



Carta dei Servizi
San Salvatore di Cogorno (GE)
Albenga (SV)
Loano (SV)

Pagina 1 di 7

Mod. COM01.01 R00

*San Salvatore di Cogorno, **18/10/2023***

Gentile Signora/Signore,

desideriamo presentarle il Centro Dialisi Riviera Ligure, attraverso la carta dei servizi.

Questo documento è stato realizzato, seguendo le indicazioni regionali, per permetterle una conoscenza dei servizi offerti dalla nostra struttura e dell'impegno assunti per assicurarle un elevato livello di qualità.

L'obiettivo principale è quello di coinvolgerla direttamente, instaurando un dialogo ed un confronto costanti, per un servizio in continua evoluzione.

La invitiamo quindi a fornirci suggerimenti, osservazioni e segnalazioni in modo da permetterci di migliorare, con il suo contributo, le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri ospiti.

Ringraziandola sin d'ora per la sua preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Il presente documento è disponibile al pubblico e diffuso sul territorio secondo le necessità percepite e su richiesta.

Il Direttore
Dott. Angelo Sanguineti

Prestazioni specialistiche erogate

Trattamenti di Emodialisi e relativi rischi

Nella struttura si effettuano trattamenti per pazienti dializzati. Le metodiche usate sono: emodialisi in bicarbonato con filtri a membrane ad elevata biocompatibilità.

Il servizio è principalmente rivolto a pazienti non residenti con insufficienza renale cronica che hanno necessità di effettuare con continuità il trattamento emodialitico sostitutivo.

Il trattamento consiste nella filtrazione del sangue atta a depurarlo dalle sostanze tossiche accumulate per il mancato funzionamento dei reni.

Oltre alla depurazione vengono eliminati i liquidi in eccesso accumulati in circolo a causa della ridotta o nulla escrezione urinaria del paziente.

La seduta dialitica dura circa quattro ore, durante le quali il personale medico e paramedico monitora costantemente il calo del peso, la pressione arteriosa, frequenza cardiaca e le condizioni generali del paziente.

Durante la seduta il paziente ha a disposizione quotidiani e riviste, musica filodiffusa e può accedere alla wi-fi del Centro per connettersi con i propri dispositivi elettronici.

Anche persone diversamente abili possono accedere con facilità ai servizi erogati.

La terapia dialitica è soggetta a possibili rischi e complicanze propri del trattamento stesso, per i quali il Centro Dialisi è attrezzato ad intervenire per garantire la massima sicurezza del paziente.

I rischi maggiori sono dati da ipotensione, coagulazione del circuito dialitico, causata dal non ottimale dosaggio dell'anticoagulante, possibili infezioni o chiusure degli accessi vascolari.

Nei casi più gravi ci si rivolge alle strutture ospedaliere limitrofe: ospedale di Lavagna per il polo di Levante (2 km di distanza) e ospedale di Albenga per il polo di Ponente – Albenga (3 Km di distanza), Loano (10 km di distanza).

Responsabile:

Dott. Angelo Sanguineti

Sostituto:

Dott.ssa Simona Barsanti

Durante la seduta vengono eseguite:

infusioni di fattori anticoagulanti

Vengono eseguite per impedire la coagulazione del sangue nel circuito extracorporeo.

Al termine della seduta dialitica, se necessario, vengono effettuate iniezioni intradermiche o endovenose di ormoni (eritropoietina).

analisi del sangue

Vengono eseguiti prelievi di sangue venoso o arterioso per le analisi eventualmente richieste.

visite nefrologiche

Prima dell'inizio del ciclo di trattamenti emodialitici viene eseguita visita specialistica dal medico nefrologo che determina il piano di emodialisi. Tale visita viene ripetuta a cadenza mensile o secondo l'occorrenza.

diagnosi strumentali

Viene rilevata la pressione arteriosa, prima, durante ed al termine della seduta dialitica. Viene eseguito elettrocardiogramma di controllo ogni sei mesi o secondo necessità.

Modalità di accesso

Il Centro Dialisi Riviera Ligure eroga prestazioni e servizi sanitari in **regime ambulatoriale**. In tabella sono riportate le modalità di accesso e prenotazione.

- Prenotazione telefonica al numero +39 0185.384614
- Prenotazione via e-mail all'indirizzo info@centrodialisirivieraligure.it
- Prenotazione tramite modulo presente sul sito www.centrodialisiriviereligure.it

Le indicazioni dettagliate della documentazione e dello stato di salute del paziente per poter accedere ai servizi del Centro Dialisi Riviera Ligure vengono fornite direttamente dall'operatore.

	Prenotazione	Accettazione	Pagamento
Ufficio	<i>Reception</i>	<i>Reception</i>	<i>Reception</i>
Orari	<i>8.30 – 12.30 Lun – Sab</i>	<i>7.30 – 8.30 12.30 – 13.30 Lun – Sab</i>	<i>8.30 – 18.30 Lun – Sab</i>
Telefono	<i>+39.0185.384614 +39.338.1669962</i>	<i>+39.0185.384614</i>	<i>+39.0185.384614</i>
A chi rivolgersi	<i>Sig.ra Sabrina Borghi</i>	<i>Dott.ssa Simona Barsanti</i>	<i>Sig.ra Adriana Mancini</i>
Come	<i>Di persona – Telefono – E-mail</i>	<i>Di persona</i>	<i>Di persona</i>
Con quali documenti	<i>- richiesta del centro di emodialisi di provenienza; - modulo di richiesta prenotazione compilata o direttamente al telefono col paziente o inviata compilata dal paziente stesso o dal centro inviante</i>	<i>- richiesta del centro di emodialisi di provenienza; - richiesta del medico curante; - tessera sanitaria; - documento di identità; - codice fiscale; - documenti sanitari di ricoveri precedenti; - scheda emodialitica; - elenco di farmaci assunti abitualmente.</i>	

L'accesso all'ambulatorio di emodialisi viene gestito dai Medici responsabili secondo i tabulati di prenotazione.

Informazioni utili ai pazienti:

Si consiglia di portare con sé indumenti e gli oggetti necessari per l'accesso alla sala dialisi.

In particolare:

- abbigliamento comodo (es. pigiama o tuta sportiva)
- pantofole
- radio con cuffie o auricolari, libri, riviste, tablet, ecc.

Si raccomanda di non portare somme di denaro o beni di valore.

La Direzione della struttura declina ogni responsabilità per eventuali ammanchi o danni.

Alla conclusione delle sedute emodialitiche:

Al paziente vengono rilasciati i seguenti documenti:

- ricevuta di pagamento (se non in convenzione)
- scheda di dimissione con i dati riassuntivi, riguardanti le sedute dialitiche in due copie (una per il paziente, una per il Centro Dialisi di provenienza).

Il Centro Dialisi Riviera Ligure con i suoi 3 poli di San Salvatore di Cogorno, di Albenga e di Loano opera in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale e pertanto per i cittadini italiani, eccetto che per i residenti in Liguria, percepisce il rimborso delle spese e delle prestazioni sostenute direttamente dalla ASL 4 Chiavarese e ASL 2 Savonese

Per Clienti al di fuori delle regole del Sistema Sanitario Nazionale le prestazioni vengono fatturate direttamente al cliente, secondo la tariffa vigente al Centro Dialisi Riviera Ligure.

Il cliente verrà rimborsato per la totalità dell'importo e per una sua parte dalla ASL (Ligure) di appartenenza o da privata Assicurazione.

Per tali Clienti la modalità di pagamento è tramite bonifico bancario, assegno o contanti, nei limiti previsti dalla legge.

I nostri impegni

La carta dei servizi rappresenta un efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) alla gestione della propria salute. Risponde a questi obiettivi la descrizione dei fattori di qualità, che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

Il Centro Dialisi Riviera Ligure garantisce al cliente i seguenti standard di qualità:

Diritto all'informazione

Documentazione sui servizi

La carta dei servizi è consultabile all'ingresso, richiedibile e pubblicata sul ns. Sito Internet: <http://www.centrodialisirivieraligure.it>;

Informazioni sulla sicurezza

Nei locali sono affisse le planimetrie e le istruzioni da seguire in caso di emergenza

Identificazione degli operatori

Ogni operatore sanitario è identificato con cartellino identificativo;

Documentazione per il medico curante

Ad ogni cliente, alla dimissione, è consegnata una lettera indirizzata al Centro Dialisi di provenienza, contenente chiarimenti ed informazioni sulle sedute dialitiche effettuate.

Rispetto dei tempi della persona

Giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e accesso al Centro Dialisi

2 – 7 giorni

Giorni necessari per copia della cartella clinica

2 giorni

Il Centro Dialisi Riviera Ligure garantisce la più ampia adattabilità alle esigenze del paziente per quanto riguarda giorni e orari dei turni dialisi.

Rispetto della dignità della persona

Frequenza della pulizia del locale dialisi e spogliatoio	<i>alla fine di ogni seduta emodialitica</i>
Frequenza della pulizia dei servizi igienici	<i>alla fine di ogni seduta emodialitica</i>
Frequenza del cambio di biancheria	<i>alla fine di ogni seduta emodialitica</i>

Professionalità e tecnologie

Dotazione e qualifica del Personale Medico per l'attività specialistica	<i>Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard e normative regionali e nazionali.</i>
Dotazione e qualifica del Personale Infermieristico, Tecnico ed ausiliario per l'attività specialistica	<i>Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard e normative regionali e nazionali.</i>
Selezione del Personale Infermieristico	<i>Curriculum vitae – Colloquio – Valutazione pratica durante il periodo di addestramento</i>
Aggiornamento del Personale medico ed Infermieristico	<i>Corsi di aggiornamento</i>
Dotazione e tipologia delle attrezzature per l'attività specialistica	<i>Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard e normative regionali e nazionali.</i>

Tutela e partecipazione

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalla Direzione sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia attraverso l'analisi delle valutazioni fornite dagli ospiti della struttura.

Segnalazioni e reclami

La tutela e la partecipazione del cliente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo la permanenza. Le segnalazioni saranno utili per capire problemi esistenti e definire interventi di miglioramento del servizio.

Il cliente può presentare reclamo o con lettera in carta semplice inviata alla Direzione o consegnata personalmente;
rivolgendosi alla Direzione facendo presente le proprie osservazioni; o tramite telefono o e-mail

La Direzione provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione. Negli altri casi si provvede ad un'indagine coi responsabili di Dialisi e fornisce una risposta entro tre giorni.

Sistema di Qualità

Il Centro Dialisi Riviera Ligure ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme allo standard internazionale UNI EN ISO 9001 e nel rispetto dei requisiti previsti per l'accreditamento della Regione Liguria.

Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori e degli utenti

Il Centro Dialisi Riviera Ligure attua, in conformità al D. Lgs. 81/08 e s.m.i., la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione stessa. Le procedure per gestire la sicurezza in azienda sono integrate all'interno del Sistema di Qualità.

Si è attenti anche alla sicurezza degli utenti e dei visitatori, in particolare alla sicurezza antincendio.

Tutela dell'ambiente

Il Centro Dialisi Riviera Ligure opera in conformità alle normative vigenti con particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in merito allo smaltimento ed al riciclo dei rifiuti.

Tutela della privacy

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, ed in applicazione Reg. UE 679/2016 sulla privacy non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche Sui clienti. Per il medesimo motivo, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente al cliente o ad un referente delegato.

Come Arrivare

Il Centro Dialisi Riviera Ligure

- sede nella Riviera di Levante a **San Salvatore di Cogorno (Genova)**, in via Divisione Coduri, 77/85. È disponibile parcheggio privato.

Auto

L'autostrada tosco-ligure A12 Genova-Livorno-Rosignano è la via più agevole, sia provenendo da nord che da sud. Su tale tratto autostradale si innestano l'autostrada A7 Milano-Genova; la A10 Ventimiglia-Genova; la A26 Genova-Alessandria-Gravellona Toce; la A11 Firenze-Pisa; la E60 Aurelia Roma-Livorno. E' necessario uscire al casello di Lavagna; il Centro Dialisi Riviera Ligure dista circa 700m dall'uscita autostradale e vi è indicazione stradale.

Aereo

L'aeroporto di riferimento è quello di Genova, scalo di voli nazionali ed internazionali, che dista circa 50 Km. Da qui è possibile raggiungere la struttura in taxi.

Treno

La stazione di riferimento è quella di Lavagna o Chiavari, dove fermano anche treni IC e IR Provenienti da sud e da nord. Il Centro Dialisi Riviera Ligure può essere raggiunto sia in taxi che utilizzando il servizio di autobus pubblico.

- sede nella Riviera di Ponente ad **Albenga (SV)** presso la Clinica San Michele, in via Pontelungo 79. È disponibile parcheggio privato.

Auto	L'autostrada tosko-ligure A10 Genova-Ventimiglia è la via più agevole, sia provenendo da nord che da sud. Su tale tratto autostradale si innestano l'autostrada A7 Milano-Genova; la A12 Genova-Livorno-Rosignano; la A26 Genova-Alessandria-Gravellona Toce, E' necessario uscire al casello di Albenga ; il Centro Dialisi Riviera Ligure dista circa 800m dall'uscita autostradale e vi è indicazione stradale.
Aereo	L'aeroporto di riferimento è quello di Genova, scalo di voli nazionali ed internazionali, che dista circa 100 Km. Da qui è possibile raggiungere la struttura in taxi o treno o autobus.
Treno	La stazione di riferimento è quella di Albenga, dove fermano anche treni IC e IR Provenienti da sud e da nord. Il Centro Dialisi Riviera Ligure può essere raggiunto sia in taxi che utilizzando il servizio di autobus pubblico.

- sede nella Riviera di Ponente a **Loano (SV)** presso la "Villa Azzurra", in via degli Alpini 52. È disponibile parcheggio privato.

Auto	L'autostrada tosko-ligure A10 Genova-Ventimiglia è la via più agevole, sia provenendo da nord che da sud. Su tale tratto autostradale si innestano l'autostrada A7 Milano-Genova; la A12 Genova-Livorno-Rosignano; la A26 Genova-Alessandria-Gravellona Toce, è necessario uscire al casello di Pietra Ligure; il Centro Dialisi Riviera Ligure dista circa 6 Km dall'uscita autostradale e vi è indicazione stradale.
Aereo	L'aeroporto di riferimento è quello di Genova, scalo di voli nazionali ed internazionali, che dista circa 100 Km. Da qui è possibile raggiungere la struttura in taxi o treno o autobus.
Treno	La stazione di riferimento è quella di Loano. Il Centro Dialisi Riviera Ligure può essere raggiunto sia in taxi che utilizzando il servizio di autobus pubblico.