



**MUCARIA S.r.l.**

DIALYSIS CENTER

## CARTA DEI SERVIZI SANITARI

# MUCARIA S.r.l.

Sede legale e operativa

Viale Europa 23 – Valderice (TP)

Sede operativa

C.so Giacomo Generale Medici 148/b - Alcamo (TP)

**Direttore Sanitario:** *Dott.ssa Di Martino Annalisa*

| REV. | DEL        | EMESSA, VERIFICATA ED APPROVATA               |
|------|------------|-----------------------------------------------|
| 09   | 15.06.2026 | DIREZIONE DI STRUTTURA: DOTT. MUCARIA FILIPPO |

# INDICE

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUZIONE .....                                                 | 3  |
| SEZIONE 01 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI .....     | 4  |
| SEZIONE 02 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....                         | 5  |
| 2.1. BREVE STORIA DELL'AZIENDA .....                               | 5  |
| SEZIONE 03 ORGANIZZAZIONE E SERVIZI OFFERTI.....                   | 7  |
| 3.1. ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE .....                               | 7  |
| 3.2. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE.....                      | 8  |
| 3.3. SERVIZI EROGATI .....                                         | 8  |
| 3.4. GIORNI E ORARI, MODALITA' DI ACCESSO E PAGAMENTO .....        | 9  |
| SEZIONE 04 QUALITÀ .....                                           | 10 |
| 4.1. LA QUALITÀ COME OBIETTIVO .....                               | 10 |
| 4.2. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....                                 | 11 |
| 4.2.1 COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEGLI AMBIENTI ..... | 11 |
| 4.2.2 INFORMAZIONI ALL'UTENZA.....                                 | 12 |
| 4.2.3 TEMPESTIVITA' DELLE PRESTAZIONI .....                        | 12 |
| 4.2.4 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE .....    | 12 |
| 4.2.5 PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA.....       | 13 |
| 4.2.6. MODALITÀ DI TUTELA DEGLI UTENTI .....                       | 14 |
| SEZIONE 05 INFORMAZIONI UTILI ALLA CLIENTELA .....                 | 14 |
| 5.1. RECLAMI, SUGGERIMENTI E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....        | 14 |
| SEZIONE 06 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI .....                     | 15 |
| 6.1. DIRITTI DELL'UTENTE .....                                     | 15 |
| 6.2. DOVERI DELL'UTENTE .....                                      | 15 |

## **INTRODUZIONE**

La “Carta dei servizi” ha lo scopo di informare riguardo tutti i servizi a disposizione presso il Centro Mucaria S.r.l.

La Carta dei servizi vuole essere un mezzo che possa supportare nella scelta dei servizi che meglio rispondono ai bisogni e alle aspettative del paziente.

Sarà quindi cura del Centro Mucaria S.r.l. tenere aggiornato costantemente questo documento di pari passo con la crescita della struttura.

Invitiamo ad offrire consigli, suggerimenti e osservazioni, in modo da migliorarci e garantire sempre un eccellente servizio.

Con l'augurio che la lettura della carta dei servizi sia di aiuto nella conoscenza del Centro, rimaniamo a disposizione per qualsiasi chiarimento.

## **SEZIONE 01 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Nello svolgimento delle sue attività, il Centro Mucaria S.r.l. si impegna a garantire il rispetto dei principi fondamentali, di seguito enunciati.

### **1. Eguaglianza**

Centro Mucaria S.r.l. si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

### **2. Imparzialità**

Centro Mucaria S.r.l. si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **3. Continuità**

Centro Mucaria S.r.l. si impegna ad assicurare un servizio continuo e regolare senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo e stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell'azienda.

In ogni caso, la Struttura si impegna ad adottare tutte le misure necessarie a ridurre la durata del disservizio e ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **4. Diritto di scelta**

Ogni utente, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

### **5. Partecipazione**

Centro Mucaria S.r.l. si impegna a garantire e favorire la partecipazione dei pazienti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio.

È riconosciuto il diritto al paziente, e ne è favorito il suo esercizio, di prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'azienda si impegna a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio dell'utenza tramite apposite indagini.

### **6. Efficienza ed efficacia**

Centro Mucaria S.r.l. si impegna ad adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico ed organizzativo, per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio erogato.

### **7. Trasparenza**

Attraverso la diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti, Centro Mucaria S.r.l. si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerto.

## **SEZIONE 02 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

### **2.1. BREVE STORIA DELL'AZIENDA**

Il Centro è autorizzato all'esercizio attività di emodialisi e visite specialistiche di nefrologia e accreditato dal Sistema Sanitario Regionale per l'esercizio di attività emodialitiche.

A seguito dell'ampliamento dell'autorizzazione, il Centro eroga altresì prestazioni specialistiche ambulatoriali, in regime privato, nelle branche di cardiologia, urologia, ginecologia, dermatologia, psichiatria, neurologia e geriatria.

Il Centro Mucaria, con le sue due sedi di Valderice e di Alcamo, rappresenta un sicuro punto di riferimento per gli emodializzati che sono alla ricerca di centri per dialisi in vacanza in Sicilia.

La nostra **sede di Valderice** è perfettamente attrezzata per ospitare dializzati in vacanza. La struttura, sorta nel maggio 1975, è dotata di 32 posti rene, di cui 2 per AU +, di letti bilancia elettronici, ambienti climatizzati, impianto TV con cuffie e collegamento wi-fi gratuito per i pazienti.

Anche la **sede di Alcamo** è perfettamente organizzata per la dialisi in vacanza. La struttura, sorta nel Novembre 1988, è dotata di 22 posti rene, di cui 2 per AU +, letti bilancia elettronici, ambienti climatizzati, impianto TV con cuffie e collegamento wi-fi gratuito per i pazienti.

Dal punto di vista tecnologico, i nostri Centri dispongono di strumentazioni all'avanguardia, come i reni artificiali Fresenius di ultima generazione, sala operatoria attrezzata, laboratorio analisi interno, elettrocardiografo, emogasanalisi, gruppo elettrogeno, impianto a biosmosi inversa.

Tutto il personale (Direttore Generale, Direttore di Struttura, Medici, Infermieri, ecc.), ciascuno nell'ambito della propria specifica funzione, con compiti e responsabilità ben definiti, opera tenendo conto dei seguenti aspetti fondamentali:

- Il paziente nefropatico, fin dal primo riconoscimento della sua malattia, ha bisogno della continuità terapeutica, il che significa' essere seguito da una Struttura idonea durante tutta la storia naturale della malattia.
- Il paziente in dialisi è un malato cronico e complesso in cui, a seguito della compromissione della funzionalità renale e del trattamento dialitico, molti organi possono subire dei danni che si aggravano nel tempo, in particolare a carico del sistema cardiovascolare, nervoso, osseo, endocrino e psichico.

Per questi motivi, egli ha bisogno, oltre che di una Struttura Ambulatoriale (come la nostra) che sia in grado di affrontare i problemi fisici del suo stato, anche del supporto integrato di altri specialisti esterni per la diagnosi tempestiva e la conseguente terapia di tutte le possibili complicanze cliniche.

Il Paziente in trattamento emodialitico (e la sua Famiglia), dunque, ha bisogno di un adeguato supporto psicologico, che lo aiuti ad accettare e convivere con il suo stato di "Malato Cronico" e allo stesso tempo lo sostenga nello sforzo di conseguire la migliore riabilitazione e il miglior reinserimento sociale possibile.

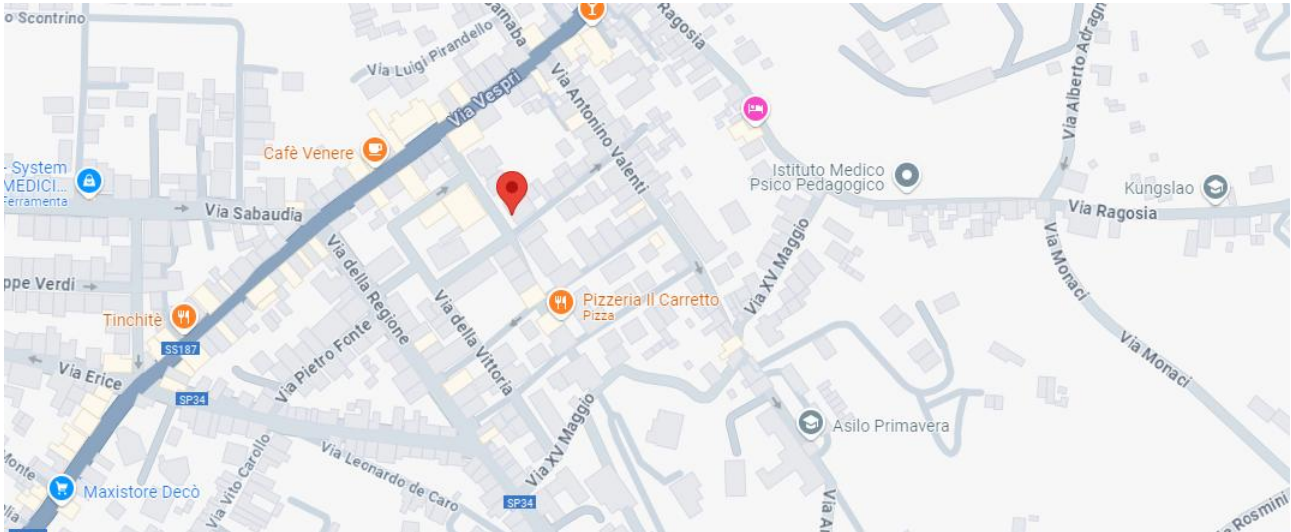
Alla luce di ciò, l'obiettivo fondamentale che il Centro si propone di perseguire continuamente nell'erogazione dei propri servizi è la soddisfazione sia dell'Utente (il Paziente), sia del Cliente (i familiari del Paziente e lo stesso Sistema Sanitario Regionale), coerentemente alla Politica aziendale.

Il nostro staff si avvale di numerosi professionisti con esperienza decennale in ambito di nefrologia e dialisi.

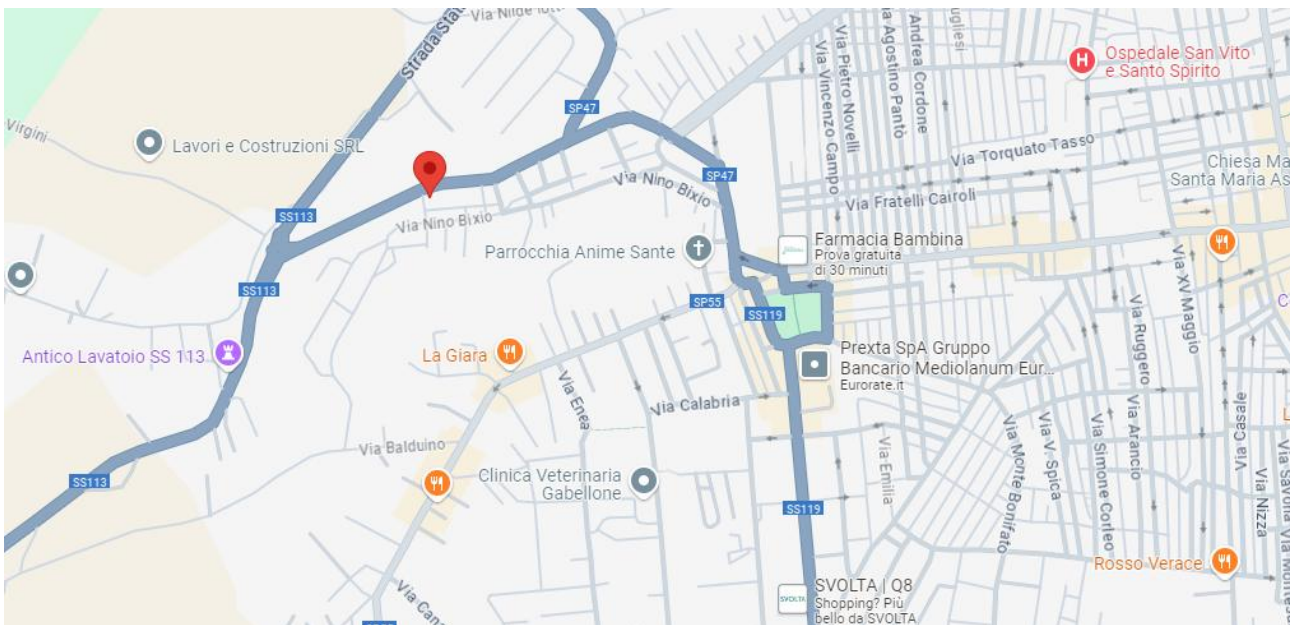
## 2.2. COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

Il Centro si trova in una posizione facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici.

Viale Europa 23 - 91019 - Valderice (TP)



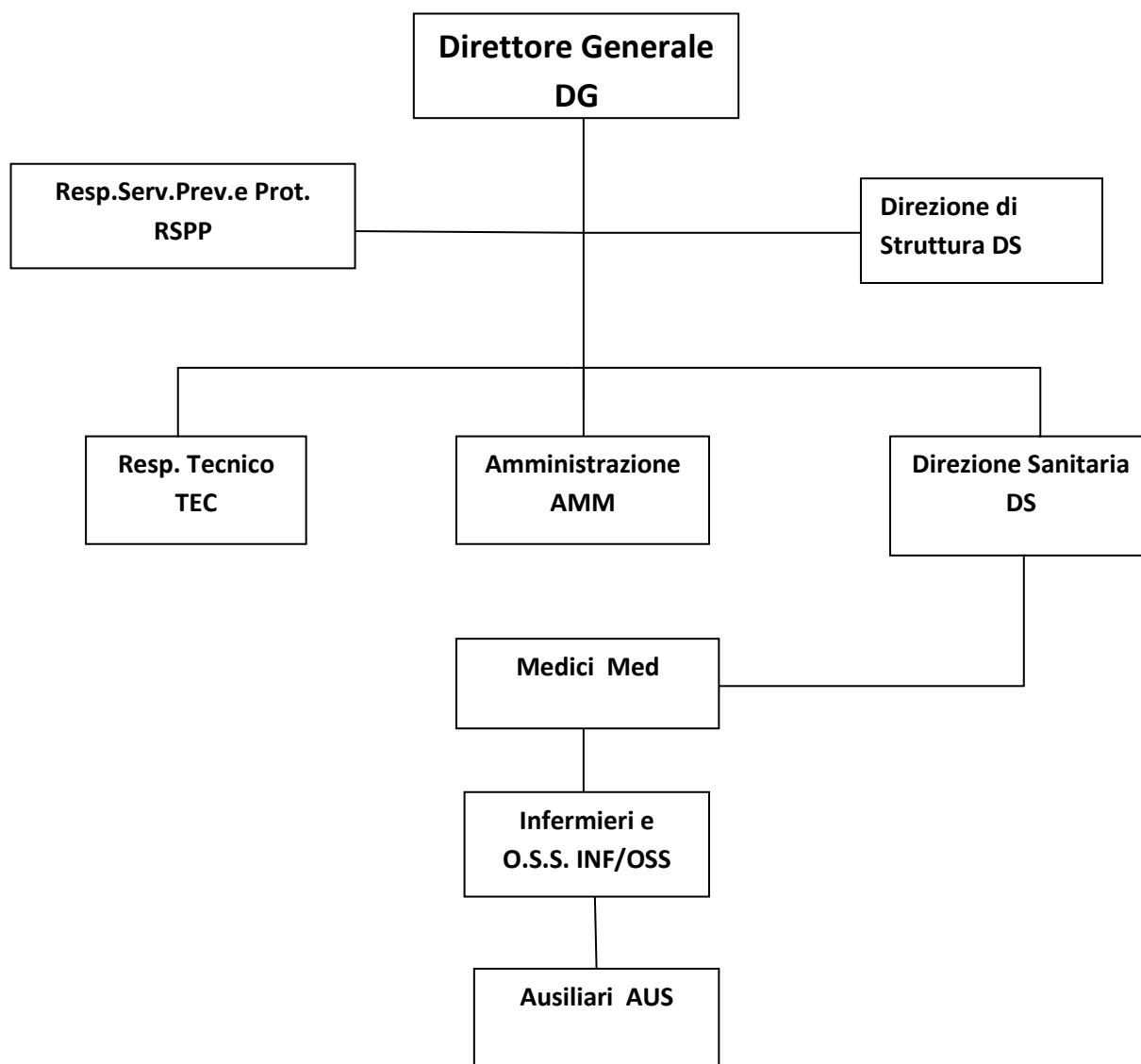
Corso Giacomo Generale Medici, 148/b - 91011 Alcamo (TP)



## SEZIONE 03 ORGANIZZAZIONE E SERVIZI OFFERTI

### 3.1. ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE

Di seguito, è riportata l'organizzazione funzionale del Centro:



### 3.2. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

L'Ambulatorio di Emodialisi è in grado di fornire ai Pazienti prestazioni specialistiche in tema di diagnosi e di terapia durante la fase della terapia dialitica sostitutiva. All'interno di un comune percorso professionale di équipe, ciascun Medico ha apportato il proprio personale approfondimento su argomenti di particolare interesse o rilevanza.

Le potenzialità del Centro per il trattamento di routine degli uremici cronici è di 20 + 2 posti rene, con gestione computerizzata del trattamento dialitico.

I pazienti HCV positivi che presentino segni clinici e/o sierologici di potenziale infettività sono dializzati su apparecchi dedicati, identificati con segni indelebili, adottando al contempo le precauzioni universali emanate dai CDC di Atlanta e le misure specifiche.

I pazienti Hbs Ag positivi sono dializzati in locali attrezzati con spogliatoio e servizi igienici separati.

Il Centro dispone di apparecchiature conformi alla normativa vigente, gestite e controllate secondo regole rigorose, specie quelle che hanno un'influenza diretta sulla qualità del servizio erogato.

A seguito dell'ampliamento dell'autorizzazione all'esercizio, il Centro eroga altresì prestazioni specialistiche ambulatoriali, in regime privato, nelle branche di cardiologia, urologia, ginecologia, dermatologia, psichiatria, neurologia e geriatria, consistenti in visite specialistiche ed esami diagnostico-strumentali eseguiti con la dotazione in uso presso la Struttura (elettrocardiografo, ecografo e dermatoscopio).

### 3.3. SERVIZI EROGATI

Il nostro Centro eroga una serie di servizi integrati: dal consulto nefrologico, agli esami di laboratorio; esami strumentali e di routine, confronto cardiologico, confronto diabetologico e servizio sanitario convenzionato di attività di emodialisi.

In particolare, effettuiamo:

- **Screening funzionalità renale** (creatinemia ed uremia);
- **Test delle urine;**
- **EGA** (Emogas analisi);
- **BIA** (Analisi con bioimpedenziometro);
- **EGG e Consulto Ecografico;**
- **Reni Fresenius 5008** per terapia sostitutiva

Per le branche specialistiche ambulatoriali sono inoltre erogati i seguenti servizi:

- **Cardiologia:** visita cardiologica, elettrocardiogramma ed ecocardiogramma;
- **Urologia:** visita urologica ed ecografia dell'apparato urinario e genitale maschile;
- **Ginecologia:** visita ginecologica, ecografia pelvica e transvaginale e Pap-test;
- **Dermatologia:** visita dermatologica e dermatoscopia con mappatura dei nei;
- **Psichiatria:** valutazione e consulenza psichiatrica;
- **Neurologia:** visita ed esame neurologico;
- **Geriatria:** valutazione multidimensionale geriatrica.



### 3.4. GIORNI E ORARI, MODALITA' DI ACCESSO E PAGAMENTO

Il servizio viene svolto presso la **sede di Valderice** dal lunedì alla domenica, dalle ore 07:30 alle ore 19:30.

Presso la **sede di Alcamo** nei seguenti giorni e orari:

|           |                              |
|-----------|------------------------------|
| lunedì    | 07:30 - 13:30                |
| martedì   | 07:30 - 13:30; 13:30 - 19:30 |
| mercoledì | 07:30 - 13:30                |
| giovedì   | 07:30 - 13:30; 13:30 - 19:30 |
| venerdì   | 07:30 - 13:30                |
| sabato    | 07:30 - 13:30; 13:30 - 19:30 |

Le prestazioni specialistiche ambulatoriali sono erogate dal lunedì al sabato, dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 15:00 alle 19:00, secondo il calendario settimanale per specialità reso disponibile presso la Struttura e sul sito web. Il calendario prevede:

| Giorno    | Turno Mattino | Turno Pomeriggio |
|-----------|---------------|------------------|
| Lunedì    | Cardiologia   | Dermatologia     |
| Martedì   | Geriatrica    | Ginecologia      |
| Mercoledì | Neurologia    | Urologia         |
| Giovedì   | Neurologia    | Cardiologia      |
| Venerdì   | Dermatologia  | Geriatrica       |
| Sabato    | Ginecologia   | Neurologia       |

Le prenotazioni avvengono on-line sul sito [www.dialisimucaria.it](http://www.dialisimucaria.it), via posta elettronica all'indirizzo [alcamo@dialisimucaria.it](mailto:alcamo@dialisimucaria.it), telefonicamente al numero 0924-502366 oppure direttamente presso il front-office.

Le prestazioni specialistiche ambulatoriali sono erogate in regime privato, secondo il seguente **tariffario**:

- Elettrocardiogramma (ECG): € 30 - € 50;
- Ecocardiogramma: € 90 - € 150;
- Visite cardiologiche generali e per aritmie: € 70 - € 120;
- Visita ginecologica generale: € 70 - € 120;
- Ecografia pelvica/transvaginale: € 80 - € 130;
- Screening per infezioni urinarie e disturbi della prostata: € 60 - € 110;
- Consulenza per disturbi della minzione e incontinenza urinaria: € 70 - € 130;
- Pap-test e screening preventivo: € 40 - € 70;
- Consulenza per contraccezione e menopausa: € 60 - € 100;
- Visita dermatologica (con mappatura dei nei): € 80 - € 130;
- Diagnosi e trattamento di acne e dermatiti: € 60 - € 100;
- Screening per tumori della pelle: € 70 - € 120;
- Trattamenti per patologie cutanee croniche: € 60 - € 110;
- Visita specialistica neurologica: € 80 - € 140;
- Consulenza psichiatrica e psicofarmacologica: € 80 - € 150;
- Monitoraggio patologie neurodegenerative (Alzheimer, Parkinson): € 90 - € 150;
- Trattamento disturbi dell'ansia e dell'umore: € 70 - € 130;
- Valutazione multidimensionale geriatrica: € 80 - € 140.

Il Centro è ben lieto di fornire tutte le informazioni necessarie agli Utenti/Clienti negli orari di apertura, anche telefonicamente ai numeri **+ 39 0924 502366; + 39 3497190772.**

Per tutti i pazienti il Direttore Sanitario acquisisce i dati/informazioni di contatto per assicurare una rapida ed efficace comunicazione in caso di necessità per lo scambio di informazioni.

Ai pazienti/familiari vengono forniti i riferimenti per contattare il Centro in caso di necessità.

Per poter accedere alle prestazioni ambulatoriali fornite dal Centro, l'Utente viene invitato a prendere visione della presente Carta dei Servizi, a consegnare la documentazione sanitaria aggiornata (esami e accertamenti diagnostici già eseguiti, Cartelle cliniche e/o Schede Dialitiche precedenti), un documento di riconoscimento, codice fiscale e tesserino sanitario e la documentazione per l'accesso alle prestazioni con oneri a carico del S.S.R.

Il Direttore Responsabile provvede a valutare tutta la documentazione clinica in possesso del paziente, a verificare la necessità della terapia emodialitica, ad acquisire il consenso informato dopo aver esaurientemente spiegato al paziente/familiare i rischi connessi alla terapia, a fornire l'informativa sulla privacy, registrando i dati e le informazioni su apposita modulistica.

Non sono previsti oneri a carico dell'Utente.

L'Utente, purché residente in uno stato della Comunità Europea, non è tenuto al pagamento delle prestazioni emodialitiche. Infatti, si fa carico del rimborso il Sistema Sanitario di pertinenza dell'Utente.

## **SEZIONE 04 QUALITÀ**

### **4.1. LA QUALITÀ COME OBIETTIVO**

Per il Centro Mucaria S.r.l. fare qualità significa allineare, modellare e personalizzare il servizio erogato alle reali esigenze degli utenti.

Il primo passo per adeguare il servizio alle esigenze dell'utente è la conoscenza delle stesse.

Centro Mucaria S.r.l. è, quindi, impegnato nell'acquisizione e nell'aggiornamento della conoscenza delle esigenze dei pazienti.

Per tale ragione, Centro Mucaria S.r.l. condurrà indagini presso l'utenza avvalendosi anche della collaborazione di esperti in metodologie e tecniche di indagine, a garanzia di risultati affidabili.

Le indagini, realizzate con metodologie quantitative e qualitative, sono focalizzate sia sul servizio nel suo complesso, sia su aspetti specifici del servizio stesso.

Le segnalazioni e i reclami che pervengono in azienda sono oggetto di monitoraggio continuo: oltre ad essere un'opportunità per instaurare un dialogo con l'utenza, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività e progetti di miglioramento.

Ogni segnalazione viene registrata ed inviata ai settori di competenza, che si attivano per verificare se sussistono, ed in quali termini, le condizioni economiche ed organizzative per soddisfarla.

Ogni reclamo attiva una vera e propria istruttoria, volta ad acquisire quegli elementi indispensabili per intraprendere azioni correttive e preventive.

## 4.2. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio erogato si compone di una serie di aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio stesso da parte degli utenti.

Gli aspetti del servizio rilevanti per l'utente vengono chiamati **standard di quantità e qualità**.

Nell'ambito di ciascuno standard sono individuati alcuni specifici indicatori, atti al monitoraggio dello standard stesso e della qualità del servizio complessivamente erogato.

Gli indicatori sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza di ciascuno standard, i livelli di prestazione del servizio erogato.

Ad ogni standard corrispondono:

- un indicatore/parametro di valutazione;
- il valore conseguito l'anno precedente;
- il valore atteso nell'anno corrente.

Gli standard di quantità e qualità individuati dal Centro Mucaria S.r.l. sono:

- comfort, pulizia e condizioni igieniche degli ambienti;
- informazioni all'utenza;
- tempestività delle prestazioni;
- aspetti relazionali e comportamentali del personale;
- personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati, ogni anno, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. Inoltre, i dati di verifica del rispetto degli standard sono, annualmente, resi noti all'utenza mediante la loro pubblicazione sul sito web e nella bacheca dei locali del Centro.

### 4.2.1 COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEGLI AMBIENTI

L'azienda si impegna a garantire che venga rispettata la periodicità della pulizia e sanificazione degli ambienti e a controllare che vengano rispettati gli standard qualitativi fissati a livello di confortevolezza, accoglienza e ospitalità.

| STANDARD DI QUALITÀ | INDICATORE/PARAMETRO DI VALUTAZIONE                                                                   | VALORE 2025    | VALORE 2026    |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| Pulizia             | Frequenza                                                                                             | Quotidiana     | Quotidiana     |
|                     | N° di utenti, sul totale di questionari di gradimento compilati, soddisfatti della pulizia dei locali | N. D.          | 98/100         |
| SANIFICAZIONE       | Frequenza                                                                                             | Ad ogni seduta | Ad ogni seduta |

#### 4.2.2 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

L'Organizzazione si impegna a riscontrare prontamente tutte le istanze e le richieste dell'utenza, tanto in termini di diffusione delle informazioni di suo interesse, quanto in termini di risposta a reclami, suggerimenti o doglianze.

| STANDARD DI QUALITÀ                                                              | INDICATORE/PARAMETRO DI VALUTAZIONE                                                                                                                              | VALORE 2025 | VALORE 2026 |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Diffusione delle informazioni                                                    | N° di utenti, sul totale di questionari di gradimento, soddisfatti degli strumenti informativi presenti in sala d'attesa                                         | N. D.       | 95/100      |
|                                                                                  | N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, soddisfatti delle informazioni presenti sul web                                                | N. D.       | 95/100      |
| Riscontro reclami                                                                | N° di giorni per il riscontro                                                                                                                                    | ≤ 5 GG      | ≤ 5 GG      |
| Soddisfazione degli utenti per la chiarezza delle informazioni cliniche ricevute | N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, soddisfatti della chiarezza con cui vengono fornite informazioni e risposte ai quesiti clinici | N. D.       | 95/100      |

#### 4.2.3 TEMPESTIVITA' DELLE PRESTAZIONI

L'Organizzazione si impegna a stabilire dei tempi di attesa che soddisfino gli utenti e a prendere tutte le iniziative volte a rispettare gli stessi.

| STANDARD DI QUALITÀ          | INDICATORE/PARAMETRO DI VALUTAZIONE                                | VALORE 2025   | VALORE 2026   |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Tempi di attesa prenotazione | Tempo medio di attesa per la prenotazione di visite specialistiche | Una settimana | Una settimana |

#### 4.2.4 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

Tutto il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste, ove ne sia a conoscenza. Il personale è tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile e a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra la Struttura e gli Utenti.

| STANDARD DI QUALITÀ                                                                   | INDICATORE/PARAMETRO DI VALUTAZIONE                                                                               | VALORE 2025 | VALORE 2026 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Soddisfazione dei pazienti per la competenza e professionalità mostrate dal personale | N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, soddisfatti della professionalità del Personale | N. D.       | 95/100      |

#### 4.2.5 PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

L'Organizzazione dispone percorsi di accoglienza e assistenza sanitaria personalizzati per diverse tipologie di pazienti. Nell'accogliere ed assistere, difatti, l'Organizzazione tiene conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche, dei ritmi fisiologici, delle condizioni di salute e delle fragilità fisiche e psicologiche dei pazienti.

| STANDARD DI QUALITÀ                                      | INDICATORE/PARAMETRO DI VALUTAZIONE                                                                                            | VALORE 2025 | VALORE 2026 |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Formazione del personale sulla competenza multiculturale | N° di personale, sul totale di quello a contatto col pubblico, che ha completato la formazione sulla competenza multiculturale | N. D.       | 100/100     |

Nella sottostante tabella, infine, sono illustrati gli indicatori di qualità clinici minimi e quelli che la struttura auspica vengano raggiunti in sede di trattamento dialitico.

| Indicatore di qualità                                              | Valore atteso – minimo/auspicabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rimozione di molecole tossiche                                     | <p>Kt/V(urea) 1.0/<b>1.3</b><br/>&gt; 75% dei pazienti con valore auspicabile</p> <p>Creat Cl/sett ( per peritoneale ) 50/<b>65</b><br/>&gt; 75% dei pazienti con valore auspicabile</p> <p>Durata emodialisi (minuti) 200/<b>240</b><br/>&gt; 80% dei pazienti con valore auspicabile</p>                                                                                                      |
| Omeostasi idro-elettrolitica ed acido-base                         | <p>Potassiemia ( mEq/L ) 6.0/<b>5.5</b><br/>&gt; 80% dei pazienti con valore auspicabile</p> <p>Bicarbonatemia standard ( mEq/L ) 20/<b>24</b><br/>&gt; 80% dei pazienti con valore auspicabile</p> <p>Incremento ponderale interdialitico ( % )<br/>5.5/<b>4.0</b><br/>&gt; 75% dei pazienti con valore auspicabile</p>                                                                        |
| Omeostasi calcio-fosforo                                           | <p>Calcemia totale ( mg/dl ) 9.0/<b>10</b><br/>&gt; 80% dei pazienti con valore auspicabile</p> <p>Fosforemia ( mg/dl ) 5.5/<b>4.6</b><br/>&gt; 75% dei pazienti con valore auspicabile</p> <p>Prodotto calcio – fosforo 60/<b>50</b><br/>&gt; 75% dei pazienti con valore auspicabile</p> <p>Paratormone intatto ( pg/ml ) 225/<b>130</b><br/>&gt; 75% dei pazienti con valore auspicabile</p> |
| Omeostasi cardiovascolare<br>*pre-dialisi, dopo 3' di ortostatismo | <p>Pressione arteriosa sistolica* (mmHg )<br/>155/<b>140</b><br/>&gt; 80% dei pazienti con valore auspicabile</p> <p>Pressione arteriosa diastolica*(mmHg) 95/<b>85</b><br/>&gt; 80% dei pazienti con valore auspicabile</p>                                                                                                                                                                    |

|                                                |                                                                                                     |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Crasi ematica                                  | Emoglobina ( g/dl ) 9/ <b>11</b><br>> 80% dei pazienti con valore auspicabile                       |
|                                                | Ferritinemia ( ng/ml ) 100/ <b>150</b><br>> 75% dei pazienti con valore auspicabile                 |
|                                                | Indice di saturazione transferrinica (%) 20/ <b>30</b><br>> 75% dei pazienti con valore auspicabile |
| Stato nutrizionale<br>* dosaggio colorimetrico | Albuminemia ( g/dl ) * 3.4/ <b>4.0</b><br>> 75% dei pazienti con valore auspicabile                 |

#### 4.2.6. MODALITÀ DI TUTELA DEGLI UTENTI

Nel caso in cui uno o più degli standard sopra descritti non dovessero essere rispettati, il Centro si impegna ad adottare adeguate e concrete modalità di ristoro dell'utenza, volta per volta individuate in base alla circostanza prospettata.

### SEZIONE 05 INFORMAZIONI UTILI ALLA CLIENTELA

#### 5.1. RECLAMI, SUGGERIMENTI E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gli utenti possono manifestare liberamente la propria opinione circa qualsiasi aspetto del servizio fruito. Presso la sala d'attesa della Struttura, infatti, sono disponibili appositi moduli utilizzabili per esprimere il proprio gradimento circa l'esperienza vissuta accedendo alla Struttura (*Questionario Servqual*) o manifestare una lamentela in caso di mancato rispetto di alcuni o di tutti gli standard di qualità sopra dichiarati, denunciare un torto subito o sporgere un vero e proprio reclamo (*Modulo di Reclamo*).

L'utilizzo di tali moduli non è, tuttavia, esclusivo e vincolante: lo spirito con cui sono stati realizzati e resi disponibili all'utenza è di agevolarla nella espressione dei propri pensieri e delle proprie opinioni. Reclami e suggerimenti possono essere, infatti, formulati con qualunque modalità, sia essa scritta o verbale: Centro Mucaria S.r.l. si impegna a fornire comunque un riscontro al paziente e ad instaurare con lui una comunicazione virtuosa finalizzata al miglioramento dei propri servizi.

A tal fine, gli esiti del grado di soddisfazione degli utenti sono resi noti agli stessi mediante affissione del Report Servqual nella bacheca e nel sito web della Struttura.

Reclami, osservazioni e suggerimenti possono essere inoltrati:

Via Telefono: + 39 0924 502366; + 39 3497190772

Via e-mail: [alcamo@dialisimucaria.it](mailto:alcamo@dialisimucaria.it)

Via posta: Corso G. Generale Medici, 148/b - 91011 Alcamo (TP);  
Viale Europa, 23 - 91019 Valderice (TP)

Di persona: Corso G. Generale Medici, 148/b - 91011 Alcamo (TP);  
Viale Europa, 23 - 91019 Valderice (TP)

Il Centro Mucaria S.r.l si impegna, entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo, a riscontrare l'utente sugli esiti degli accertamenti compiuti, fornendo, ove possibile, anche i tempi di rimozione delle irregolarità individuate.

Per garantire un'attività di verifica dei fatti contestati, si invita a segnalare all'azienda, oltre le proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell'eventuale accaduto.

## **SEZIONE 06 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **6.1. DIRITTI DELL'UTENTE**

All'Utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- essere sempre individuato con il proprio nome e cognome (fatte salve le superiori esigenze di tutela della sua riservatezza, ai sensi della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali);
- essere interpellato con la particella pronominale "Lei";
- ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- ottenere dal Personale Sanitario e Medico che lo assiste informazioni complete e comprensibili in merito al contenuto del referto;
- essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture; ove l'Utente non sia in grado di determinarsi autonomamente;
- ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti;
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### **6.2. DOVERI DELL'UTENTE**

- La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i Servizi Sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate dalla Struttura Sanitaria;
- l'utente, quando accede alla Struttura Sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale e con la Direzione Tecnica e Sanitaria;
- l'accesso alla Struttura esprime da parte del cittadino-utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario e Medico, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale;

- l'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura Sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- chiunque si trovi nella Struttura Sanitaria è chiamato al rispetto degli orari dei servizi erogati, stabiliti dalla Direzione Tecnica e Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale;
- nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio al prossimo;
- nella Struttura Sanitaria è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere;
- l'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti gli utenti;
- è opportuno che i pazienti ed i visitatori si muovano all'interno della Struttura Sanitaria utilizzando i percorsi riservati ad essi;
- il Personale Sanitario e Medico, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura ed il benessere dell'utente;
- l'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura Sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.