 7 giorni.

A tutti i pazienti viene consegnato insieme alla Carta dei Servizi un questionario sul quale il paziente può esprimere, in forma sintetica e semplificata, le proprie osservazioni ed il grado di soddisfazione relativamente ai servizi fruiti durante la permanenza in Ars Medica.

Il paziente può richiedere la propria cartella clinica che sarà disponibile entro 20 giorni dalla data di richiesta.

La scheda Dialisi sarà consegnata invece entro 48 h dalla richiesta.



CARTA DEI SERVIZI

ACCESSO AI SERVIZI

La Casa di Cura Ars Medica è situata in
Via C. Ferrero di Cambiano, 29 - Corso di Francia

Per informazioni:Telefoni:

Centralino	06.362081
Centro Dialisi 1	06.36208510
Centro Dialisi 2	06.36208570
	06.36208507
Fax	06.36208511

Indirizzi mail:

dialisimedici@clinicaarsmedica.it
dialisi1@clinicaarsmedica.it
dialisi2@clinicaarsmedica.it
dialisi@clinicaarsmedica.it

Tutti per i pazienti

Il servizio di Emodialisi garantisce che le prestazioni dialitiche vengano effettuate dal lunedì al sabato, diciotto ore al giorno, in tre turni giornalieri. L'orario dei turni è il seguente:

1° turno:	6:00 - 10:45
2° turno:	11:30 - 16:00
3° turno:	16:45 - 21:15

Trasporti

Ars Medica mette a disposizione dei pazienti un servizio di trasporto a pagamento agevolato, con parziale rimborso della ASL di appartenenza, per consentire l'accesso a quei pazienti che non possono raggiungere il Centro Dialisi con mezzi propri. Servizio taxi, mezzi pubblici, parcheggio. Di fronte alla clinica vi sono posti macchina riservati ai pazienti. Ars Medica mette a disposizione gratuita dei pazienti emodializzati il parcheggio nel garage antistante la clinica.



CARTA DEI SERVIZI

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

L'Ars Medica dispone di due Centri Dialisi accreditati con il S.S.N. per complessivi 36 posti letto.

Il Servizio di Emodialisi garantisce l'esecuzione delle seguenti metodiche dialitiche:

- Bicarbonato dialisi
- Emodiafiltrazione
- Emodiafiltrazione on-line
- Emofiltrazione
- Emodiafiltrazione mixed
- Ultrafiltrazione isolata

La depurazione dell'acqua è garantita dalla Bi-osmosi.

Le attrezzature in uso sono di ultima generazione e seguono standard internazionali.

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

Il personale medico mette a disposizione del cliente diete personalizzate per i pazienti in dialisi.

CARTA DEI SERVIZI



DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Sono previsti mensilmente prelievi ematici di routine; ogni tre mesi si eseguono ulteriori esami di approfondimento della situazione clinica del paziente.



La Casa di Cura è attrezzata per l'attività chirurgica riguardante i pazienti con insufficienza renale cronica: il posizionamento di cateteri venosi centrali, il confezionamento di F.A.V.



di ogni tipo e l'impianto di protesi.



Servizi attivi durante il trattamento di dialisi e per le emergenze:

- Ambulatorio di nefrologia
- Medicheria destinata alla visita clinica dei pazienti
- Unità di degenza per tutte le patologie mediche e chirurgiche
- Reparto di Rianimazione
- Terapia Intensiva e Unità Coronarica
- Reparto operatorio
- Laboratorio analisi



CARTA DEI SERVIZI



SERVIZI SPECIALISTICI

Angiografia (digitale e tradizionale), audiometria, artroscopia, eco doppler, cardiologia (ECG, ECG dinamico, Holter, prove da sforzo) ecocardiografia, ecografia, elettroencefalografia, elettromiografia, endoscopia (digestiva, respiratoria, urologica), fluorangiografia, foniatria, istologia, laparoscopia, Mineralometria Ossea Computerizzata (M.O.C.), prove di funzionalità respiratoria (spirometria), radiologia interventistica, Risonanza Magnetica (R.M.). Tomografia assiale Computerizzata (T.A.C.), PET/TC. Studi Medici dove si effettuano visite specialistiche su appuntamento per qualsiasi specializzazione medica e chirurgica.



Ars Medica è convenzionata con il S.S.N. per le analisi chimico-cliniche e radioimmunologiche, la Medicina Nucleare e la Radiologia. Ars Medica è direttamente convenzionata con le più importanti Compagnie di Assicurazione.



CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA
DOMICILIARE

L'Ars Medica garantisce una tempestiva assistenza domiciliare sia medico-infermieristica che per eseguire indagini diagnostiche con personale altamente specializzato per prestazioni sia programmabili che urgenti.



Numero diretto 334.7266674
dalle ore 8.00 alle ore 20.00



CARTA DEI SERVIZI



REPARTI DI RIANIMAZIONE O TERAPIA INTENSIVA



L'Ars Medica dispone di un reparto di rianimazione e terapia intensiva idoneo a fronteggiare qualsiasi emergenza medica, cardiologica e chirurgica.



REPARTO OPERATORIO



6 sale operatorie di cui una sala urologica, una sala per interventi ambulatoriali ed esami endoscopici.



CARTA DEI SERVIZI

COMFORT

Per assicurare il benessere dei pazienti, durante la seduta dialitica le condizioni ambientali vengono mantenute, a secondo della stagione, alla temperatura tra 20 e 26 °C e ad una percentuale di umidità compresa tra il 40 e il 60%.

Ogni posto dialisi è dotato di letto o di poltrona bilancia, di un preparatore singolo automatico per dialisi, provvisto di dispositivi di controllo dell'ultrafiltrazione, dell'idoneità della soluzione dializzante. La pulizia dei locali, sale e monitors è garantita al termine di ogni turno di dialisi.

Ogni posto dialisi è dotato di un monitor televisivo e di cuffia audio.

I pazienti dispongono di spogliatoi distinti per uomini e donne e dotati di un armadio per ciascun paziente del turno destinato alla custodia degli indumenti e degli oggetti personali.

Tutti i pazienti in attesa della seduta dialitica hanno a disposizione il posto a sedere. I pazienti possono ricevere telefonate dall'esterno.

