



L'Unità Operativa Aziendale di Nefrologia e Dialisi dell'Azienda ULS di Teramo, diretta dal Dott. Luigi Amoroso, costituisce il punto di riferimento per un bacino di utenza di circa 312.000 cittadini, residenti in 47 comuni della provincia di Teramo su un territorio di circa 1954 Km². ed ha come principi fondamentali della propria attività :

A. Eguaglianza: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.

B. Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso i cittadini utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.

C. Continuità: la Struttura Complessa assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare ai pazienti il minor disagio possibile.

D. Partecipazione: la Struttura Complessa garantisce al paziente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

E. Efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti. L'attività assistenziale è finalizzata alla prevenzione, alla diagnosi ed al trattamento delle nefropatie e dell'insufficienza renale acuta e cronica.

STRUTTURE NEFROLOGICHE DELLA ASL

L'Unità Operativa Aziendale di Nefrologia e Dialisi della ASL 04 di Teramo è costituita da:

- ~~1. Unità Operativa Complessa di Nefrologia e Dialisi ubicata all'interno del Presidio Ospedaliero "G. Mazzini" di Teramo al primo piano del II° Lotto con 16 posti rene per pazienti in trattamento dialitico cronico ed 1 posto rene per pazienti con insufficienza renale acuta e per i trattamenti dialitici in urgenza e 4 posti letto di degenza nefrologica al 5° piano del I° Lotto.~~
1. Unità Operativa Complessa di Nefrologia e Dialisi ubicata all'interno del Presidio Ospedaliero "G. Mazzini" di Teramo al primo piano del II° Lotto con 16 posti rene per pazienti in trattamento dialitico cronico ed 1 posto rene per pazienti con insufficienza renale acuta e per i trattamenti dialitici in urgenza e 4 posti letto di degenza nefrologica al 5° piano del I° Lotto.
2. Unità Operativa Semplice di "Emodialisi" ubicata all'interno del Presidio Ospedaliero "Maria S.S. dello Splendore" di Giulianova al secondo piano del Padiglione Ovest con 12 posti rene per pazienti in trattamento dialitico cronico di cui 1 riservato per pazienti con insufficienza renale acuta e per i trattamenti dialitici in urgenza.
3. Unità Operativa Semplice di "Emodialisi" ubicata all'interno del Presidio Ospedaliero "S. Liberatore" di Atri al secondo piano del nuovo Padiglione con 09 posti rene per pazienti in trattamento dialitico cronico ed 1 posto rene per pazienti con insufficienza renale acuta e per i trattamenti dialitici in urgenza.

ATTIVITÀ DELL'UNITA' OPERATIVA AZIENDALE DI NEFROLOGIA E DIALISI

- Diagnosi precoce e trattamento delle nefropatie mediche: nefropatie primitive quali glomerulonefriti, nefropatie tubulo-interstiziali, nefropatie secondarie in corso di malattie sistemiche (Diabete, Ipertensione...), nefropatie in corso di malattie autoimmuni, nefropatie vascolari e nefropatie congenito- ereditarie.
- Prevenzione delle nefropatie.
- Trattamento conservativo dell'Insufficienza Renale Cronica.
- Trattamento sostitutivo dell'uremia terminale (dialisi extracorporea ambulatoriale, dialisi peritoneale ed emodialisi domiciliare) per tutta l'area della provincia di Teramo.
- Trattamento sostitutivo dell'Insufficienza Renale Acuta (dialisi extracorporea e terapia sostitutiva continua della funzione renale- CRRT) in area critica (Rianimazioni, UTIC).

- Trattamenti extracorporei di altre patologie complesse come lo scompenso cardiaco refrattario (ultrafiltrazione/emodialisi) e le tecniche di aferesi.
- Diffusione della conoscenza delle Nefropatie Mediche e delle loro implicazioni a livello di Utenti ed Operatori Sanitari, attraverso un Programma di Educazione e di Formazione Sanitaria.
- Supporto al Paziente per i risvolti sociali della sua Patologia, attraverso informazioni mirate, certificazioni e/o relazioni cliniche a norma di Legge.
- Adesione alle Linee Guida delle Società Scientifiche Nazionali ed Internazionali.

ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DELL' UNITA' OPERATIVA AZIENDALE

Attività Nefrologica

Le patologie che impegnano il Nefrologo comprendono: le infezioni e le calcolosi del tratto urinario, l'ipertensione, il diabete mellito, la sindrome metabolica e altre patologie sistemiche con interessamento renale, le nefropatie primitive e secondarie, iatrogene, congenite, professionali, siano esse acute o croniche, in terapia conservativa o sostitutiva (dialisi o trapianto d'organo). Per la notevole varietà delle patologie trattate, è attiva una integrazione con i servizi interni dell'Ospedale, Medicina, Diabetologia, Cardiologia, e con il territorio. Tutto ciò è garantito da percorsi preferenziali, attività di formazione e altre forme di collaborazione. L'attività diagnostico-terapeutica si avvale di 2 posti letto di Day-Hospital terapeutico presso l'UOC di "Nefrologia e Dialisi" del PO "Giuseppe Mazzini" di Teramo, di 1 posto letto di Day-Hospital terapeutico presso l'UOS di "Emodialisi" del PO "Maria S.S. dello Splendore" di Giulianova e dell'istituto del Day-Service presso tutte le strutture nefrologiche aziendali. Dal 2017, come previsto nel Piano Sanitario Regionale, sono disponibili presso l'UOC di "Nefrologia e Dialisi" del PO "Giuseppe Mazzini" di Teramo quattro letti di degenza ordinaria nefrologica all'interno della U.O. di Oncologia (Lotto I, piano V nell'attesa del trasferimento presso i locali del servizio di Nefrologia e Dialisi (Lotto II, piano I)

L'attività di consulenza nefrologica di tutte le patologie renali nei diversi reparti di degenza è attiva 24 ore su 24.

Attività Dialitica

EMODIALISI OSPEDALIERA

Trattamento sostitutivo dell'Insufficienza Renale Cronica: vengono utilizzate tutte le più moderne metodiche dialitiche quali *AFB*, *HDF*, *DIALISI PROFILATA*, *MID-DILUTION*, *HDF-ONLINE*, eseguite con apparecchiature di ultima generazione in grado di garantire la massima sicurezza ed efficacia del trattamento.

Durante la seduta dialitica, se non controindicato, è permessa l'assunzione di bevande e cibo, distribuiti dal personale del reparto.

Le visite specialistiche e gli esami strumentali prescritti dal nefrologo vengono prenotati direttamente dal personale sanitario.

Mensilmente vengono effettuati controlli ematochimici e vengono compilate le ricette per poter prelevare presso le Farmacie degli Ospedali i farmaci necessari alla terapia domiciliare.

A richiesta, sono disponibili i servizi di Psicologia, Dietologia ed Assistenza Sociale.

I pazienti residenti in provincia di Teramo possono usufruire, su prescrizione medica, del trasporto con autolettiga od automezzo. Gli oneri relativi al trasporto dei pazienti non autosufficienti o con problemi clinici rilevanti sono a totale carico dell'Azienda, per gli emodializzati che raggiungono il Centro con mezzo proprio, è previsto un rimborso.

Ai familiari non è consentito l'ingresso in sala dialisi, ma i medici sono disponibili a fornire, nel rispetto della privacy, tutte le informazioni sulle condizioni cliniche e sul trattamento dialitico dell'utente.

Unità Operativa Complessa di "Nefrologia e Dialisi" del P.O. "Giuseppe Mazzini" di Teramo: dal Lunedì al Sabato, con due turni dialisi al giorno, dalle ore 08,00 alle ore 20,00 compresi i festivi infrasettimanali.

Unità Operativa Semplice di "Emodialisi" del P.O. "Maria S.S. dello Splendore" di Giulianova: dal Lunedì al Sabato, con due turni dialisi al giorno, dalle ore 08,00 alle ore 20,00 compresi i festivi infrasettimanali.

Unità Operativa Semplice di “Emodialisi” del P.O. “S. Liberatore” di Atri:
dal Lunedì al Sabato, con due turni dialisi al giorno, dalle ore 08,00 alle ore 20,00 compresi i festivi infrasettimanali.

Le Urgenze Dialitiche sui tre Presidi Ospedalieri sono garantite 24 ore su 24 con Pronta Disponibilità Notturna e Festiva.

Trattamento sostitutivo dell'Insufficienza Renale Acuta: vengono utilizzate tutte le più moderne metodiche dialitiche di emodialisi extra-corporea e di terapia sostitutiva continua della funzione renale (CRRT) eseguite con apparecchiature di ultima generazione in grado di garantire la massima sicurezza ed efficacia del trattamento in Reparto ed in area critica (Rianimazioni, UTIC).

EMODIALISI DOMICILIARE

Presso l'UOC Aziendale di “Nefrologia e Dialisi” ed in particolare presso l'Unità Operativa Complessa di “Nefrologia e Dialisi” del P.O. “Giuseppe Mazzini” di Teramo è attivo un programma di “emodialisi domiciliare”; La gestione della terapia dialitica è affidata direttamente al paziente che la esegue a domicilio sotto la propria responsabilità senza la presenza di personale sanitario, avvalendosi della collaborazione di un assistente volontario, familiare o terzo, da lui designato e ritenuto idoneo dalla Unità Operativa di Nefrologia e Dialisi ospedaliera. Il servizio si avvale di Unità Infermieristiche dedicate che operano in stretta collaborazione con i Dirigenti Medici. L'addestramento del paziente alla metodica viene eseguito in regime di Day-Hospital o in via ambulatoriale. La fornitura delle apparecchiature e del materiale di consumo avviene ad opera delle Ditte fornitrici con consegne mensili direttamente a casa dell'utente. I Pazienti sono sottoposti a controlli clinici mensili; gli esami strumentali e le visite specialistiche vengono prenotati dallo staff del Centro. A richiesta sono disponibili i Servizi di Psicologia, Dietologia ed Assistenza Sociale. Il Servizio di Dialisi Domiciliare è aperto tutti i giorni dalle ore 8.00 alle 20.00 compresi i festivi infrasettimanali. Sono previsti rimborsi per gli accessi al Centro per eseguire i controlli clinico-laboratoristici e strumentali. A breve sarà inoltre attivo il servizio di emodialisi domiciliare con infermiere dedicato.

Le Urgenze Dialitiche sono garantite 24 ore su 24 con Pronta Disponibilità Notturna e Festiva.

DIALISI PERITONEALE:

Vengono eseguite tutte le metodiche in modalità manuale (CAPD) ed automatizzata (APD). Il servizio si avvale di Unità Infermieristiche dedicate che operano, in collaborazione con i Dirigenti Medici, in locali utilizzati esclusivamente per la dialisi peritoneale. L'addestramento del paziente alle varie metodiche viene eseguito in regime di Day-Hospital o in via ambulatoriale. La dialisi peritoneale è una metodica domiciliare pertanto la fornitura delle apparecchiature e del materiale di consumo avviene ad opera delle Ditte fornitrici con consegne mensili direttamente a casa dell'utente. I Pazienti sono sottoposti a controlli clinici mensili; gli esami strumentali e le visite specialistiche vengono prenotati dallo staff del Centro. A richiesta sono disponibili i Servizi di Psicologia, Dietologia ed Assistenza Sociale. Il Servizio di Dialisi Peritoneale è aperto tutti i giorni dalle ore 8.00 alle 20.00 compresi i festivi infrasettimanali. Sono previsti rimborsi per gli accessi al Centro per eseguire i controlli clinico-laboratoristici e strumentali. Inoltre L'U.O.C. di Nefrologia e Dialisi del P.O. di Teramo è provvista di sistema di telemedicina in grado di seguire in remoto grazie all'utilizzo di telecamere i pazienti in trattamento dialitico peritoneale.

Le Urgenze Dialitiche sui tre Presidi Ospedalieri sono garantite 24 ore su 24 con Pronta Disponibilità Notturna e Festiva.

Attività Ambulatoriale

AMBULATORIO DI NEFROLOGIA:

I Pazienti possono accedere all'ambulatorio specialistico previa prenotazione da effettuarsi presso il CUP e muniti di impegnativa del Medico Curante debitamente timbrata, che, per una più corretta ed esaustiva valutazione, è opportuno provveda a fornire al paziente una breve relazione sulle patologie in atto, sull'esito degli esami effettuati e sulle terapie eseguite. L'ambulatorio specialistico è finalizzato allo studio e terapia delle patologie renali, dell'ipertensione arteriosa, delle alterazioni del metabolismo minerale.

AMBULATORIO PRE-DIALISI:

E' rivolto a pazienti uremici affetti da ESRD IV° e V° Stadio, ed include il percorso per la scelta della metodica dialitica più idonea e più gradita al paziente, salvo controindicazioni, si rivolge a pazienti in cui sia prevedibile a breve medio termine la necessità di iniziare la terapia sostitutiva, quali emodialisi, dialisi peritoneale o trapianto pre-emptive (cioè trapianto prima di iniziare la terapia dialitica), questo presuppone oltre alle visite ambulatoriali programmate, anche i colloqui informativi programmati ed estemporanei sulla gestione clinica e sulla preparazione alla scelta del trattamento sostitutivo della funzione renale.

Le visite programmate sono gestite dal Dirigente Medico sulla base delle condizioni cliniche del paziente.

AMBULATORIO DI ECOGRAFIA RENALE:

E' rivolto a pazienti ambulatoriali, previa prenotazione da effettuarsi presso il CUP e muniti di impegnativa del Medico Curante debitamente timbrata ed ai pazienti seguiti nell'ambulatorio nefrologico e di predialisi, nei quali la programmazione degli esami ecografici viene fatta direttamente dai Dirigenti Medici che seguono gli ambulatori. Il servizio viene erogato presso gli ambulatori della Nefrologia e Dialisi del P.O. di Teramo e gli ambulatori del Servizio di Emodialisi del P.O. di Giulianova.

AMBULATORIO TRAPIANTANDI/TRAPIANTATI DI RENE:

L'Unità Operativa Aziendale di "Nefrologia e Dialisi" in collaborazione con il Centro Trapianto di Rene dell'Aquila e/o con altri Centri Italiani di Trapianto di Rene scelti dal paziente, partecipa alla preparazione dei Candidati al Trapianto Renale ed ai controlli periodici post trapianto.

AMBULATORIO DI DIETOLOGIA E BIOIMPEDENZOMETRIA

E' operativo per i Pazienti seguiti presso l'ambulatorio nefrologico, pre-dialisi, ricoverati e per i Pazienti in Dialisi e/o Trapiantati di Rene, previ accordi con i Dirigenti Medici.

DAY-HOSPITAL E DAY-SERVICE:

Sono attuati con ricovero diurno per pazienti che possono espletare il loro iter diagnostico e/o terapeutico senza dover trascorrere la notte in ospedale. Tali ricoveri vengono programmati direttamente dai medici dell'UOC di Nefrologia e Dialisi dopo visita nefrologica o consulenza ospedaliera. I ricoveri diurni sono effettuati dal lunedì al venerdì abitualmente dalle ore 8.00 sino al completamento dell'iter diagnostico terapeutico previsto (almeno 6 ore). Il pasto di mezzodì potrà essere consumato presso il reparto. Si consiglia il Paziente di presentarsi a digiuno, di indossare un pigiama o una tuta e di portare seco tutta la precedente documentazione clinica e la terapia domiciliare in atto.

Il **Day-Hospital** è riservato ai trattamenti terapeutici che necessitano di particolari precauzioni, alla valutazione clinico-strumentale ed al trattamento delle patologie intercorrenti nei pazienti in terapia sostitutiva della funzione renale o in terapia conservativa con marcata riduzione della funzione renale; è riservato, inoltre, all'addestramento dei pazienti e del care-giver ed all'inizio del trattamento nei pazienti in terapia sostitutiva mediante Emodialisi Domiciliare e Dialisi Peritoneale.

Il **Day-Service** è un valido strumento per effettuare, in tempi brevi, valutazioni cliniche, in pazienti con patologie complesse, che richiedono esami specialistici e/o multidisciplinari.

Al termine del ricovero in Day-Hospital o in Day-service viene consegnata al paziente una relazione clinica indirizzata al medico di famiglia, riassuntiva dell'esito degli esami clinici eseguiti, dei indicazioni terapeutiche e dei controlli di follow-up previsti. Per i pazienti con particolari situazioni cliniche è prevista la possibilità di eseguire anche i prelievi per gli esami ematochimici presso le UU.OO. di Nefrologia e Dialisi.

Degenza ospedaliera Nefrologica consta attualmente di 4 posti letto di degenza per il trattamento delle malattie renali (glomerulonefriti, pielonefrite acuta e cronica, ipertensione nefrovascolare....) e le insufficienze renali acute e croniche. Tra le attività diagnostiche è compresa l'esecuzione della biopsia renale. Inoltre provvede ai ricoveri urgenti da Pronto Soccorso e collabora con le altre U.O. per trasferimenti di pazienti che presentano una preminente patologia nefrologica in atto.

ORGANICO DELL'UNITA' OPERATIVA AZIENDALE

La Pianta Organica del Personale è differenziata per le singole UU.OO. con possibilità di turnazioni a rotazione in caso di necessità nelle varie sedi.

Tutto il Personale delle UU.OO. porta un visibile cartellino di riconoscimento, con l'indicazione di Cognome, Nome e Qualifica.

Unità Operativa Complessa di “Nefrologia e Dialisi” del P.O. “Giuseppe Mazzini” di Teramo:

Dr. Luigi Amoroso

Direttore

Dr. Felaco Paolo

Dirigente Medico

Dr.ssa Malandra Rosella

Dirigente Medico

Dr. Nicola Spetrino

Dr.ssa Camplese Martina

Dr.ssa Monaco Maria Pia

Dr.ssa Manuela Magnano

Dirigente Medico

Dirigente Medico

Dirigente Medico

Dirigente Medico

Sig.ra Di Giovanni Milva

Sig.ra Bianchini Regina

Coordinatore infermieristico

Infermiere professionale

Sig.ra D'Antonio Alessandra	Infermiere professionale
Sig.ra De Angelis Simona	Infermiere professionale
Sig.ra Di Giandomenico Morena	Infermiere professionale
Sig.ra Di Girolamo Sara	Infermiere professionale
Sig.or Pompei Valerio	Infermiere professionale
Sig.ra Di Lucanardo Ennia	Infermiere professionale
Sig.ra Di Pasquale Luana	Infermiere professionale
Sig.ra Di Salvatore Cinzia	Infermiere professionale
Sig.ra Ioannoni Patrizia	Infermiere professionale
Sig.ra Di Gravio Roberta	Infermiere professionale
Sig.ra Olivieri Secondina	Infermiere professionale
Sig.ra Paolone Raffaella	Infermiere professionale
Sig.ra Prospero Chiara	Infermiere professionale
Sig.ra Pirocchi Monica	Infermiere professionale
Sig.or Toletti Daniela	Infermiere professionale
Sig.or Di Marco Alessio	Infermiere professionale
Sig.ra Santicchia Valentina	Infermiere professionale
Sig.or Ciampichetti Patrizio	Ausiliario Socio Sanitario
Sig.or Matalone Camillo	Ausiliario Socio Sanitario
Sig.or Quaranta Sergio	Ausiliario Socio Sanitario
Sig.ra Cerrone Jenny	Infermiere professionale
Sig.ra Maravalle Giulia	Infermiere Professionale
Sig.ra Napolitano Alessia	Infermiere professionale
Sig.ra Cappelletti Maria Virginia	Infermiere professionale
Sig.ra Licani Simona	Ausiliario Socio Sanitario

CONTATTI

0861.429748

Direttore

0861.429750/429751

Dirigenti Medici

0861.429745

Coordinatore infermieristico

0861.429749

Emodialisi

0861.429744

Dialisi Peritoneale

0861.429742	Day-Hospital/Day-Service
0861.429746/429205	Ambulatori
0861.429743	Impianto Trattamento Acque
0861.429884	Magazzino
0861.429747	Fax

Mail

luigi.amoroso@aslteramo.it

nicola.spetrino@aslteramo.it

martina.camplese@aslteramo.it

rosella.malandra@aslteramo.it

paolo.felaco@aslteramo.it

mariapia.monaco@aslteramo.it

manuela.magnano@aslteramo.it

Unità Operativa Semplice di “Emodialisi” del P.O. “Maria S.S. dello Splendore” di Giulianova:

Dr. Amoroso Luigi	Direttore
Dr.ssa Stacchiotti Lorella	Dirigente Medico
Dr.ssa D’Ostilio Annamaria	Dirigente Medico
Dr.ssa Perilli Angela	Dirigente Medico
Dr.ssa Di Bari Maria	Dirigente Medico
Sig.ra Santucci Rita	Coordinatore infermieristico
Sig.ra Accorrà Cristina	Infermiere professionale
Sig.ra Ciccarelli Agnese	Infermiere professionale
Sig.ra Costante Francesca	Infermiere professionale
Sig. D’Archivio Peppino	Infermiere professionale

Sig.ra Di Sabatino Claudia
Sig.ra Fois Rita Carmela
Sig.ra Di Silvestre Sabina
Sig.ra Silvidii Annadomenica
Sig.ra Micolucci Marta
Sig.ra Leoni Marta
Sig.ra More' Anna
Sig.ra Martini Annalisa
Sig. Saverioni Giuliano
Sig. Di Giuliano Franco
Sig.ra Zullino Francesca

Infermiere professionale
Infermiere professionale
Infermiere professionale
Infermiere professionale
Infermiere professionale
Infermiere professionale
Infermiere professionale
Infermiere professionale
Infermiere professionale
OSS
Infermiere Professionale

CONTATTI

085.8020 449

085.8020448

085.8020219

085.8020450

085.8020451 (tel/fax)

085.8020447/596

Mail

lorella.stacchiotti@aslteramo.it

annamaria.dostilio@aslteramo.it

angela.perilli@aslteramo.it

maria.dibari@aslteramo.it

Dirigente Responsabile

Dirigenti Medici

Coordinatore infermieristico

Emodialisi

Dialisi peritoneale

Ambulatori

Unità Operativa Semplice di “Emodialisi” del P.O. “S. Liberatore” di Atri:

Dr. Luigi Amoroso	Direttore
Dr. Di Loreto Ermanno	Dirigente Medico
Dr. Palladinetti Paolo	Dirigente Medico
Dr.ssa Cocina Giulia	Dirigente Medico
Dr.ssa Micioni Gabriella	Dirigente Medico
Sig.ra Zanni Tiziana	Coordinatore infermieristico
Sig.ra Alonzo Franca	Infermiere professionale
Sig.or Appicciutoli Luciano	Infermiere professionale
Sig.or Del Gaone Domenico	Infermiere generico esperto
Sig.ra Di Bonaventura Emanuela	Infermiere professionale
Sig.ra Bifari Emanuela	Infermiere professionale
Sig.or Grosso Giuseppe	Infermiere professionale
Sig.ra Cinalli Chiara	Infermiera professionale
Sig.ra Iezzoni Teresa	Infermiere professionale
Sig.ra Saccomandi Anna	Infermiere professionale
Sig.ra Sargiacomo Paola	OSS
Sig.ra Di Colli Fiorella	Ausiliario Socio Sanitario
CONTATTI	
085.8707348	Studio medico
085.8707260	Studio Medico
085.8707357	Coordinatore Infermieristico
085.8707480	Emodialisi
085.8707521	Dialisi peritoneale
085.8707253	Ambulatorio
085.8707357	fax

Mail

paolo.palladinetti@aslteramo.it

ermanno.diloreto@aslteramo.it

giulia.cocina@aslteramo.it

gabriella.micioni@aslteramo.it

INFORMAZIONI RELATIVE AI PAZIENTI

Il Direttore ed i Dirigenti Medici delle UU.OO. sono a disposizione per fornire chiarimenti o notizie relative ai Pazienti dal Lunedì al Sabato dalle ore 12, 30 alle ore 13.00 e dalle ore 18. 30 alle ore 19.00.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

I Pazienti ed i loro Familiari, le Associazioni di Volontariato o di tutela dei Pazienti possono presentare osservazioni, opposizioni o reclami nei confronti di atti o comportamenti del Personale o di situazioni ritenute non conformi alla pratica di una corretta assistenza. Tale diritto può essere esercitato tramite:

1. Colloquio con il Direttore Medico della Struttura Complessa o lettera al medesimo indirizzata presso La Struttura Complessa Aziendale di Nefrologia e Dialisi -P.O. “Giuseppe Mazzini” Piazza Italia, 1 64100 TERAMO

2. Colloqui con il Responsabile dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico aziendale (Telefono: 0861/420316-3195) ed eventuale segnalazione scritte (modulo segnalazione disservizi allegato b)

Presso la Struttura Complessa di Nefrologia e Dialisi del PO “G. Mazzini” rappresentata l’ANED (Associazione Nazionale Emodializzati), che può disporre di uno spazio espositivo per comunicati eventuali informativi.

PRESA IN CARICO DELL'UTENTE DA ALTRE STRUTTURE

In caso di richiesta di posto rene da parte di altra struttura o di un paziente che viene trattato in altro Centro, il modulo di richiesta posto rene, va indirizzato alla Direzione dell'Unità Operativa Aziendale di Nefrologia e Dialisi e, una volta protocollato, viene trasmesso alla U.O. di competenza, dove si provvede ad inserire in lista di attesa il paziente che ha fatto richiesta. La Lista di attesa presente presso le varie UU.OO. adotta come criterio di priorità un criterio rigidamente temporale (data della richiesta).

In allegato:

- ☐ **Questionario di verifica della soddisfazione degli utenti e dei familiari**
- ☐ **Modulo reclamo per disservizio**
- ☐ **Diritti e Doveri dell'utente Dializzato**

Allegato A ASL 04 TERAMO

QUESTIONARIO VERIFICA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI:

INFORMAZIONI GENERALI

- 1** **Compilato dal : ____ degente ____ dai familiari ____ con l'aiuto di un operatore**

Sesso: ____M ____F Età: ____ Nazionalita: ____italiana ____ straniera

- 2** **Al momento dell'ingresso era a conoscenza delle problematiche legate alla dialisi?**

____ SI' ____ NO

- 3** **Al momento dell'ingresso è stato/a informato/a sull'organizzazione del Centro ?**

SI' ____ NO

ASPETTI ALBERGHIERI

- 1** **COME GIUDICA LA PULIZIA DELLA POSTAZIONE E DEGLI SPAZI COMUNI ?**

____ Ottima ____ Discreta ____ Buona ____ Sufficiente ____ Scadente

- 2** **COME GIUDICA LA PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI (WC DOCCIA-LAVANDINO) ?**

____ Ottima ____ Discreta ____ Buona ____ Sufficiente ____ Scadente

- 3** **COME GIUDICA GLI ORARI E L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA ?**

____ Ottima ____ Discreta ____ Buona ____ Sufficiente ____ Scadente

ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA ED ASSISTENZIALE

- 1** **COME GIUDICA IL TRATTAMENTO RICEVUTO DAL PERSONALE MEDICO ?**

____ Ottima ____ Discreta ____ Buona ____ Sufficiente ____ Scadente

- 2** **COME GIUDICA IL TRATTAMENTO RICEVUTO DAL PERSONALE INFERMIERISTICO ?**

___ Ottima ___ Discreta ___ Buona ___ Sufficiente ___ Scadente

3 COME GIUDICA IL TRATTAMENTO RICEVUTO DAL PERSONALE DI ASSISTENZA ?

___ Ottima ___ Discreta ___ Buona ___ Sufficiente ___ Scadente

4 COME GIUDICA LE CURE A LEI PRESTATE ?

___ Ottima ___ Discreta ___ Buona ___ Sufficiente ___ Scadente

5 COME VALUTA IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE CHE GLI OPERATORI HANNO AVUTO NEI SUOI CONFRONTI ?

___ Ottima ___ Discreta ___ Buona ___ Sufficiente ___ Scadente

6 COME VALUTA, NEL SUO COMPLESSO, IL SERVIZIO OFFERTO DAL PERSONALE DEL CENTRO ?

___ Ottima ___ Discreta ___ Buona ___ Sufficiente ___ Scadente

COMMENTI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI

1 QUALI ASPETTI GRADISCE MAGGIORMENTE DURANTE LA SUA PERMANENZA PRESSO IL CENTRO ? (SONO POSSIBILI AL MASSIMO 3 RISPOSTE)

___ Organizzazione ed efficienza ___ Informazioni e comunicazione

___ Attenzione al paziente ___ Riservatezza e privacy

___ Professionalità ___ Qualità delle cure ricevute

___ Comfort alberghiero

Altro _____

1 QUALI ASPETTI GRADISCE MENO DURANTE LA SUA PERMANENZA PRESSO IL CENTRO ? (SONO POSSIBILI AL MASSIMO 3 RISPOSTE)

___ Organizzazione ed efficienza ___ Informazioni e comunicazione

___ Attenzione al paziente ___ Riservatezza e privacy

___ Professionalità ___ Qualità delle cure

ricevute ___ Comfort alberghiero

Altro _____

_____, li _____

Allegato B ASL 04 TERAMO

MODULO RECLAMO PER DISSERVIZIO

AL SERVIZIO URP ASL 04 TERAMO

Reclamo effettuato da: _____

Ospite di riferimento: _____

Periodo del disservizio: _____

Area disservizio:

Servizi socio-sanitari:

- ☐ Area medica
- ☐ Area infermieristica
- ☐ Area assistenza alla persona

Servizi alberghieri:

- ☐ Pulizia
- ☐ Altro: _____

☐ Descrizione del disservizio:

Data _____ Firma _____

Allegato C ASL 04 TERAMO

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE DIALIZZATO

Diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione.

Diritto a ricevere tutta l'assistenza medica ed infermieristica, prevista dalle norme vigenti.

Diritto ad essere trattato in una Struttura Sanitaria che risponda alle norme dell'accreditamento del SSN in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, alla professionalità del personale sanitario e al comfort alberghiero. Per i pazienti ad alto rischio di complicanze, il Centro è in grado di offrire i Servizi indispensabili per attuare procedure di urgenza ed emergenza.

Diritto ad essere informato sulla propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico/terapeutico ritenuto necessario dal Medico.

Diritto al rispetto della propria personalità, all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.

Diritto all'inserimento sociale, scolastico e lavorativo e/o al cambiamento del turno dialisi. I tempi e le modalità della terapia dialitica dovranno tener conto di queste esigenze, compatibilmente con le possibilità organizzative e logistiche del Centro.

Diritto di manifestare direttamente o tramite i propri rappresentanti, eventuali disfunzioni e/o carenze del Centro Dialisi. Gli eventuali rilievi dovranno essere esplicitati dapprima al personale medico ed infermieristico del Centro, e, ove non si ottenesse soddisfazione, agli organi dell'ASL competenti in materia.

Dovere di collaborare con il personale sanitario all'ottimizzazione del servizio e di seguire il programma dialitico, dietetico e terapeutico prescritto dal Medico.

Dovere di rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari.

Dovere di rispettare le norme di pulizia e di igiene personale, le norme di civile convivenza con gli altri pazienti ed il rispetto dell'ambiente e della struttura.

Dovere di rispettare gli orari e turni dialisi assegnati.

Dovere di collaborare con il Medico del Centro alla gestione del proprio stato di salute informandolo di ogni sintomatologia emergente, di ogni altra terapia altrove praticata, prescritta o auto prescritta.