



USL Umbria 1

CARTA DEI SERVIZI

STRUTTURA COMPLESSA DI NEFROLOGIA E DIALISI

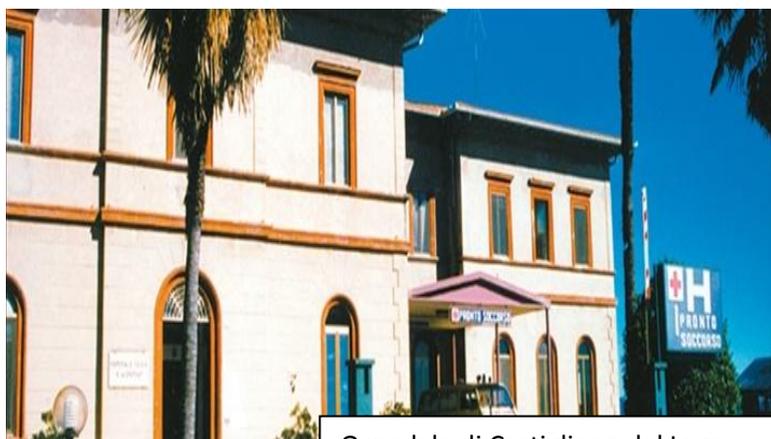
DELLA USL UMBRIA 1



Ospedale di Assisi



Ospedale della Media Valle del Tevere



Ospedale di Castiglione del Lago

INDICE

1. **Presentazione del servizio**
2. **I nostri impegni nei confronti dei Cittadini**
3. **Accesso alle prestazioni**
 - A. Ambulatorio nefrologico
 - B. Ambulatorio di dietetica nefrologica
 - C. Attività di emodialisi
 - D. Attività di dialisi peritoneale
 - E. Attività di pronta disponibilità
4. **Consenso informato**
5. **Figure professionali che operano nei Servizi**
6. **Sedi e orari**
 - A. Servizio di Nefrologia e Dialisi presso l’Ospedale di Assisi
 - B. Servizio di Nefrologia e Dialisi presso l’Ospedale di Castiglion del Lago
 - C. Servizio di Nefrologia e Dialisi presso l’Ospedale Della Media Valle del Tevere
7. **Tutela della privacy**
8. **Suggerimenti e reclami**
9. **Le Associazioni di volontariato che lavorano con noi**

1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

La Struttura Complessa di Nefrologia e Dialisi dell'USL UMBRIA 1 costituisce un' organizzazione funzionale di diversi servizi integrati tra ospedale e territorio, la cui attività si riassume nella presa in carico del paziente affetto da malattia renale, dalla fase di prevenzione, diagnosi, terapia, follow-up clinico - ambulatoriale fino alla terapia conservativa e sostitutiva in caso di insufficienza renale.

L'attività di tutti i servizi nefrologici è volta alla gestione e all'assistenza dei pazienti affetti da malattie renali, sia acute che croniche, con funzione renale conservata o compromessa.

I nostri servizi di nefrologia e dialisi sono distribuiti sul territorio allo scopo di favorire il rapporto tra paziente e ospedale, sviluppando sul territorio tutte le attività di prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie renali. Sono specificatamente rivolte alla diagnosi, prevenzione e terapia delle malattie renali e dell'insufficienza renale cronica. L'insufficienza renale cronica si tratta, a seconda dei vari stadi, con una terapia conservativa (dietetica – farmacologica) o sostitutiva (dialisi e trapianto renale).

Le sedi del Servizio sono presso le strutture ospedaliere di Assisi, Castiglione del Lago e della Media Valle del Tevere in località Pantalla di Todi

Nei Centri di Assisi e della Media Valle del Tevere si effettua emodialisi con ritmo quotidiano;

I Centri Dialisi accolgono anche pazienti in vacanza nella nostra regione, ciò avviene compatibilmente con le esigenze dello specifico Centro. E' necessario rivolgersi telefonicamente al Centro Dialisi individuato per eseguire la/le seduta/e dialitica/e, a cui dovrà seguire richiesta scritta tramite fax, specificando il periodo, il tipo di dialisi e la situazione sierologica del paziente (per i numeri telefonici vedere la sezione contatti). La risposta verrà inviata via fax quanto prima. In caso di accettazione verranno comunicati quali documenti portare per eseguire la dialisi al Centro.

Si riportano di seguito le tipologie di prestazioni fornite:

- Visita nefrologica
- Consulenza dietetica nefrologica;
- Emodialisi bicarbonato standard con membrane altamente biocompatibili;
- Emodiafiltrazione in pre e post diluizione;
- Emofiltrazione;
- AFB – AFB K;
- Emodialisi senza eparina;
- Emodialisi per pazienti con insufficienza renale acuta solo negli orari di apertura del centro;
- Dialisi peritoneale CAPD;
- Dialisi peritoneale APD;
- Immissione e mantenimento in lista trapianto: pre-emptive (per pazienti non ancora in dialisi) da donatore vivente o deceduto;

- Immissione e mantenimento in lista trapianto per i pazienti già in dialisi;
- Valutazione nutrizionale per i pazienti in dialisi.

2. I NOSTRI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Tutto il personale è impegnato a far sì che per ogni utente siano garantiti:

- ascolto ed accoglienza per fornire informazioni ed orientamento nell'utilizzo dei servizi;
- rispetto e tutela della riservatezza degli utenti e dei familiari attraverso un approccio educato e cortese degli operatori;
- identificabilità degli operatori attraverso scritta identificativa applicata alla divisa;
- diagnosi della nefropatia;
- prevenzione dell'insufficienza renale cronica e delle sue complicanze;
- attenta educazione alimentare del paziente nefropatico e delle persone che lo assistono
- informazione e formazione del paziente per una scelta consapevole del trattamento sostitutivo più opportuno;
- proposta e scelta consapevole della metodica dialitica da parte del paziente;
- allestimento dell'accesso vascolare o peritoneale per l'avvio del trattamento sostitutivo;
- monitoraggio continuo e costante dell'accesso vascolare/peritoneale e delle sue complicanze;
- gestione del dolore: nell'ambito della personalizzazione e dell'umanizzazione delle cure, durante la permanenza viene prestata particolare attenzione al manifestarsi di dolore e attuata una terapia adeguata;
- continuo aggiornamento dell'equipe multi-professionale con competenze specifiche nella gestione dei pazienti nefropatici;
- servizio di pronta disponibilità notturna e festiva, medico-infermieristica, per pazienti affetti da complicanze della dialisi peritoneale e per la chiamata per trapianto renale;
- dotazioni tecniche, sanitarie e tecnologiche adeguate ed aggiornate alle esigenze routinarie e straordinarie dei pazienti nefropatici;
- collaborazione attiva e continua con i medici di medicina generale, con gli specialisti del Presidio Ospedaliero di appartenenza e dell'Azienda Ospedaliera e con gli specialisti e servizi territoriali;
- assistenza senza alcun pregiudizio di cultura, razza e religione;
- collaborazione con i mediatori culturali disponibili nell'Az. USLumbria1.

3. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

A. Ambulatorio Nefrologico

L'ambulatorio nefrologico viene svolto tutti i giorni dal lunedì al venerdì con orari diversi per ogni centro.

Le visite nefrologiche si prenotano tramite **C.U.P. o Farma C.U.P.** (presso le Farmacie abilitate).

- Prima visita: con la richiesta del Medico di Medicina Generale o dello specialista.
- Visita di controllo: con richiesta del medico Nefrologo e/o del Medico di Medicina Generale (con il codice VK 15 36).
- Le visite nefrologiche *dell'ambulatorio dell'uremia* sono prenotate direttamente dal medico nefrologo.
- **Attenzione!** Nel caso non sia possibile presentarsi per un esame prenotato, la disdetta della prenotazione consente di utilizzare il posto per un altro cittadino: si effettua presentandosi presso il punto di prenotazione o telefonando almeno 2 giorni prima della data prevista dell'esame al numero telefonico presente sul foglio di prenotazione.

L'utente in possesso della prenotazione deve presentarsi all'accettazione, nella sede indicata, almeno 15 minuti prima dell'effettuazione della visita, con la richiesta, la documentazione clinica, gli esami precedenti, i farmaci assunti al domicilio e il ticket già pagato. Il ticket può essere pagato al momento della prenotazione presso qualsiasi sportello CUP della Regione. Nel caso in cui il pagamento venisse effettuato lo stesso giorno dell'esecuzione della prestazione potrà essere regolarizzato presso il CUP della stessa sede Ospedaliera.

B. Ambulatorio di Dietetica Nefrologica

Le visite dietetiche nefrologiche si prenotano al **C.U.P. o Farma C.U.P.** (presso le Farmacie abilitate).

L'ambulatorio di Dietetica Nefrologica viene svolto una volta alla settimana in ogni servizio dialisi con le seguenti modalità:

- Prima visita: con la richiesta del Medico Nefrologo cod: 93.89.5 terapia dietetica per seduta individuale, 93.07.1 valutazione della composizione corporea tramite antropometria;
- Visita di controllo: con richiesta del medico Nefrologo con codice: 93.01.5 valutazione dietetica di controllo;
- **Attenzione!** Nel caso non sia possibile presentarsi per un esame prenotato, la disdetta della prenotazione consente di utilizzare il posto per un altro cittadino: si effettua presentandosi presso il punto di prenotazione o telefonando almeno 2 giorni prima della data prevista dell'esame al numero telefonico presente sul foglio di prenotazione.

L'utente in possesso della prenotazione deve presentarsi all'accettazione, nella sede indicata, almeno 15 minuti prima dell'effettuazione della visita, con la richiesta, documentazione clinica, esami precedenti e il ticket già pagato.

Il ticket può essere pagato al momento della prenotazione presso qualsiasi sportello CUP della Regione. Nel caso in cui il pagamento venisse effettuato lo stesso giorno dell'esecuzione della prestazione potrà essere regolarizzato presso il CUP sede Ospedaliera

C. Attività di Emodialisi

I servizi dialisi della SC di Nefrologia e Dialisi dell'Usl Umbria 1 sono aperti continuativamente dal lunedì al sabato dalle ore 7 alle ore 19.

L'inizio del trattamento emodialitico è previsto:

- mattino dalle 7.30 alle 8.15
- pomeriggio dalle 13.30 alle 14.00.

Il turno emodialitico è così strutturato:

- lunedì mercoledì e venerdì (mattina e pomeriggio)
- martedì giovedì e sabato (mattina e pomeriggio)

Il turno delle sedute dialitiche può essere modificato sia per necessità cliniche che per richiesta del paziente previo controllo della disponibilità posto letto.

La Regione Umbria fornisce gratuitamente il trasporto per e dal centro dialisi nei giorni di trattamento con varie modalità:

- auto convenzionata con autista;
- trasporto in sedia a rotelle o barella tramite ambulanze convenzionate
- auto propria con rimborso Kilometrico.

Per permettere la corretta preparazione dei monitor da parte del personale infermieristico, il paziente non può entrare in sala dialisi prima delle 7.30 per il turno del mattino e delle 13.30 per il turno pomeridiano

I pazienti sosterranno in sala di attesa e saranno accompagnati alla loro postazione dall'OSS e/o dall'infermiere del centro dialisi

L'ingresso in sala dialisi prevede che il paziente non porti cappotti, borse, cellulari e che indossi abiti puliti e comodi.

- E' raccomandabile inoltre lavarsi le mani prima di entrare in sala dialisi.

In sala dialisi si può trascorrere il tempo riposando, chiacchierando, leggendo, ascoltando la radio o guardando la televisione (è raccomandato l'utilizzo delle cuffie).

Durante la seduta dialitica sarà **distribuita una piccola colazione/merenda.**

I pazienti non autosufficienti saranno aiutati a consumare la colazione dall' OSS e/o dall'infermiere.

La **visita medica** viene effettuata: dalle ore 8.00 alle ore -9.30 per il turno di mattina e dalle ore 14.30 alle ore 15.30 per il turno di pomeriggio.

Gli utenti potranno trovare tutte le informazioni utili nell'opuscolo informativo che viene consegnato al paziente in occasione della prima seduta dialitica.

D. Attività di dialisi peritoneale

La dialisi peritoneale può essere di due tipi:

- CAPD: Dialisi Peritoneale Continua Ambulatoriale
- APD: Dialisi Peritoneale Automatizza

La dialisi peritoneale si esegue a domicilio, dopo un periodo di addestramento ambulatoriale del paziente e/o di un partner, in ospedale e/o al domicilio.

Ogni servizio dialisi ha un ambulatorio dedicato alla gestione dei pazienti in dialisi peritoneale.

Generalmente i pazienti vengono valutati ambulatorialmente una volta al mese e tutte le volte che è necessario per il verificarsi di complicazioni. Hanno diritto al trasporto o al rimborso spese per il viaggio dal domicilio al centro dialisi e viceversa.

L'attività di ambulatorio di dialisi peritoneale viene svolta nei seguenti orari:

SERVIZIO DIALISI ospedale di ASSISI	lunedì e giovedì	9.30-11.00
SERVIZIO DIALISI ospedale di Castiglione del Lago	lunedì e giovedì	10.00 – 12.00
SERVIZIO DIALISI ospedale Media Valle del Tevere	martedì e venerdì	11.00 – 13.00

Mensilmente il centro di dialisi di riferimento invia l'ordine del materiale necessario a svolgere tale tipo di dialisi al Servizio farmaceutico dell'Usl Umbria1 c/o l'Ospedale della Media Valle del Tevere che provvederà a trasmetterlo alla ditta produttrice per la consegna a domicilio.

E' prevista anche la consegna del materiale per dialisi peritoneale, sia in Italia che all'estero allorquando il paziente desidera recarsi in vacanza.

Gli utenti potranno trovare tutte le informazioni utili nell'opuscolo informativo che viene consegnato.

E. Attività di pronta disponibilità per dialisi peritoneale e trapianto renale

E' previsto il servizio di pronta disponibilità notturna e festiva, medico-infermieristica, per pazienti affetti da complicanze della dialisi peritoneale e per la chiamata al trapianto renale sia dal centro regionale di riferimento che dai centri nazionali.

La pronta disponibilità per tutti e tre i servizi viene svolta presso il Servizio Dialisi dell'Ospedale di Castiglione del Lago, da parte di tutto il personale medico della SC di Nefrologia e Dialisi e dal personale infermieristico del servizio di Castiglione del Lago

Pronta disponibilità notturna e festiva (dal lunedì alla domenica):

- **Notturna: ore 19 ore 7 del giorno successivo**
- **Festiva: ore 7 ore 19**

Il paziente può recarsi al PS dell'ospedale di pertinenza in modo autonomo o in alternativa può contattare telefonicamente l'operatore del centralino Aziendale 075 5411 chiedendo di essere messo in contatto con il medico nefrologo reperibile.

4. CONSENSO INFORMATO

La persona che si presenta al Servizio di dialisi viene informata sulle modalità di esecuzione degli esami e del trattamento. Se previsto, la persona viene preparata secondo specifiche procedure e invitata ad esprimere per iscritto la dichiarazione di consenso informato e partecipato come previsto dalla specifica procedura aziendale.

5. FIGURE PROFESSIONALI CHE OPERANO NEI SERVIZI

Le equipe dei servizi di Nefrologia e Dialisi sono composte da specifiche figure professionali. Ogni operatore è identificabile dal nome stampato sul taschino e riconoscibile dal colore della divisa:

- **Medici** (divisa bordeaux e camicie bianco)
- **Coordinatore infermieristico** (divisa bordeaux con colletto bianco e riga bianca sulla manica, felpa blu)
- **Infermieri** (divisa bordeaux, felpa blu)
- **Dietista** (divisa celeste)
- **Operatori Socio Sanitari** (divisa gialla)

6. SEDI E ORARI

A. SERVIZIO di NEFROLOGIA E DIALISI presso l'Ospedale di ASSISI



Il servizio di Nefrologia e Dialisi è collocato al piano terra dell'Ospedale di Assisi, in via Valentino Muller n. 1, nelle immediate vicinanze dell'ingresso principale.

Il parcheggio è adiacente al presidio Ospedaliero ed è ad accesso libero.

Contatti

Centralino: Punto informazioni 075 81391

Accettazione Servizio Dialisi: tel. 075/8139318 Email: dialassisi@uslumbria1.it

Responsabile della Struttura: Dott. Antonio Selvi, Tel. 075-8139390 - Email: antonio.selvi@uslumbria1.it

Coordinatore infermieristico: Elda Ascani, Tel. 075-8139318- 8139388 - Email: elda.ascani@uslumbria1.it

Come raggiungerci

in auto:

- **da Nord:**
 - Autostrada A 14 Adriatica – Uscita di Cesena (150 km da Assisi) e proseguimento per Perugia (E 45) fino all'uscita per Assisi.
 - Autostrada A 1 – Uscita Valdichiana fino a raggiungere Perugia, proseguimento per Cesena (E45) fino all'uscita per Assisi.
- **da Sud:**
 - Autostrada A 14 Adriatica – Uscita Civitanova Marche proseguimento per Foligno – Perugia fino all'uscita per Assisi.
 - Autostrada A 1 – Uscita di Orte si prosegue sulla E 45 in direzione Perugia – Cesena fino all'uscita per Assisi.

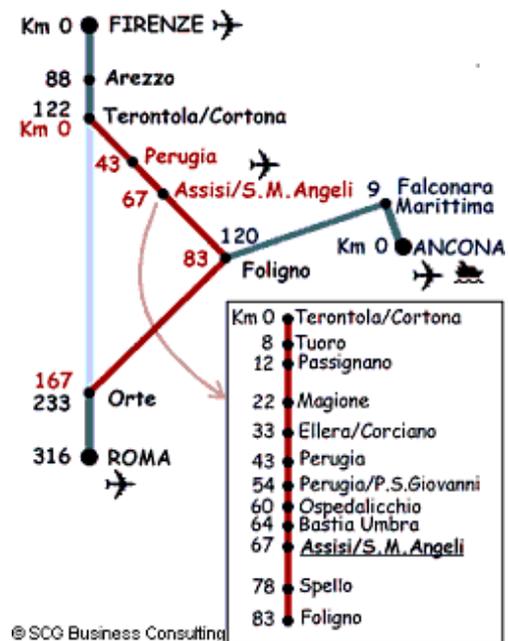
- Dalla Superstrada E 45, provenendo da Perugia, prendere l'uscita S. Maria degli Angeli Sud e seguire le indicazioni per Assisi centro. All'altezza del Parcheggio B (Porta Nuova) imboccare sulla destra Via Valentino Muller; l'ospedale si trova dopo 200 metri sulla sinistra.

in aereo:

Aeroporto San Francesco. Imboccare la Superstrada E 45, provenendo da Ospedalicchio, prendere l'uscita S. Maria degli Angeli Sud e seguire le indicazioni per Assisi centro. All'altezza del Parcheggio B (Porta Nuova) imboccare sulla destra Via Valentino Muller; l'ospedale si trova dopo 200 metri sulla sinistra.

in treno:

Provenendo da **Nord**, la linea principale Firenze-Roma ha una fermata a Terontola (sulla linea secondaria: lago Trasimeno, Perugia, Assisi, Spello, Foligno), quindi provenendo da Firenze prendere uno dei treni che ferma a Terontola/Cortona (circa 1 ora e mezza di percorrenza); quindi alla stazione di Terontola prendere uno dei treni che la collegano ad Assisi/S.Maria degli Angeli (45 - 60 min).
 Provenendo da **Sud**, la linea principale Roma-Ancona ha una stazione a Foligno (sulla linea secondaria: Spello, Assisi, Perugia, lago Trasimeno), quindi provenendo da Roma, prendere uno dei treni giornalieri della linea Roma-Ancona, scendere a Foligno (da 1 ore e 40 min. a 2 ore di percorrenza) e prendere un treno della linea secondaria Foligno-Terontola, scendendo alla stazione di Assisi/Santa Maria degli Angeli (10 - 15 min).



La stazione di Assisi è posta in pianura presso Santa Maria degli Angeli. Prendere uno degli autobus che parte dal piazzale antistante la stazione e ferma in Piazza Matteotti.

Orari

AMBULATORIO NEFROLOGICO

SEDE	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
ASSISI	pomeriggio	Mattina e pomeriggio	Mattina e pomeriggio	pomeriggio	Mattina e pomeriggio

secondo l'orario riportato nella prenotazione CUP.

CUP ASSISI:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 18.30 in maniera continuativa. Il sabato dalle ore 8 alle ore 13. (NB I numeri per l'accesso sono ritirati 30 minuti prima l'orario di chiusura).

AMBULATORIO di DIETETICA NEFROLOGICA:

L'accettazione dei pazienti avviene presso l'ingresso dei Servizi Nefrologici **il lunedì mattina** secondo l'orario riportato nella prenotazione CUP.

Struttura del centro dialisi:

CENTRO	SALA	RENI ARTIFICIALI	MEDICI	COORDINATORE INFERMIERISTICO	INFERMIERI	OSS
Assisi	A	6	2	1	13	2
	B	6				
	C	2				

B. SERVIZIO di NEFROLOGIA E DIALISI presso l'Ospedale di CASTIGLIONE DEL LAGO



Il servizio di Nefrologia e Dialisi dell'ospedale di Castiglione del Lago è collocato al piano terra, in Piazza Gramsci n. 1, nelle immediate vicinanze dell'ingresso principale.
Il parcheggio è collocato di fronte al presidio Ospedaliero ed è a pagamento.

Contatti

Centralino: Punto informazioni 075 / 95261

Accettazione Servizio Dialisi: tel. 075/9526670 Email. clagodial@uslumbria1.it

Responsabile della Struttura: Dott. Antonio Selvi, Tel. 075-9526672 - Email: antonio.selvi@uslumbria1.it

Coordinatore infermieristico: Claudia Pifferi, Tel. 075-9526670- 9526271 - Email: claudia.pifferi@uslumbria1.it

Per raggiungerci

in auto:

- da **Nord:** Autostrada A1, Uscita Bettolle – Valdichiana, Raccordo autostradale Siena - Perugia direzione Perugia, Uscita Castiglione del Lago
- da **Sud:** Autostrada A1, Uscita Fabro, seguire le indicazioni per Perugia fino a Castiglione del Lago oppure Autostrada A1, Uscita Chiusi - Chianciano Terme, direzione Perugia fino a Castiglione del Lago.

Dalla Superstrada E 45, uscita Castiglione del Lago verso SR71, seguire le indicazioni per Orvieto/Castiglione del Lago, percorrere la statale (Via Trasimeno Primo) fino all'imbocco di via Firenze. Al termine svoltare a sinistra per via XXV Aprile. Alla rotonda prendere la prima uscita per Via Belvedere e dopo 200 metri svoltare a sinistra verso Piazza Antonio Gramsci.

in aereo:

Aeroporto San Francesco. Imboccare la Superstrada E 45, uscita Castiglione del Lago verso SR71, seguire le indicazioni per Orvieto/Castiglione del Lago, percorrere la statale (Via Trasimeno Primo) fino all'imbocco di via Firenze. Al termine svoltare a sinistra per via XXV Aprile. Alla rotonda prendere la prima uscita per Via Belvedere e dopo 200 metri svoltare a sinistra verso Piazza Antonio Gramsci.

in treno:

- Linea Milano-Firenze-Roma - Stazione di Chiusi o di Terontola, coincidenze con Castiglione del Lago;
- Linea Ancona-Foligno - Terontola - Stazione di Terontola, Coincidenze con Castiglione del Lago.

La stazione più vicina a Castiglione del Lago è quella di Terontola, a soli 13 Km di distanza. La stazione di Chiusi si trova invece a 27 Km di distanza.

Orari

AMBULATORIO NEFROLOGICO:

SEDE	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
CASTIGLIONE DEL LAGO	pomeriggio	Mattino e pomeriggio	Mattino e pomeriggio	pomeriggio	Mattino e pomeriggio

secondo l'orario riportato nella prenotazione CUP.

CUP CASTIGLIONE DEL LAGO:

dal lunedì al sabato dalle ore 8.15 alle ore 12.45. Dal lunedì al giovedì è aperto anche dalle ore 15 alle ore 17.15. (NB I numeri per l'accesso sono ritirati 30 minuti prima l'orario di chiusura).

AMBULATORIO di DIETETICA NEFROLOGICA:

L'accettazione dei pazienti avviene presso l'ingresso dei Servizi Nefrologici **il martedì pomeriggio** secondo l'orario riportato nella prenotazione CUP.

Struttura del centro:

CENTRO	SALA	RENI ARTIFICIALI	MEDICI	COORDINATORE INFERMIERISTICO	INFERMIERI	OSS
Castiglione del Lago	A	8+1	2	1	10	2
	B	2				

C. SERVIZIO di NEFROLOGIA E DIALISI presso l'Ospedale della MEDIA VALLE DEL TEVERE



Il servizio di Nefrologia e Dialisi dell'ospedale della Media Valle del Tevere, è collocato al primo piano e facilmente raggiungibile con le scale mobili e gli ascensori. Il parcheggio è adiacente al presidio Ospedaliero ed è ad accesso libero.

Contatti

Centralino: Punto informazioni 075/8880611

Accettazione Servizio Dialisi: tel. 075/88806889 **Email :** mvtodial@uslumbria1.it

Responsabile della Struttura: Dott. Antonio Selvi, Tel. 075-8880603 - Email: antonio.selvi@uslumbria1.it

Coordinatore infermieristico: claudia.pifferi@uslumbria1.it

Per raggiungerci

in auto:

- **da Nord:**

- Autostrada A 14 Adriatica – Uscita di Cesena (150 km da Assisi) e proseguimento per Perugia (E 45) fino all'uscita per Pantalla.

- Autostrada A 1 – Uscita Valdichiana fino a raggiungere Perugia, proseguimento direzione Terni (E45) fino all'uscita per Pantalla.

- **da Sud:**

- Autostrada A 1– Uscita di Orte si prosegue sulla E 45 in direzione Perugia fino all'uscita per Pantalla.

in aereo:

Aeroporto San Francesco. Imboccare la Superstrada E 45 direzione Terni, uscita Pantalla.

in treno:

Dalla stazione centrale di Perugia, raggiungere in autobus la Stazione di S. Anna, prendere la linea fcu fino a Marsciano. Da Marsciano raggiungere Pantalla tramite autobus.

Orari

AMBULATORIO NEFROLOGICO:

SEDE	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
PANTALLA	Mattino e pomeriggio	Pomeriggio	Mattino e pomeriggio	Mattino e pomeriggio	Pomeriggio

secondo l'orario riportato nella prenotazione CUP.

CUP MEDIA VALLE DEL TEVERE (P.SSO OSPEDALE LOC. PANTALLA):

dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 13.30 e poi dalle 14.30 alle 18.30. Il sabato è aperto dalle 7.30 alle 12.30.

AMBULATORIO di DIETETICA NEFROLOGICA:

L'accettazione dei pazienti avviene presso l'ingresso dei Servizi Nefrologici **il venerdì mattina** secondo l'orario riportato nella prenotazione CUP.

Struttura del centro:

CENTRO	SALA	RENI ARTIFICIALI	MEDICI	COORDINATORE INFERMIERISTICO	INFERMIERI	OSS
Media Valle del Tevere	1	2	4	1	15	2
	2	8				
	3	8				
	4	4				
	Sala acuti e Infetti Zona filtro					

7. TUTELA DELLA PRIVACY

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli sensibili, è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni e all'identità personale.

Il trattamento dei dati personali sarà quindi improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

L'Azienda USL Umbria 1, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire il codice sulla privacy.

Il servizio prevede per tutti i pazienti che afferiscono (sia in ambulatorio che in dialisi) l'acquisizione all'autorizzazione al corretto uso e custodia dei dati personali (*Informativa sul Codice in materia di Protezione dei Dati Personali Sensibili, Decreto Legislativo n. 196/2003*).

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

Le segnalazioni/reclami possono essere presentate compilando il modello predisposto scaricabile dal sito aziendale (<http://www.uslumbria1.gov.it>) o richiedibile presso i Punti di Ascolto decentrati dell'URP, ma possono anche essere inviati per iscritto o mail su carta semplice. Le segnalazioni/reclami possono essere presentate attraverso gli Uffici Relazione con il Pubblico attraverso lettera, telefono o posta elettronica.

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

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

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

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

Periodicamente viene rilevata la qualità percepita dagli utenti mediante questionari di gradimento, il risultato e le azioni correttive intraprese vengono comunicate tramite poster visibile sulle bacheche di ogni Servizio Dialisi .

9 LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO CHE LAVORANO CON NOI

- **ANED: Associazione Nazionale Emodializzati Dialisi e Trapianto ONLUS**
Comitato Regionale Aned:
via Mario Angeloni, 63
Palazzo della regione Umbria – 06124 Perugia
Tel-fax 075/5045839 – e-mail anedpg@libero.it
- **Azzurro per l’Ospedale**
via XXV Aprile n. 35, Castiglione del Lago (PG)
Tel. 3339448542 Sig. Ra Chiara Pagliccia
Azzurroperlospedale.com

Approvata il 05/05/2015.