



USLUmbria**1**

CARTA DEI SERVIZI

UOC NEFROLOGIA E DIALISI OSPEDALI DELLA EMERGENZA URGENZA



OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO



OSPEDALE DI GUBBIO/GUALDO TADINO - LOCALITÀ BRANCA

INDICE

1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

2. IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

3. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

4. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI

5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

6. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI E CONSENSO INFORMATO

7. TUTELA DELLA PRIVACY

8. SUGGERIMENTI E RECLAMI

1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

1.1 ORGANIZZAZIONE

La Unità Operativa Complessa di Nefrologia e Dialisi degli ospedali dell'emergenza ed urgenza della USL UMBRIA 1 costituisce un'organizzazione funzionale di servizi integrati tra ospedale e territorio, la cui attività si riassume nella presa in carico del paziente affetto da malattia renale.

La sua *vision* è quella di contrastare l'evoluzione della malattia renale prevenendo le complicanze che naturalmente potrebbero insorgere.

La sua *mission* è rivolta alla prevenzione, diagnosi precoce, cura, assistenza e follow-up clinico delle malattie renali acute ed evolutive e dell'insufficienza renale cronica con funzionalità renale compromessa o ancora conservata. L'insufficienza renale cronica si tratta, a seconda dei vari stadi, con una terapia conservativa (dietetica – farmacologica) e/o sostitutiva (dialisi e trapianto renale). L'insufficienza renale acuta può necessitare di ricovero in ambito ospedaliero e a seconda del grado di compromissione dei vari organi e della stabilità emodinamica in reparto Nefrologia (Città di Castello), Medicina, Cardiologia o Rianimazione.

Si descrivono di seguito i **servizi** e le **prestazioni** fornite presso gli ospedali di Città di Castello e di Gubbio/Gualdo Tadino, località Branca, indicando anche le **risorse** assegnate per lo svolgimento delle attività descritte .

- **Ambulatorio Divisionale Nefrologico**

L'obiettivo dell'ambulatorio divisionale nefrologico è quello di prendere in carico, curare ed assistere le persone assistite sostenendole sotto il profilo clinico, sociale e psicologico nell'ambito di una struttura dedicata in cui opera personale esperto e motivato.

Molteplici studi hanno dimostrato che l'adeguata preparazione ed educazione del paziente, la scelta consapevole del trattamento più appropriato (dialisi peritoneale, emodialisi, trapianto), la preparazione precoce al trattamento (confezionamento di fistola artero – venosa, impianto di catetere peritoneale) e l'attenzione agli aspetti sociali e psicologici ottimizzano i risultati in termini di salute e migliorano la qualità della vita.

Afferiscono all'ambulatorio divisionale nefrologico sia “nuovi” utenti per la “prima visita” che utenti già presi in carico ambulatoriamente in quanto riconosciuti affetti da patologie renali croniche.

L'attività prevede uno stretto monitoraggio dei pazienti in uremia pre-terminale attraverso visite mediche e controlli ematici a frequenza variabile in base alle necessità cliniche ed alla gravità della malattia.

- **Ambulatorio di Ecografia renale/addominale.**

L'Ambulatorio di Ecografia renale/addominale ha come scopo quello di approfondire la valutazione dello stato dei reni. Quando l'ecografia si estende anche ad altri organi, si parla di ecografia addominale.

L'ecografia fornisce informazioni riguardo la sede, la forma e l'eventuale presenza di calcoli, cisti o altre anomalie. Nell'ambulatorio viene eseguito anche l'eco-colordoppler renale che valuta la circolazione sanguigna intra-renale.

- **Ambulatorio pre e post trapianto**

Accedono a questo ambulatorio le persone in attesa di trapianto e quelle già sottoposte a trapianto renale.

In assenza di controindicazioni assolute, ogni paziente viene considerato un potenziale candidato al trapianto. Per l'inserimento in lista d'attesa si tengono presenti i criteri stabiliti dal centro trapianti di riferimento e si sottopongono gli assistiti a tutti gli accertamenti previsti. Quando possibile, vengono individuate e risolte le eventuali controindicazioni. Tutta la documentazione richiesta viene poi inviata al centro trapianti.

Nell'ambulatorio pre e post trapianto vengono effettuate le visite mediche per la valutazione dello stato generale del paziente ed i controlli ematici ed urinari per il monitoraggio della funzionalità renale, compresi i controlli della

terapia immunosoppressiva. Periodicamente, o in presenza di sintomi che lo richiedono, vengono prescritti esami strumentali specifici e/o visite specialistiche; la programmazione degli accessi viene effettuata dal personale infermieristico dedicato all'ambulatorio.

Dopo il trapianto la gestione clinico/assistenziale del paziente avviene in stretta collaborazione con i centri trapianto di riferimento.

- **Ambulatorio di Dialisi Peritoneale.**

In questo ambulatorio viene effettuato il trattamento sostitutivo con dialisi peritoneale. Accedono a questo servizio tutti quei pazienti che, dopo un periodo di *follow-up* ed un'attenta valutazione clinico/assistenziale sono risultati idonei a questo tipo di trattamento.

Le valutazioni mediche ed infermieristiche sono orientate ad escludere la presenza di controindicazioni cliniche, cognitive e/o manuali alla metodica; inoltre deve essere accertata la presenza di una persona vicina al paziente in grado di supportarlo sia durante il trattamento che nel mantenimento di condizioni igieniche personali ed ambientali adeguate.

Le metodiche di trattamento nella dialisi peritoneale sono due:

- manuale e diurna (CAPD)
- automatizzata notturna (APD) che prevede l'utilizzo di un'apposita macchina personalizzata.

Nell'ambulatorio sono presenti il medico nefrologo responsabile della Dialisi Peritoneale e il personale infermieristico dedicato. Gli infermieri sono responsabili:

- della visita preliminare di idoneità, svolta in collaborazione con il medico nefrologo
- dell'assistenza infermieristica erogata,
- dell'educazione ed addestramento del paziente alla metodica tramite incontri e simulazioni,
- della valutazione delle abilità acquisite,
- della effettuazione delle visite domiciliari programmate o richieste dal paziente stesso.

Sono previsti, a cadenze regolari prestabilite, anche i *follow-up* medico-infermieristici.

Al paziente vengono fornite tutte le informazioni necessarie, compresi nominativi e recapiti telefonici degli operatori di riferimento, per chiarire dubbi o risolvere difficoltà che dovessero presentarsi nella gestione del trattamento dialitico peritoneale.

• **Servizio di Emodialisi**

Accedono a questo servizio i pazienti affetti da uremia sia cronica che acuta che necessitano di trattamento sostitutivo extracorporeo.

Gli assistiti vengono indirizzati al servizio dopo un periodo di *follow-up* clinico - laboratoristico variabile e dopo il confezionamento dell'accesso vascolare adatto al trattamento dialitico.

Il **servizio di emodialisi** è dotato di apparecchiature per la dialisi di ultima generazione e di un impianto di produzione e distribuzione di acqua ultrapura, fondamentale per l'esecuzione dei trattamenti.

Le postazioni dialitiche sono 32: 16 nel Servizio di Città di Castello e 16 nel Servizio di Gubbio/Gualdo Tadino, località Branca. Ogni postazione è composta da un letto articolato e da un rene artificiale che consente l'esecuzione di varie tecniche dialitiche.

A Città di Castello le postazioni dialitiche sono distribuite su quattro sale ognuna delle quali dispone di servizi igienici e di uno spogliatoio con relativi armadietti personali.

A Branca le sale dialisi sono tre. Ad ognuna sono annessi spogliatoi, armadietti personali e servizi igienici.

In entrambe le sedi sono inoltre presenti tutti i dispositivi elettromedicali per il monitoraggio dei parametri vitali, conformi alle normative vigenti.

Tutta la strumentazione delle postazioni dialitiche ed i relativi impianti (elettrici ed idraulici) sono sottoposti a controlli periodici (chimici, fisici e microbiologici) prestabiliti e documentati, come raccomandato dalle Linee Guida SIN (Società Italiana di Nefrologia).

I due servizi dialisi sono inoltre dotati del sistema informatizzato Sined Medware[®], che permette di gestire in formato elettronico tutta la documentazione clinico/assistenziale ed i vari processi organizzativi; esso è accessibile per prescrizione e consultazione da ogni postazione informatica presente nei servizi dialisi appartenenti all'Azienda USLUmbria1.

Particolare attenzione è rivolta al *comfort* dei pazienti: sono presenti all'interno di ogni sala due televisori e durante le sedute vengono distribuite bevande fredde o calde e uno snack.

Durante gli orari di apertura il servizio garantisce la presenza continua di un medico e di personale infermieristico numericamente adeguato.

Durante le ore notturne e la domenica è attivo il servizio di reperibilità sia del medico nefrologo che di un infermiere di dialisi.

Vengono inoltre garantiti dal servizio i trattamenti emodialitici ai pazienti ricoverati nelle Unità Operative di Rianimazione e di Cardiologia, qualora non sia possibile trasportarli al centro dialisi.

- **Unità Operativa di Nefrologia.**

Le attività di ricovero della struttura ruotano attorno alla UO di Nefrologia che accoglie persone affette da malattie renali - non di pertinenza chirurgica - con funzionalità renale compromessa o ancora conservata, sia in regime di ricovero ordinario che in day hospital.

In regime di ricovero ordinario vengono assistiti pazienti in emodialisi cronica, in dialisi peritoneale o portatori di trapianto renale quando presentino stati morbosi intercorrenti; possono esservi trasferiti anche i pazienti che sviluppino una insufficienza renale acuta durante la degenza nelle altre UUOO dell'Ospedale.

Al day Hospital afferiscono invece pazienti che devono effettuare terapie non eseguibili ambulatorialmente.

La UO di degenza ha 2 posti letto implementabili a seconda delle esigenze cliniche, ma non dispone di un ambulatorio chirurgico per l'allestimento degli accessi vascolari e peritoneali, pertanto questa attività viene svolta presso il Blocco Operatorio o presso l'UO di Day Surgery dell'Ospedale di Città di Castello, utilizzando percorsi e protocolli operativi formalizzati.

Il day hospital non dispone di posti letto ma di spazi idonei ubicati presso il servizio di dialisi.

L'Unità Operativa garantisce anche un percorso in Day Service per snellire le molteplici attività di diagnosi e terapia non gestibili in regime di ricovero.

1.1.1 IL PERSONALE

Nelle strutture operano equipaggi di professionisti, con ruoli e competenze diverse, composta da medici, infermieri, operatori socio sanitari (OSS) ed altri operatori con collaborazioni di tipo funzionale.

Tutto il personale sanitario è altamente qualificato e dotato della competenza necessaria per gestire in piena sicurezza un'ampia gamma di situazioni cliniche e assistenziali in pazienti anche molto complessi.

Possono essere inoltre presenti nei vari servizi studenti infermieri, tirocinanti del corso per operatori socio sanitari e personale dei servizi in outsourcing.

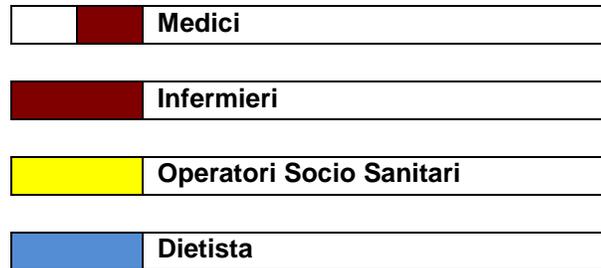
Quando necessario collaborano con la struttura:

- l'Assistente Sociale che può essere consultata per problemi di ordine sociale e/o economico che emergano durante la degenza;
- la Dietista, che ha il compito di valutare, su richiesta del Medico di UO, particolari esigenze nutrizionali e di fornire indicazioni al Servizio di ristorazione per la scelta di una dieta più adeguata;
- i Mediatori Culturali.

L'equipe infermieristica è sempre disponibile a fornire informazioni necessarie durante la degenza. Il coordinatore infermieristico svolge le funzioni gestionali ed organizzative; gli infermieri garantiscono una elevata qualità di assistenza per quanto concerne gli aspetti tecnico-assistenziali e sanitario-educativi, il controllo del dolore e dei fattori psicosociali.

Gli operatori socio sanitari sono a disposizione per le funzioni di tipo alberghiero, igienico-ambientale e di accompagnamento.

Le varie figure professionali sono facilmente riconoscibili per il cartellino identificativo con nome e cognome e per il colore della divisa. **Medici:** camice bianco e divisa rosso bordeaux; **Infermieri:** divisa rosso bordeaux; **Personale Ausiliario:** divisa giallo ocra; **Dietista:** divisa azzurra.



1.2 I MEDIATORI CULTURALI

Per facilitare l'accesso degli utenti stranieri ai servizi sanitari l'azienda si avvale della collaborazione dei mediatori linguistico-culturali. Una delle loro funzioni è quella di supportare operatori sanitari ed utenti in attività quali: descrizione di sintomi, informazioni sui servizi, richieste di pronto soccorso, traduzione di documenti utili all'attività clinico/assistenziale,

Il sostegno del mediatore linguistico-culturale può essere richiesto, al bisogno, dal personale del reparto durante il ricovero del paziente straniero. Gli interventi dovranno essere richiesti con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla data di realizzazione del servizio.

2. IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

La *mission* e l'impegno costante della U.O.C. di Nefrologia e Dialisi degli Ospedali dell'emergenza urgenza della USL UMBRIA 1 è quello di dare continuità assistenziale alle persone assistite, ponendo particolare attenzione alla comunicazione, all'assetto organizzativo, all'aggiornamento costante degli operatori ed alla formazione ed informazione dei pazienti e dei loro familiari: la consapevolezza e la *compliance* ai trattamenti sono ritenute fondamentali per ottenere risultati migliori in termini di salute e di adattamento alla malattia. Per perseguire questi obiettivi tutti gli operatori si impegnano a garantire ad ogni persona:

- ascolto, attenzione e disponibilità nella presa in carico e in tutto il percorso di cura e assistenza;
- informazioni utili a facilitare i contatti con l'insieme dei servizi sanitari;
- le migliori condizioni organizzative, igieniche e ambientali;
- competenze, abilità e umanità nello svolgimento delle prestazioni assistenziali;
- valutazione olistica e multidisciplinare che tenga conto della molteplicità dei bisogni e garantisca un'assistenza personalizzata ed appropriata
- interventi educativi finalizzati a ridurre le complicità e a migliorare la qualità della vita;
- equità di accesso ai servizi ed alle prestazioni;
- rispetto della libertà e della dignità, indipendentemente da razza, sesso, credo politico o religioso, condizioni sociali e culturali
- rispetto e tutela della riservatezza e della privacy di assistiti e familiari;
- condivisione del progetto diagnostico/terapeutico/assistenziale e delle scelte conseguenti;
- competenza, educazione e cortesia degli operatori;
- la possibilità di riconoscere tutti gli operatori tramite la divisa ed il cartellino identificativo;

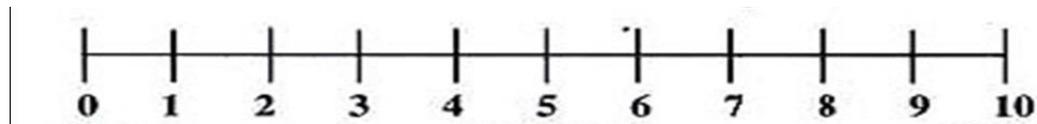
- attenzione alle segnalazioni ed agli elogi e/o reclami ed impegno ad attivare programmi di miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte.
- applicazione, per impegno etico e per disposizioni di legge, di tutti gli interventi utili alla valutazione ed al trattamento del dolore.

La presenza e l'intensità del dolore viene valutata giornalmente sia dai medici che dagli infermieri.

Per la rilevazione del dolore si utilizza una scala numerica (Number Rating Scale - NRS-) costituita da una linea e da una serie di numeri (da 0 a 10) a intervalli costanti, dove "zero" corrisponde a "nessun dolore" e 10 a " il peggior dolore che si possa immaginare" (figura1) .

Il soggetto deve indicare il numero che corrisponde all'intensità di dolore che percepisce e sulla base di questa valutazione viene impostato o modificato il trattamento terapeutico.

Figura 1. Scala numerica (NRS)



Nessun dolore

Peggior dolore possibile

3. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

3.1 ACCESSO IN UO NEFROLOGIA

I pazienti possono accedere alla UO di nefrologia in tre modi diversi:

- 1) **Ricovero in urgenza:** direttamente dal Pronto Soccorso - o da altri servizi/UO dell'ospedale - in caso di urgenza clinica
- 2) **Ricovero programmato:** si utilizza per inquadramento diagnostico e/o terapia di patologie renali senza caratteristiche di indifferibilità. Al momento del ricovero è necessaria l'impegnativa del medico curante.
- 3) **Trasferimenti:** sono previsti per pazienti affetti da insufficienza renale acuta e degenti in altra UO dell'ospedale. Se non trasferibili i pazienti sono sottoposti al trattamento dialitico nella UO di degenza.

3.2 ACCESSO ALL' AMBULATORIO DIVISIONALE NEFROLOGICO

Per accedere all' ambulatorio sono necessari:

- l'impegnativa del medico curante,
- la prenotazione tramite CUP,
- la ricevuta di pagamento del *ticket*, se non sussiste esenzione.



Il ticket, quando dovuto, può essere pagato o al momento della prenotazione, presso qualsiasi sportello CUP/FarmaCUP della Regione, oppure il giorno in cui viene eseguita la prestazione, presso il CUP dell'Ospedale.

Per le visite ambulatoriali l'utente in possesso della prenotazione deve presentarsi nella sede indicata, almeno 15 minuti prima dell'effettuazione dell'esame/visita con la richiesta, eventuale modulistica compilata, documentazione clinica, esami precedenti e il ticket già pagato (per appuntamenti ambulatorio).

3.3 ACCESSO SERVIZIO DIALISI

I pazienti possono arrivare al servizio utilizzando mezzi propri oppure, se ne hanno necessità, possono rivolgersi al coordinatore infermieristico per richiedere il servizio di trasporto più adeguato alle loro esigenze.

I trattamenti emodialitici vengono erogati su due turni giornalieri, dal lunedì al sabato e, ad ogni paziente viene assegnato un turno fisso che viene mantenuto tale, salvo diverse prescrizioni.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

4. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI

4.1 UBICAZIONE DEI SERVIZI E CONTATTI TELEFONICI

4.1.1 OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO

Presso l'ospedale di **Città di Castello** il servizio di dialisi è ubicato al **primo piano**, ingresso scala B, fronte posteriore dell'edificio; la UO di degenza nefrologica ha sede al **quinto piano**.

CONTATTI TELEFONICI

SERVIZIO DIALISI: Tel. 075-8509657, Fax. 075-8509605

- **Direttore della Struttura:** *Dr. Alessandro Leveque*
Tel. 075-8509606 e.mail: alessandro.leveque@uslumbria1.it
- **Coordinatore Infermieristico:** *Enrico Benedetti*
Tel. 075-8509657 e.mail: enrico.benedetti@uslumbria1.it
- **Studi Medici:** Tel. 075-8509487

DEGENZA NEFROLOGICA

: tel 075-8509654

- **Direttore della Struttura:** *Dr. Alessandro Leveque*
Tel. 075-8509606 e.mail: alessandro.leveque@uslumbria1.it
- **Coordinatore Infermieristico:** *Dr. Angelo Cangini*
Tel. 075-8509654 e.mail: angelo.cangi@uslumbria1.it

4.1.2 OSPEDALE DI GUBBIO /GUALDO TADINO

L'ospedale di **Gubbio /Gualdo Tadino** è situato in località Branca.

Il servizio di dialisi è ubicato al piano terra dell'ospedale: dall'ingresso principale si arriva all'agorà, quindi si seguiranno le indicazioni per l'emodialisi.

CONTATTI TELEFONICI

SERVIZIO DIALISI: Tel. 075-9270689, Fax. 075-9270685

-
- **Direttore della Struttura:** Dr. Alessandro Leveque
Tel. 075-8509606 e.mail: alessandro.leveque@uslumbria1.it
- **Coordinatore Infermieristico:** Giancarlo Tittarelli
Tel. 075-9270685 e.mail: giancarlo.tittarelli@uslumbria1.it
- **Studi Medici :** Tel. 075-9270688

4.2 ORARI DI APERTURA

Gli orari di apertura dell'UO di degenza per visite a familiari e/o amici e/o conoscenti e degli ambulatori per l'esecuzione di prestazioni e/o visite cliniche sono indicati di seguito.

➤ Orari di apertura UO DEGENZA

SEDE: CITTÀ DI CASTELLO	GIORNI	ORARI	
		DA	A
Degenza Ordinaria	Tutti	07:00	8:30
		12:30	13:45
		18:30	20:30

➤ Orario di apertura dell'ambulatorio nefrologico

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
CITTA' DI CASTELLO	08:30 - 13:00	08:30 - 13:00	10:30 - 13:00	08:30 - 13:00		
UMBERTIDE			8:30 - 13:00		08:30 - 13:00	
BRANCA	08:30 - 13:00	08:30 - 13:00	08:30 - 13:00	08:30 - 12:30	08:30 - 13:00	

➤ Orario di apertura del Servizio Dialisi

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
CITTA' DI CASTELLO	07:30 - 19:30	07:30 - 19:30	07:30 - 19:30	07:30 - 19:30	07:30 - 19:30	07:30 - 19:30
BRANCA	07:30 - 19:30	07:30 - 19:30	07:30 - 19:30	07:30 - 19:30	07:30 - 19:30	07:30 - 19:30

5. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

5.1 IL RICOVERO: UO Nefrologia - Ricoveri programmati

5.1.1 COSA PORTARE CON SÉ

Al momento del ricovero sono necessari:

Documenti Personali:

- per i cittadini residenti nella Comunità Europea:

- Documento di identità
- Tessera sanitaria rilasciata dall'ASL di appartenenza
- Codice Fiscale
- Proposta di Ricovero

- per i cittadini stranieri non iscritti al SSN e/o non residenti in Italia

- passaporto e/o carta d'identità, modulo ISI e/o permesso di soggiorno
- Documentazione Clinica: eventuali esami diagnostici effettuati, cartelle cliniche di precedenti ricoveri, terapia in atto, altra documentazione sanitaria.



Nel caso in cui i farmaci assunti a domicilio non siano disponibili in reparto, al momento del ricovero i pazienti sono invitati a consegnare la propria terapia al personale medico e infermieristico che provvederà a verificarne integrità e scadenza e successivamente a prescriverla e somministrarla secondo l'abituale schema domiciliare.

Effetti Personali:

- Biancheria personale, vestaglie pantofole, asciugamani
- Necessario per l'igiene quotidiana.
- Materiale per la cura e la custodia di eventuali protesi

5.1.2 ACCETTAZIONE ED ACCOGLIENZA

Il giorno del ricovero il personale sanitario della struttura accoglie il paziente, provvede ad effettuare tutte le procedure amministrative per l'ingresso e raccoglie tutte le informazioni necessarie alla valutazione dei bisogni assistenziali. In particolare valuta la sua capacità di comprensione, il grado di autonomia, lo stato clinico ed emotivo; inoltre fornisce informazioni relative alla struttura (orari ed attività). Illustra il funzionamento del mobilio della stanza ed il sistema di chiamata (accensione lampada testa-letto, comodino, letto armadietto). Variazioni del posto letto durante la degenza sono previste in base a eventuali necessità cliniche ed organizzative .



E' opportuno fornire sempre agli infermieri i recapiti telefonici da contattare in caso di improvvise modifiche dello stato di salute, o necessità di trasferimento.

5.1.3 LE VISITE DEI FAMILIARI

È possibile fare visita ai degenti tutti i giorni, rispettando gli orari e le regole di seguito indicate.

Orari di visita e dei pasti

TUTTI I GIORNI	
Orario di visita	Orario dei pasti
Mattina : ore 07:00 - 08:30	Colazione : ore 08:30
Giorno : ore 12:30 - 13:45	Pranzo : ore 12:00
Sera : ore 18:30 - 20:30	Cena : ore 18:30

❖ **Come effettuare le visite**

Il riposo è necessario per la salute del degente per cui è importante rispettare gli orari di visita e limitare la presenza ad un visitatore alla volta. Un numero maggiore di visitatori, tenuto anche conto degli spazi ridotti, può provocare troppo rumore, confusione e disagio agli altri degenti ed agli operatori sanitari. Portare in ospedale bambini piccoli è sconsigliabile, anche a tutela della loro salute; se ritenuto inevitabile, è preferibile rimanere nella zona soggiorno.

All'ingresso è collocato un dispenser per lavaggio delle mani: è una attenzione igienico-sanitaria molto importante per cui si invita a rispettare tale norma.

I pazienti ricoverati in Nefrologia che sono in grado di alzarsi possono ricevere amici e familiari negli ambienti comuni di soggiorno. Prima di assentarsi dal reparto è necessario che il paziente avvisi sempre gli infermieri in servizio della sua destinazione e dei tempi di transitorio allontanamento.

In caso di particolare gravità o motivazioni specifiche verrà concesso ai familiari di rimanere accanto al proprio congiunto in orari diversi da quelli di visita, con limitazioni dettate dalle specifiche situazioni che possono determinarsi.

Durante la **visita medica** ai degenti o durante lo svolgimento di attività assistenziali i familiari, o altre persone eventualmente presenti nelle camere di degenza, si devono allontanare per consentire il rispetto della privacy ed il corretto svolgimento delle attività mediche ed infermieristiche .

5.1.4 LA DIMISSIONE

Al momento della dimissione viene redatta, in triplice copia, la lettera di dimissione: una viene consegnata al paziente, una viene inviata al Medico Curante e una rimane nella cartella clinica.

La lettera di dimissione contiene una breve sintesi dei motivi del ricovero, l'iter clinico della degenza (esami, consulenze, decorso), la terapia da seguire a domicilio con i consigli per la convalescenza. Le lettere di dimissione sono disponibili generalmente alle ore 15:00, orario in cui può essere previsto il rientro a domicilio dei pazienti. In situazioni particolari, quando per esempio è necessario il trasporto a mezzo autoambulanza, l'orario è indicativo essendo legato alla disponibilità del mezzo di trasporto.

I farmaci prescritti durante la degenza da continuare a domicilio vengono consegnati al paziente al momento della dimissione in dose sufficiente ad evitare il ricorso immediato al Medico Curante e alla farmacia (Primo Ciclo Cure).

Qualora il paziente debba completare alcuni esami dopo la dimissione è previsto che ciò avvenga in regime di "prosecuzione cure".

La prenotazione di tali esami viene effettuata direttamente dal reparto e la data e l'ora di esecuzione sono riportati nella lettera di dimissione.

Eseguiti gli accertamenti il paziente sarà convocato per la comunicazione del risultato appena il referto sarà disponibile in reparto. Contestualmente verrà consegnata una lettera di accompagnamento per il Medico Curante.

5.1.4.1 Dimissione Volontaria

Il paziente può decidere, in qualsiasi momento, di uscire volontariamente dall'ospedale. In tal caso esce, sotto la propria e personale responsabilità, chiedendo di essere dimesso contro il parere dei sanitari curanti e firmando una liberatoria di responsabilità.

5.1.5 COME RICHIEDERE CARTELLA CLINICA E/O REFERTI

I pazienti possono consultare e/o chiedere il rilascio della cartella clinica, dei referti clinici e di altra documentazione sanitaria a produzione ospedaliera. Ai sensi e per gli effetti di cui alla Legge n. 24 dell'8 marzo 2017 "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie", ...la Direzione Sanitaria Ospedaliera, **entro sette giorni dalla presentazione** della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, ... **fornisce la documentazione sanitaria disponibile** relativa al paziente, preferibilmente in formato elettronico; le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

Il paziente può richiedere copia della cartella clinica o di singoli referti sia durante il ricovero che al momento della dimissione.

La copia della cartella può essere richiesta anche da altra persona purché munita di documento di identità e di delega a firma del delegante.

La richiesta deve essere **preferibilmente** effettuata utilizzando i moduli rilasciati al piano terra dell'ospedale di Città di Castello, presso il front office, o scaricabili al link <http://www.uslumbria1.gov.it/pagine/cartella-clinica-e-referti-001>.

La consegna delle copie della documentazione sanitaria è **subordinata** al pagamento di una somma, a titolo di rimborso spese e al pagamento delle spese di spedizione, se richiesta.



Si consiglia di richiedere le copie dei documenti relativi al ricovero a distanza di qualche giorno dalla dimissione per consentire l'acquisizione, la registrazione e l'archiviazione di tutti i referti.

5.2 GLI AMBULATORI

Le attività ambulatoriali vengono effettuate nei modi e tempi precedentemente descritti (punti 3 e 4).

5.2.1 ACCOGLIENZA IN AMBULATORIO

Al momento dell'accesso per l'esecuzione di una prestazione ambulatoriale l'utente è invitato ad accomodarsi in sala di attesa. Il medico di riferimento provvede a ritirare le impegnative e fornisce le informazioni eventualmente richieste.

L'utente viene informato che sarà chiamato per l'esecuzione della prestazione seguendo l'ordine di prenotazione presente nelle varie agende di lavoro.



Il personale si impegna a rispettare gli orari di prenotazione, tuttavia in particolari situazioni di urgenza si possono verificare dei ritardi che saranno motivati all'utente.

5.2.2 ACCOGLIENZA IN DIALISI

Al momento dell'accesso per l'esecuzione della seduta dialitica l'utente è invitato ad accomodarsi in sala di attesa. Alle ore 08:00 vengono accompagnati nelle sale dialisi dove iniziano il trattamento.

Per accedere al servizio è consigliato un abbigliamento comodo che possa agevolmente consentire l'utilizzo dell'accesso vascolare.

6. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI E CONSENSO INFORMATO

La persona che accede al servizio di emodialisi per eseguire delle prestazioni viene informata in maniera chiara, semplice ed esaustiva sulle modalità di esecuzione dell'esame e/o del trattamento a cui verrà sottoposta, nonché sulle possibili alternative e complicanze. Inoltre, se previsto, viene invitata a compilare il modulo di consenso informato e preparata secondo le specifiche procedure.

7. TUTELA DELLA PRIVACY

La riservatezza sui dati personali è garantita dalle norme contenute nel codice per la *privacy*. L'Azienda USL Umbria 1, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantirne l'applicazione.

Anche nella Struttura Semplice Dipartimentale di Nefrologia e Dialisi il trattamento dei dati personali, con particolare attenzione ai dati sensibili ed alle informazioni sull'identità personale, viene svolto nel rispetto dei diritti, della dignità e delle libertà fondamentali di ogni individuo ed è improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi. Viene sempre acquisito il consenso al trattamento dei dati personali, atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria.

8. SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Azienda USL Umbria 1 favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico –URP-, situati nelle strutture aziendali.

La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio di segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi.

Le segnalazioni/reclami possono essere presentate agli Uffici Relazione con il Pubblico attraverso lettera, telefono o posta elettronica, oppure inserite nelle apposite cassette di raccolta presenti nelle strutture. Per le segnalazioni/reclami scritti può essere utilizzato sia il modello apposito, scaricabile dal sito internet aziendale www.uslumbria1.it o ritirabile presso i Punti di Ascolto decentrati dell'URP, che della carta semplice non intestata.

I cittadini che fanno segnalazione scritta e firmata ricevono risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento Aziendale dell'URP.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati.

Sono presenti nelle sedi ospedaliere e nelle sedi dei Distretti dei "Punti di Ascolto" in cui i cittadini possono chiedere informazioni e consegnare le segnalazioni/reclami.

Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico: Responsabile Dr.ssa Daniela Bellini
c/o Direzione Generale Via G. Guerra, 17 06127 – Perugia –
Telefono: 075 5412067 - Fax 075-5412004 e-mail: urp@uslumbria1.it