

SOMMARIO

1. Presentazione
2. Il Centro Dialisi
3. La Nostra Mission
 - 3.1 Persone per le Persone
 - 3.2 I Nostri Valori
 - 3.3 I Tre Pilastri
4. Qualità
 - 4.1 Questionario di Gradimento
 - 4.2 Reclami
 - 4.3 Procedure Documentate
5. Struttura dell'Ambulatorio
 - 5.1 Prestazioni Erogate
 - 5.2 Orari dell'Ambulatorio
 - 5.3 Come Raggiungerci
 - 5.4 Contatti
6. Percorso del Paziente
 - 6.1 Modalità e Criteri di Accettazione
 - 6.2 Modalità e Criteri di Esclusione
 - 6.3 Modalità di Presentazione della Domanda
 - 6.4 Modalità di Accesso
 - 6.5 Modalità di Erogazione del Servizio
 - 6.6 Attività Assistenziali Durante il Servizio
7. Norme Comportamentali del Personale
8. Diritti e Doveri del Paziente
 - 8.1 Diritti
 - 8.2 Doveri
9. Sicurezza e Prevenzione
 - 9.1 Cultura della Sicurezza e della Prevenzione
 - 9.2 Impianto Antincendio
 - 9.3 Tutela della Salute Pubblica e dell'Ambiente
 - 9.4 Tutela dei Dati Personali
10. Gestione delle Risorse
 - 10.1 Gestione delle Risorse Umane
 - 10.2 Gestione delle Risorse Tecnologiche
11. Gestione dell'Emergenza

1. PRESENTAZIONE

Ai sensi dell'art. 13 della Legge 8 novembre 2000, n. 328, i centri di servizio che erogano prestazioni sociali e sanitarie devono adottare una *Carta dei Servizi* per garantire la trasparenza, l'accessibilità e la tutela dei diritti degli utenti. La *Carta dei Servizi* rappresenta uno strumento di informazione, partecipazione e tutela, attraverso il quale il cittadino-paziente può conoscere i servizi offerti, le modalità di accesso e i criteri di qualità adottati.

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui Etruria Medica S.r.l. comunica ai propri utenti i principi, gli standard e gli impegni di qualità che guidano la propria attività assistenziale.

Etruria Medica S.r.l., in conformità con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*) e con il DPCM del 19 maggio 1995 (*Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari*), ha redatto il presente documento per illustrare in modo chiaro la propria organizzazione, le modalità di funzionamento, i principi ispiratori e gli impegni di qualità assunti verso i pazienti e i loro familiari.

La *Carta dei Servizi* è a disposizione di tutti gli utenti, dei loro rappresentanti e degli organismi di tutela che desiderino consultarla. Essa costituisce, inoltre, un punto di riferimento per la verifica periodica della qualità delle prestazioni erogate.

2. IL CENTRO DIALISI

Etruria Medica S.r.l. è un ambulatorio specialistico di emodialisi dedicato al trattamento dell'insufficienza renale cronica, con l'obiettivo di migliorare la qualità e l'aspettativa di vita dei pazienti attraverso un approccio terapeutico efficace, personalizzato e tecnologicamente avanzato.

Il centro opera in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, nel rispetto dei requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi previsti dal *Decreto del Commissario ad Acta n. 90/2010* della Regione Lazio. L'attività è svolta in regime ambulatoriale, con impegno costante verso l'efficienza, la tempestività e la continuità assistenziale.

L'ambulatorio garantisce anche la disponibilità per la **dialisi vacanza**, offrendo ai pazienti la possibilità di continuare i trattamenti durante i soggiorni temporanei nel territorio.

Le prestazioni dialitiche sono personalizzate in base alle necessità cliniche di ciascun paziente, con l'impiego di apparecchiature di ultima generazione e protocolli aggiornati secondo le più recenti linee guida della *Società Italiana di Nefrologia (SIN)*.

Tutte le attività vengono svolte nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/08 e successive modifiche) e di tutela della privacy (Reg. UE 679/2016 – GDPR e D.Lgs. 196/03).

Etruria Medica S.r.l. assicura:

- **Presenza continuativa del personale sanitario:**
 - 1 medico specialista in nefrologia ogni 10 pazienti, con un medico aggiuntivo fino a ulteriori 10 pazienti;
 - 2 infermieri fino a 8 pazienti, con un infermiere aggiuntivo per ogni 4 pazienti ulteriori;
 - 1 ausiliario ogni 12 pazienti, con incremento proporzionale in base al numero dei pazienti presenti.
- **Rispetto dei valori, delle culture e delle abitudini individuali** dei pazienti, indipendentemente da credo religioso, provenienza o condizione personale.
- **Esecuzione periodica degli esami ematochimici** affidata a laboratorio esterno certificato.
- **Riduzione al minimo dei disagi** derivanti dal trattamento dialitico.
- **Promozione e supporto all'iscrizione nelle liste di attesa per trapianto renale**, in collaborazione con i Centri Trapianto e con il Centro di Riferimento Regionale di Nefrologia e Dialisi competente per territorio. È presente un medico referente dedicato al percorso trapianto, incaricato di mantenere i collegamenti necessari e assicurare l'aggiornamento clinico e laboratoristico richiesto.
- **Integrazione funzionale** tra il servizio di dialisi e i centri ospedalieri di riferimento, in particolare con l'Ospedale "Belcolle" di Viterbo, per garantire la continuità assistenziale e la gestione delle urgenze.

3. LA NOSTRA MISSION

3.1 Persone per le Persone

Etruria Medica S.r.l. pone al centro della propria attività la persona, intesa nella sua globalità fisica, psicologica e relazionale. La missione dell'Ambulatorio è garantire ai pazienti un'assistenza sanitaria di elevata qualità, all'interno di un ambiente professionale, sereno e rispettoso, in cui ciascuno possa sentirsi accolto, ascoltato e tutelato.

L'obiettivo è offrire trattamenti efficaci, appropriati e conformi agli standard di qualità prefissati, assicurando sempre un approccio personalizzato e umano, basato sulla relazione di fiducia tra paziente e operatori sanitari.

3.2 I Nostri Valori

I principi fondamentali che ispirano l'attività di Etruria Medica S.r.l. sono:

- **Centralità della persona:** ogni paziente è al centro del percorso di cura, con attenzione ai bisogni clinici, psicologici e relazionali.
- **Umanizzazione dell'assistenza:** ogni intervento sanitario è orientato al rispetto della dignità e dell'identità personale, culturale e spirituale del paziente.
- **Etica e responsabilità professionale:** ogni decisione clinica è fondata su competenza, trasparenza e rispetto dei principi deontologici.
- **Qualità e miglioramento continuo:** la struttura si impegna ad applicare metodi di lavoro basati sull'evidenza scientifica, verifiche periodiche e formazione costante del personale.
- **Sicurezza:** tutela della salute dei pazienti e degli operatori attraverso l'adozione di protocolli e procedure di prevenzione, secondo il D.Lgs. 81/08.
- **Collaborazione e integrazione:** promozione del lavoro di squadra e della sinergia con enti, istituzioni e famiglie per garantire la continuità assistenziale.

3.3 I Tre Pilastri

L'attività di Etruria Medica S.r.l. si fonda su tre principi cardine:

1. **Etica** – L'operato di ogni professionista è guidato dal rispetto dei diritti, della dignità e dell'autodeterminazione della persona.
2. **Qualità** – Tutti i processi organizzativi e clinici sono orientati al miglioramento continuo dell'efficacia, dell'efficienza e della sicurezza del servizio.
3. **Umanizzazione** – Ogni trattamento è pensato non solo come atto sanitario, ma come relazione di cura basata sull'ascolto, la fiducia e la comprensione reciproca.

Questi pilastri rappresentano l'impegno quotidiano del personale medico, infermieristico e amministrativo, nel garantire al paziente una presa in carico completa, trasparente e rispettosa.

4. QUALITÀ

Etruria Medica S.r.l. adotta un **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, volto ad assicurare il miglioramento continuo delle prestazioni, la soddisfazione dei pazienti e il rispetto degli standard di riferimento nazionali e regionali.

Le verifiche periodiche interne ed esterne attestano la conformità del sistema e l'efficacia dei processi organizzativi.

Ogni attività è orientata a garantire **trasparenza, equità, efficienza e partecipazione** degli utenti, in coerenza con i principi sanciti dalla Direttiva 27/01/1994.

4.1 Questionario di Gradimento

Per favorire il coinvolgimento dei pazienti e la valutazione della qualità percepita, Etruria Medica distribuisce periodicamente un **questionario di gradimento** ai pazienti e ai loro familiari.

Il questionario consente di:

- esprimere il livello di soddisfazione sui servizi ricevuti;
- segnalare eventuali criticità o proposte di miglioramento;
- contribuire al processo di revisione e aggiornamento continuo della qualità del servizio.

I risultati sono analizzati dalla Direzione per individuare azioni correttive e potenziare gli aspetti positivi del servizio.

4.2 Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti

Etruria Medica S.r.l. garantisce la **partecipazione attiva e la tutela dei pazienti** anche attraverso la possibilità di presentare reclami, osservazioni o suggerimenti. Il reclamo può essere presentato in forma scritta, utilizzando l'apposita modulistica

disponibile presso l'ambulatorio o compilando il modulo presente sul sito internet della struttura.

I reclami devono essere consegnati alla Responsabile designata (Dott.ssa Benedetta Genova). Nei giorni festivi o negli orari di chiusura, possono essere inseriti nell'apposita **cassetta reclami** posta all'esterno degli Uffici Amministrativi.

La Direzione si impegna a fornire **riscontro entro sette giorni lavorativi**, informando il paziente sugli esiti delle verifiche e sulle eventuali misure adottate.

4.3 Procedure Documentate

Tutte le attività dell'ambulatorio sono regolate da **procedure e protocolli documentati**, che descrivono in modo dettagliato le modalità operative e gli standard di riferimento.

Le procedure hanno l'obiettivo di:

- garantire uniformità e tracciabilità dei processi;
- assicurare la sicurezza dei pazienti e degli operatori;
- fornire strumenti di riferimento condivisi per il raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Le procedure e i protocolli vengono **costantemente aggiornati** in base all'evoluzione normativa, scientifica e organizzativa, e sono a disposizione del personale per la consultazione.

Di seguito, i nostri standard di servizio:

Area	Standard minimo	Obiettivo
Accoglienza	Tempo massimo d'attesa 15 min	90% rispetto
Risposta ai reclami	Entro 7 giorni lavorativi	100%
Sanificazione post-seduta	Dopo ogni turno	100%

5. STRUTTURA DELL'AMBULATORIO

Etruria Medica S.r.l. dispone di una struttura moderna, funzionale e conforme ai requisiti previsti dalla normativa regionale e nazionale in materia di sicurezza, igiene e accessibilità.

Gli ambienti sono progettati per garantire **comfort, sicurezza e riservatezza** durante ogni fase del trattamento dialitico, assicurando l'accessibilità anche alle persone con disabilità.

5.1 Dotazioni Strutturali

L'ambulatorio comprende:

- **Sala d'attesa** aperta dal lunedì al sabato dalle ore 06:30 alle 18:30, dotata di servizi igienici accessibili anche ai pazienti disabili;
- **Sala dialisi principale** con 10 postazioni attrezzate;
- **Sala contumaciale** dedicata ai pazienti HBsAg positivi, dotata di una postazione, spogliatoio e servizi igienici riservati;
- **Ambulatorio medico** per visite, colloqui e valutazioni cliniche;
- **Due spogliatoi per il personale infermieristico**, distinti per uomini e donne;
- **Due spogliatoi dedicati ai pazienti**, distinti per sesso, dotati di armadietti personali;
- **Sala medicazione** per la gestione delle emergenze e delle terapie aggiuntive;
- **Locale deposito materiale di consumo e locale per lo stoccaggio e la riparazione dei monitor di riserva**;
- **Locale per la raccolta dei rifiuti speciali** secondo la normativa vigente;
- **Locale tecnico per il trattamento delle acque** con gruppo ad osmosi inversa;
- **Parcheggio interno riservato** a pazienti e personale.

Ogni postazione dialitica è dotata di **sistema televisivo individuale** con impianto di filodiffusione per l'ascolto in cuffia, al fine di garantire comfort durante la seduta.

La struttura è provvista di **autonomia idrica ed elettrica**, che assicura la continuità delle attività anche in caso di interruzione della fornitura pubblica.

L'ambulatorio mette inoltre a disposizione **bacheche informative** per le associazioni e le comunicazioni di interesse per i pazienti, garantendone libero accesso.

5.2 Apparecchiature e Tecnologie

Il centro è dotato di apparecchiature per il trattamento emodialitico di ultima generazione, tutte **B. Braun Dialog+**, conformi alle normative europee e nazionali in materia di dispositivi medici.

L'impianto di produzione dell'acqua ultrapura utilizza un processo sequenziale di **clorazione, dechlorazione, addolcimento e osmosi inversa**. Sono previsti **controlli chimici, fisici e microbiologici periodici**, secondo le linee guida della *Società Italiana di Nefrologia (SIN)*, con relativa documentazione conservata presso l'ambulatorio.

La gestione documentale delle sedute dialitiche e dei processi organizzativi avviene tramite un **sistema informatico certificato**, affiancato da archiviazione cartacea, per garantire tracciabilità e sicurezza dei dati.

5.3 Prestazioni Erogate

Nel centro Etruria Medica S.r.l. sono garantite le seguenti prestazioni:

- **Emodialisi standard (HD)** a bicarbonato;
- **Trattamenti dialitici ad alta efficienza;**
- **Dialisi vacanza**, per pazienti in soggiorno temporaneo;
- **Monitoraggio clinico e laboratoristico continuo** durante i trattamenti;
- **Assistenza nefrologica e infermieristica specializzata** per ogni seduta;
- **Supporto alla gestione del percorso verso il trapianto renale**, inclusa la collaborazione con i centri trapianti regionali.

L'ambulatorio dispone inoltre delle seguenti **attrezzature sanitarie di supporto**:

- Emogasanalizzatore;
- Elettrocardiografo;
- Defibrillatore semiautomatico;

- Monitor multiparametrico con saturimetro, sfigmomanometro, termometro ed elettrodi ECG.

Tutti i dati relativi al monitoraggio clinico e dialitico sono gestiti mediante software certificato (*cartella clinica elettronica GEPADIAL*).

Controlli di Qualità e Sanificazione

In collaborazione con B. Braun Avitum Italy S.p.A., Etruria Medica S.r.l. attua un programma di controllo che comprende:

- Analisi chimiche, fisiche e microbiologiche delle acque di dialisi;
- Disinfezioni periodiche delle attrezzature e degli impianti;
- Sanificazioni ambientali e smaltimento dei rifiuti secondo protocolli certificati.

Tutte le attività di controllo e sanificazione sono documentate e archiviate in conformità alle normative vigenti.

5.4 Orari dell'Ambulatorio

L'ambulatorio di emodialisi è operativo **dal lunedì al sabato**, con i seguenti orari:

- **Mattina:** 06:00 – 12:00
- **Pomeriggio:** 12:00 – 18:00

Sono previsti **due turni giornalieri** di trattamento (mattutino e pomeridiano). Le sedute iniziano rispettivamente alle **07:00** e **12:00**, con una tolleranza di 20 minuti, e hanno una durata media di **quattro ore**.

Eventuali ritardi o variazioni negli orari possono verificarsi per esigenze tecniche o organizzative; la Direzione garantisce il massimo impegno per ridurli al minimo.

5.5 Come Raggiungerci

Indirizzo: Via G. Tassoni 9 – 01016 Tarquinia (VT)

- **Accesso con mezzi propri:** la struttura dispone di **parcheggio gratuito** riservato ai pazienti e al personale.
- **Servizio di trasporto per emodializzati:** il centro garantisce, tramite **ditte specializzate convenzionate**, il trasporto dei pazienti da e per il proprio domicilio, secondo le modalità previste dalla ASL di residenza.

5.6 Contatti

Ambulatorio di Emodialisi – Etruria Medica S.r.l.

Tel. 0766 / 858044

Email: etruria.medica@gmail.com

Le prenotazioni e i colloqui con il personale medico possono essere effettuati telefonicamente o via e-mail. Gli appuntamenti vengono fissati nel rispetto delle necessità cliniche e organizzative del paziente.

Durante gli orari di chiusura dell'ambulatorio, il **centro di riferimento per le emergenze nefrologiche** è il **Servizio di Nefrologia e Dialisi dell'Ospedale Belcolle di Viterbo**, dotato di pronto soccorso e reperibilità medica e infermieristica 24 ore su 24.

6. PERCORSO DEL PAZIENTE

Il percorso del paziente rappresenta il cuore operativo dell'attività di Etruria Medica S.r.l. Ogni fase – dall'accoglienza all'erogazione del trattamento, fino al monitoraggio e al follow-up – è gestita secondo protocolli clinici, organizzativi e relazionali che garantiscono qualità, sicurezza e continuità assistenziale.

6.1 Modalità e Criteri di Accettazione

L'accettazione del paziente avviene previo **colloquio e valutazione clinica nefrologica** effettuata dal Medico Responsabile del centro, sulla base di:

- esami clinici e laboratoristici aggiornati;
- scheda dialitica qualora il paziente provenga da altro centro;
- consenso informato scritto al trattamento emodialitico.

L'idoneità al trattamento viene formalmente attestata dal medico nefrologo, che predispone il piano di cura personalizzato.

6.2 Modalità e Criteri di Esclusione

L'accesso al trattamento può essere escluso nei seguenti casi:

- assenza di indicazioni cliniche per la terapia sostitutiva renale;
- mancata presentazione di documentazione clinica adeguata;
- rifiuto espresso e scritto del trattamento da parte del paziente.

In tutti i casi, il personale medico fornisce informazioni chiare e documentate sulle motivazioni dell'esclusione e sulle eventuali alternative terapeutiche.

6.3 Modalità di Presentazione della Domanda

Il paziente può richiedere di essere preso in carico presso Etruria Medica S.r.l. secondo le seguenti modalità:

- **Di persona**, presentandosi presso la sede dell'ambulatorio in Via G. Tassoni 9 – Tarquinia (VT), dove potrà compilare la domanda di ammissione;
- **Telefonicamente**, contattando la segreteria o il Direttore Sanitario;
- **Tramite il proprio centro di riferimento o medico curante**, in caso di trasferimento temporaneo o dialisi vacanza.

In presenza di lista di attesa, la gestione avviene con criteri di **trasparenza, equità e priorità clinica**, in collaborazione con il Centro di Riferimento e con le associazioni dei pazienti.

6.4 Modalità di Accesso

L'accesso al servizio di emodialisi è subordinato al possesso di **prescrizione medica specialistica** con impegnativa.

Per l'ammissione, il paziente deve presentare:

- Tessera sanitaria e codice fiscale;
- Documento di identità valido;
- Documentazione clinica aggiornata (referti, terapie in corso, elenco farmaci).

Etruria Medica si impegna a **garantire l'inizio del trattamento nel più breve tempo possibile**, compatibilmente con le esigenze cliniche e organizzative.

All'atto dell'ingresso, il paziente riceve e sottoscrive:

- Il **consenso informato** al trattamento dialitico e alla somministrazione dei farmaci correlati (es. ferro, vitamina D, eritropoietina);
- Il **consenso al trattamento dei dati personali** ai sensi del GDPR;
- Le **informative sanitarie** relative alla dialisi, al trapianto renale e alle norme di sicurezza.

È inoltre richiesta la compilazione di un modulo con i **referenti autorizzati** a ricevere informazioni sullo stato di salute del paziente.

Per i pazienti con limitata autonomia, Etruria Medica provvede — tramite richiesta del medico responsabile — all'attivazione del **servizio di trasporto sanitario** secondo le modalità previste dalla ASL di residenza.

Prima di avviare la terapia, ogni paziente viene sottoposto al **controllo dei markers virali (HBsAg, HCV, HIV)**. L'esame è indispensabile per garantire la sicurezza di tutti i pazienti; in assenza del consenso all'esecuzione, non sarà possibile accedere alle sale dialisi.

Gli esami vengono ripetuti periodicamente in conformità alle disposizioni regionali.

6.5 Modalità di Erogazione del Servizio

All'arrivo, il paziente viene accolto dal personale sanitario presso l'ambulatorio medico, dove riceve:

- informazioni sul funzionamento del centro e sui servizi offerti;
- la *Carta dei Servizi* e i consensi informati da sottoscrivere;
- chiarimenti sulle metodiche terapeutiche disponibili (emodialisi, dialisi peritoneale, trapianto renale da vivente o da donatore deceduto).

Il medico nefrologo redige la **scheda dialitica personalizzata**, indicando:

- durata della seduta;
- tipo di dialisi e parametri tecnici (QB, QD, conducibilità, peso secco, membrane, linee e soluzioni);
- terapia anticoagulante e farmaci intradialitici;
- eventuali terapie domiciliari correlate.

Tutti i dati clinici sono raccolti nella **cartella clinica informatizzata**, che accompagna il paziente durante tutto il percorso di cura.

Al paziente viene comunicato il **calendario delle sedute** e assegnato un **armadietto personale** negli spogliatoi, da mantenere libero al termine di ciascun turno per consentire le sanificazioni periodiche.

Le postazioni dialitiche possono essere variate per esigenze cliniche o organizzative. La biancheria è monouso e sostituita a ogni cambio turno. Il personale sanitario utilizza dispositivi di protezione individuale (DPI) adeguati e materiale monouso sterile.

I pazienti portatori di patologie infettive vengono trattati in **postazioni dedicate o sale protette**, con personale specificamente assegnato.

Durante la seduta, il paziente ha diritto a ricevere uno **spuntino** (bevanda e snack), salvo diversa indicazione medica.

Con cadenza regolare vengono eseguiti **esami ematici e strumentali di controllo**, secondo le normative della Regione Lazio; ulteriori accertamenti possono essere richiesti dal medico in base alla condizione clinica.

I risultati vengono comunicati al paziente e ai referenti designati, nel rispetto della normativa sulla privacy.

Alla fine di ogni seduta, il medico somministra la terapia supplementare prescritta e verifica lo stato clinico del paziente.

Etruria Medica S.r.l. garantisce il mantenimento del posto dialisi in caso di assenza per soggiorni temporanei (ferie o lavoro) presso altri centri.

Durante ogni turno è presente un **medico responsabile**, disponibile per chiarimenti e valutazioni. La Direzione e il personale sanitario restano sempre a disposizione per eventuali segnalazioni o reclami.

Nota Bene: La prestazione di emodialisi è effettuata in regime ambulatoriale. Accertamenti specialistici aggiuntivi devono essere richiesti e prenotati dal paziente presso strutture abilitate, salvo quelli previsti dai protocolli interni dell'ambulatorio.

6.6 Attività Assistenziali Durante il Servizio

Assistenza Medica: Il medico responsabile del centro coordina e supervisiona tutte le attività sanitarie e gestionali. Durante le sedute, monitora lo stato clinico dei pazienti e funge da referente per eventuali necessità dei familiari.

Assistenza Infermieristica: L'organizzazione e il coordinamento dell'attività infermieristica sono affidati al Caposala, che gestisce il personale e garantisce l'applicazione dei protocolli dialitici. Gli infermieri specializzati eseguono la seduta dialitica, monitorano i parametri vitali e offrono assistenza continua durante tutto il trattamento.

Tutto il personale infermieristico è **formato e periodicamente aggiornato** sulle tecniche dialitiche, sulle procedure di emergenza e sui protocolli di sicurezza, anche in collaborazione con B. Braun Avitum Italy S.p.A.

7. NORME COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

Il personale di Etruria Medica S.r.l. si impegna quotidianamente a garantire un servizio improntato a **professionalità, rispetto e trasparenza**.

Ogni operatore sanitario è consapevole che la qualità dell'assistenza passa anche attraverso l'attenzione alla relazione umana e alla comunicazione.

7.1 Principi di comportamento

- **Cortesia e disponibilità:** ogni operatore si presenta al paziente, ne rispetta la dignità e lo assiste con attenzione e gentilezza;
- **Riservatezza:** le informazioni cliniche e personali del paziente vengono trattate nel rispetto del segreto professionale e delle normative vigenti;
- **Chiarezza informativa:** il personale fornisce spiegazioni semplici e complete riguardo ai trattamenti e alle procedure eseguite;
- **Collaborazione interdisciplinare:** medici, infermieri e ausiliari operano in stretta sinergia, nel rispetto delle competenze di ciascuno;
- **Ascolto attivo:** l'ascolto dei bisogni e delle segnalazioni dei pazienti è considerato parte integrante dell'assistenza.

7.2 Informazione e Consenso

Prima dell'avvio del trattamento, il paziente viene informato in modo chiaro su:

- finalità e natura della terapia;
- possibili rischi e complicanze;
- trattamenti alternativi disponibili.

Il **consenso informato** viene acquisito per iscritto, dopo adeguata spiegazione da parte del medico.

Le informazioni sono fornite in colloqui riservati, in un linguaggio comprensibile, anche in presenza di familiari o tutori designati.

Durante tutte le sedute dialitiche è garantita la **presenza costante del personale medico e infermieristico**, per assicurare sicurezza e assistenza continua.

Il medico informa il paziente sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle terapie in corso e sull'andamento clinico.

Inoltre, accompagna e supporta il paziente nel **percorso verso il trapianto d'organo**, mantenendo i contatti con i centri trapianti e seguendolo nei controlli successivi.

8. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

La relazione tra Etruria Medica S.r.l. e i propri pazienti si fonda su un **patto di fiducia reciproca**, in cui diritti e doveri rappresentano i principi di una collaborazione responsabile.

Il rispetto di tali regole consente di garantire sicurezza, efficienza e qualità nell'assistenza.

8.1 Diritti del Paziente

Il paziente ha diritto a:

1. **Assistenza qualificata e personalizzata**, adeguata alle proprie condizioni cliniche e alle necessità terapeutiche;
2. **Trattamento dignitoso e rispettoso**, senza alcuna discriminazione di età, sesso, cultura, religione o condizione sociale;
3. **Informazione chiara e completa** sulla malattia, sulle terapie disponibili e sui rischi connessi;
4. **Partecipazione consapevole** alle decisioni che riguardano il proprio percorso di cura, attraverso la sottoscrizione del consenso informato;
5. **Riservatezza** dei dati personali e sanitari, tutelata dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR);
6. **Continuità assistenziale**, garantita dalla presenza di personale medico e infermieristico qualificato e da protocolli di collaborazione con i centri ospedalieri di riferimento;
7. **Piano terapeutico individuale**, elaborato e aggiornato periodicamente dal nefrologo di riferimento;
8. **Accesso gratuito alla documentazione sanitaria** che lo riguarda (cartella clinica, referti, piani terapeutici), su richiesta;
9. **Supporto informativo sul trapianto renale**, con consegna gratuita delle relative informative;
10. **Tutela della qualità della vita**, anche in ambito sociale, lavorativo e familiare, compatibilmente con le esigenze cliniche.

8.2 Doveri del Paziente

Per garantire la buona riuscita della terapia e la corretta organizzazione del servizio, il paziente è tenuto a:

1. **Rispettare gli orari** di apertura del centro e i turni di dialisi assegnati, salvo diverse disposizioni concordate con la Direzione Sanitaria;
2. **Comunicare tempestivamente** eventuali impossibilità a presentarsi al trattamento o ritardi;
3. **Collaborare attivamente** con il personale sanitario, seguendo le indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute;
4. **Osservare le norme igieniche** personali e collettive, mantenendo ordine e pulizia negli spazi comuni;
5. **Rispettare la struttura**, le attrezzature, gli arredi e i materiali forniti, evitando danneggiamenti o usi impropri;
6. **Comunicare al medico** eventuali variazioni di terapie, farmaci o condizioni cliniche;
7. **Attendere il proprio turno in sala d’attesa** e accedere alla sala dialisi solo quando chiamato dal personale;
8. **Indossare indumenti dedicati alla dialisi** (pigiamina o abbigliamento pulito riservato), lasciando quelli da esterno negli armadietti;
9. **Seguire le indicazioni alimentari**: consumare un pasto leggero prima della seduta ed evitare eccessivo aumento di peso tra un trattamento e l’altro;
10. **Lasciare vuoto l’armadietto personale** al termine di ogni turno, per consentire la sanificazione;
11. **Rispettare le prescrizioni mediche**: la durata della seduta e i parametri terapeutici possono essere modificati solo dal nefrologo di turno;
12. **Astenersi dal fumare** (ai sensi della Legge 584/75) e dal consumare alimenti o bevande non autorizzate;
13. **Non introdurre persone non autorizzate** nella sala dialisi; eventuali visitatori devono attenersi alle disposizioni del personale e indossare abbigliamento protettivo fornito dal centro;
14. **Eseguire sempre la dialisi programmata**, anche in caso di malessere, salvo diverse indicazioni mediche;
15. **Informare tempestivamente** la struttura in caso di rinuncia o sospensione della terapia.

Etruria Medica S.r.l. considera il rispetto reciproco tra pazienti e operatori un elemento essenziale per la qualità del servizio e la tutela della salute collettiva. Ogni comportamento contrario alle norme di convivenza, sicurezza o igiene potrà determinare l'intervento della Direzione Sanitaria e, nei casi più gravi, la sospensione temporanea dell'accesso al servizio.

9. SICUREZZA E PREVENZIONE

Etruria Medica S.r.l. considera la sicurezza un valore fondamentale della propria attività. La tutela della salute dei pazienti, dei lavoratori e dell'ambiente è parte integrante della cultura organizzativa dell'ambulatorio.

Le procedure di prevenzione, protezione e controllo vengono attuate nel pieno rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento al **D.Lgs. 81/08** e **successive modifiche**.

9.1 Cultura della Sicurezza e della Prevenzione

La struttura promuove la **cultura della sicurezza** attraverso la formazione continua del personale, la valutazione costante dei rischi e l'adozione di misure preventive e protettive.

Il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) è redatto e aggiornato periodicamente, comprendendo tutte le misure tecniche, organizzative e procedurali atte a tutelare lavoratori e pazienti.

Sono previsti controlli periodici su:

- impianti elettrici e idrici;
- dispositivi di protezione individuale (DPI);
- apparecchiature elettromedicali;
- procedure di emergenza e evacuazione.

Ogni operatore è formato per prevenire e gestire situazioni di rischio, adottando comportamenti responsabili e conformi alle procedure aziendali.

9.2 Impianto Antincendio

Etruria Medica S.r.l. è dotata di un **impianto antincendio a norma di legge**, con segnaletica chiara e dispositivi di sicurezza installati in ogni area operativa. Vengono regolarmente effettuate **prove di evacuazione e simulazioni di emergenza**, con registrazione e verifica dell'esito.

Il personale è addestrato alla gestione del rischio incendio e all'uso degli estintori, seguendo le indicazioni del Piano di Emergenza ed Evacuazione.

9.3 Tutela della Salute Pubblica e dell'Ambiente

L'ambulatorio opera nel pieno rispetto delle normative relative alla **salute pubblica e alla salvaguardia ambientale**.

Tutte le attività sanitarie, amministrative e di manutenzione vengono condotte secondo procedure che garantiscono:

- **smaltimento corretto dei rifiuti speciali e sanitari** in conformità al D.Lgs. 152/2006;
- **pulizia giornaliera e sanificazione periodica** di tutti gli ambienti;
- **monitoraggio microbiologico** dei locali e delle acque di dialisi;
- **abbattimento dell'impatto ambientale** attraverso l'uso efficiente di risorse e tecnologie sostenibili.

Gli ambienti sono inoltre progettati per consentire **accessibilità e sicurezza** ai pazienti con disabilità, in osservanza delle norme sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

9.4 Tutela dei Dati Personali

Etruria Medica S.r.l. garantisce il **corretto trattamento dei dati personali e sensibili** in conformità al **Regolamento UE 2016/679 (GDPR)** e al **D.Lgs. 196/03**. Il paziente, al momento dell'ammissione, riceve l'informativa completa sul trattamento dei dati e sottoscrive il relativo consenso.

Le informazioni sanitarie sono trattate con la massima riservatezza e utilizzate esclusivamente per finalità diagnostiche, terapeutiche e amministrative. È garantito il **segreto professionale** relativamente a diagnosi, terapie e informazioni personali emerse durante i trattamenti.

Non vengono comunicate informazioni telefoniche o a terzi non autorizzati. Solo i medici e il personale sanitario designato possono fornire aggiornamenti ai referenti indicati dal paziente.

10. GESTIONE DELLE RISORSE

Etruria Medica S.r.l. riconosce nelle proprie risorse umane e tecnologiche il motore principale della qualità del servizio.

La gestione, la formazione e l'aggiornamento continuo rappresentano strumenti essenziali per garantire prestazioni efficaci e sicure.

10.1 Gestione delle Risorse Umane

Il personale medico, infermieristico e ausiliario di Etruria Medica S.r.l. è selezionato in base a competenze professionali, esperienza e adesione ai valori etici e organizzativi della struttura.

L'ambulatorio promuove la **formazione continua** come requisito imprescindibile per mantenere elevati standard di competenza.

Ogni operatore partecipa periodicamente a corsi di aggiornamento teorico-pratici, anche in collaborazione con **B. Braun Avitum Italy S.p.A.**, partner tecnico del centro.

- Il personale infermieristico è tenuto a completare **almeno sei mesi di addestramento documentato** prima di operare in autonomia;
- Sono previsti **training periodici interni** di durata minima pari a 40 ore, condotti da specialisti e formatori certificati;
- Il personale medico e infermieristico partecipa a **sessioni di formazione sui nuovi software, protocolli e tecniche dialitiche** presso i centri accreditati della B. Braun Avitum AG (Germania);
- La Direzione valorizza il contributo di ciascun collaboratore, promuovendo la **comunicazione interna e il miglioramento continuo**.

Tutti gli operatori dispongono di una **Scheda Personale** che documenta il percorso professionale, la qualifica, l'inquadramento e la formazione conseguita. La documentazione è custodita nel rispetto della normativa sulla privacy e costituisce parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità.

10.2 Gestione delle Risorse Tecnologiche

Le apparecchiature biomediche utilizzate da Etruria Medica S.r.l. sono sottoposte a **manutenzione programmata e straordinaria**, secondo piani approvati dalla Direzione Sanitaria.

- La **manutenzione preventiva e correttiva** delle apparecchiature dialitiche è affidata a **B. Braun Avitum Italy S.p.A.**, in base a specifico contratto di assistenza;
- Il **personale tecnico interno** si occupa delle verifiche quotidiane, della calibrazione e della segnalazione tempestiva di eventuali anomalie;
- Le **attrezzature informatiche e ambientali** sono gestite da tecnici specializzati, che redigono e archiviano documentazione delle manutenzioni effettuate.

In caso di guasti o anomalie che possano compromettere la sicurezza o la qualità del servizio, il **Direttore Sanitario** ha facoltà di sospendere temporaneamente l'attività dell'ambulatorio fino al ripristino delle condizioni ottimali.

La gestione tecnologica è orientata al principio di **affidabilità e tracciabilità**, per garantire la massima sicurezza del paziente e la continuità operativa del centro.

11. GESTIONE DELL'EMERGENZA

La gestione dell'emergenza rappresenta un aspetto essenziale del sistema organizzativo di Etruria Medica S.r.l., al fine di garantire la sicurezza immediata dei pazienti e del personale in ogni circostanza.

11.1 Preparazione del Personale

Tutto il personale è **formato e addestrato al primo soccorso** e alla gestione delle situazioni di emergenza sanitaria o ambientale.

Sono previste **verifiche periodiche** delle competenze e aggiornamenti sulle procedure di intervento.

Le attività di formazione includono:

- corsi BLS (Basic Life Support and Defibrillation) certificati;
- simulazioni pratiche di intervento durante le sedute dialitiche;
- addestramento sull'uso dei presidi di emergenza e sull'attivazione del sistema di soccorso territoriale (118).

11.2 Dotazioni per il Primo Soccorso

Il centro dispone di tutte le attrezzature necessarie per fronteggiare situazioni di emergenza clinica, tra cui:

- **Defibrillatore semiautomatico (DAE);**
- **Monitor multiparametrico** per la rilevazione dei parametri vitali;
- **Aspiratore chirurgico;**
- **Elettrocardiografo;**
- **Sistemi di ventilazione assistita;**
- **Carrello delle emergenze** completo di farmaci salvavita, posizionato all'esterno della sala dialisi.

Tutti i presidi vengono sottoposti a **verifiche di efficienza periodiche** e sostituiti tempestivamente in caso di necessità.

11.3 Procedure di Emergenza

In caso di emergenza medica durante la seduta dialitica:

1. Il personale infermieristico interviene immediatamente secondo i protocolli di primo soccorso;
2. Il medico presente valuta la gravità della situazione e, se necessario, dispone il **trasferimento del paziente al pronto soccorso**;
3. L'ambulanza di emergenza viene attivata tempestivamente tramite il servizio 118;
4. Tutti gli interventi vengono **registrati e documentati** nella cartella clinica del paziente.

11.4 Rete di Emergenza Esterna

In caso di necessità di assistenza ospedaliera, Etruria Medica S.r.l. si avvale del supporto del **Servizio di Nefrologia e Dialisi dell'Ospedale "Belcolle" di Viterbo**, che rappresenta il centro di riferimento territoriale dotato di:

- Pronto Soccorso;
- Reparto di Rianimazione;
- Servizio di dialisi d'urgenza disponibile 24 ore su 24.

Durante gli orari di chiusura dell'ambulatorio, i pazienti possono rivolgersi direttamente al **Pronto Soccorso di Viterbo**, specificando l'appartenenza al Centro Etruria Medica per garantire la continuità informativa e clinica.

CONCLUSIONI

La presente **Carta dei Servizi di Etruria Medica S.r.l.** costituisce un impegno concreto verso i pazienti, le famiglie e la comunità, nel rispetto dei principi di trasparenza, equità, professionalità e umanità.

È uno strumento di comunicazione e garanzia, volto a rafforzare la fiducia tra cittadini e operatori sanitari, e a promuovere il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.

Etruria Medica S.r.l. si impegna a:

- monitorare costantemente la qualità dei servizi;
- raccogliere e analizzare i feedback dei pazienti;
- aggiornare periodicamente la Carta dei Servizi per mantenerla coerente con le normative, le linee guida e l'evoluzione tecnologica;
- garantire un ambiente sicuro, accogliente e rispettoso della dignità di ogni persona.

La Direzione Sanitaria di Etruria Medica S.r.l. garantisce l'applicazione dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi e ne assicura la costante revisione, affinché risponda in modo adeguato all'evoluzione scientifica, tecnologica e organizzativa della sanità pubblica