

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi, redatta in conformità all'articolo 2 del Decreto Legge 12 maggio 1995 n.163, è predisposta quale canale di comunicazione con il pubblico, al fine di migliorare la qualità dell'informazione sulla struttura, l'organizzazione, le modalità di accesso e le prestazioni erogate da LA RETE DI TUTTI. È impegno dell'organo direttivo curarne la diffusione presso i donatori, il SIMT e gli altri stakeholder.

Attraverso le revisioni annuali, la Direzione s'impegna ad apportare le modifiche necessarie a rendere la carta dei servizi sempre aderente all'effettiva realtà operativa.

PRINCIPI ISPIRATORI

La RETE DI TUTTI fonda la sua attività sui principi della democrazia, della cittadinanza attiva e del volontariato e, grazie ad essi, mira a potenziare la cultura sociale della solidarietà. Vi aderiscono tutti coloro che scelgono di donare volontariamente e anonimamente il proprio sangue.

SCOPI

L'associazione si prefigge di:

- raccogliere e rendere disponibile il sangue attraverso la scelta anonima, gratuita e volontaria dei suoi soci donatori, avendo come obiettivo il raggiungimento dell'autosufficienza del sangue sia a livello Regionale che Nazionale;
- promuovere l'informazione sanitaria e formare le coscienze al valore della solidarietà che si esplica nel dono del sangue e al valore della salute;
- promuovere lo sviluppo della coscienza trasfusionale e del buon utilizzo del sangue;
- tutelare la salute dei donatori attraverso una continua attività di educazione sanitaria che promuova stili di vita sani e privilegi la prevenzione;
- gestire i servizi tecnici nel rispetto dei limiti e delle normative vigenti.

Al fine di contribuire al raggiungimento dell'autosufficienza Regionale e Nazionale:

- collabora con il SIMT di appartenenza impegnandosi a reperire le unità di sangue e di emocomponenti necessarie a garantire il soddisfacimento delle esigenze territoriali;
- si adopera per incrementare il numero dei donatori;
- partecipa alla politica preventiva promossa dal Sistema Sanitario Nazionale attraverso i controlli ematochimici cui sottopone i donatori, le accurate visite effettuate dai medici selezionatori, l'esecuzione



degli elettrocardiogrammi che monitorano con cadenza annuale l'attività cardiaca dei donatori e ogni altra diagnostica strumentale cui il medico ritenga opportuno sottoporre il donatore;

- mira alla differenziazione della donazione sulla base delle caratteristiche individuali dei donatori, ponendosi l'obiettivo di incrementare il numero delle unità di emocomponenti raccolte in aferesi.

I SERVIZI OFFERTI ai soci consistono nel:

- reclutamento;
- registrazione e tesseramento;
- comunicazione della data in cui possono effettuare la nuova donazione, di eventuale convocazione da parte del medico, di appuntamenti per effettuare visite mediche o attività diagnostiche strumentali, di ogni attività associativa;
- conferimento dei riconoscimenti associativi maturati sulla base delle donazioni effettuate;
- rilascio di certificazioni relative allo stato di soci e a quanto rilevato dalla segreteria rispetto alla loro presenza nell'Unità di Raccolta per l'espletamento della donazione o di altri adempimenti sanitari;
- copertura assicurativa durante ogni attività di natura sanitaria o associativa cui partecipano.

Sotto l'aspetto strettamente sanitario, i servizi offerti consistono:

- nel colloquio con il medico e relativa visita all'atto dell'iscrizione e prima di ogni donazione;
- nell'esecuzione di esami ematochimici e nel loro controllo da parte del medico;
- nella consegna dei referti degli esami effettuati - o brevi manu al donatore o tramite posta - nel più breve tempo possibile;
- nella comunicazione urgente ai soci di valori alterati che richiedano un tempestivo intervento terapeutico;
- nell'esecuzione - all'atto dell'iscrizione, ogni anno, e ogni qualvolta il medico lo ritenga necessario - di esame elettrocardiografico e, se opportuno, di visita o altri esami cardiologici;
- nell'esecuzione di visite specialistiche, di diagnostiche strumentali o di esami di laboratorio ritenuti necessari dal medico selezionatore. Per gli accertamenti che non sono strettamente finalizzati alla donazione, il medico selezionatore invita il donatore a verificare col proprio medico di base l'opportunità di eseguirli.

TUTELA DELLA PRIVACY

La RETE DI TUTTI ha attivato apposite procedure dirette a garantire che la gestione dei dati personali e sensibili dei donatori venga effettuata in conformità alla L. 196/2003.



A tal fine, viene richiesto ad ogni donatore, aspirante o effettivo, di autorizzare per iscritto il personale associativo e la struttura trasfusionale al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo quanto previsto dalla legge n. 196 del 30 giugno 2003 e successive modifiche ed integrazioni.

La raccolta e conservazione dei dati personali e sanitari dei donatori viene fatta sia con materiale cartaceo che con sistema informatico. L'associazione utilizza il sistema informatico del S.I.M.T. dell'ospedale S. Eugenio (Emonet di Insiel) che è in rete con l'intero servizio trasfusionale della Regione Lazio.

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEI DONATORI

Il livello qualitativo dei servizi erogati nei confronti sia dei donatori che del SIMT vengono monitorati attraverso:

- la puntuale annotazione dei reclami dei donatori;
- la compilazione di questionari che garantiscono l'anonimato somministrati con cadenza annuale per un totale non inferiore del 10% dei donatori che afferiscono annualmente alle nostre strutture. Con essi si vuole prendere atto delle aspettative dei donatori, verificare la loro percezione della qualità del servizio offerto, raccogliere eventuali suggerimenti per il miglioramento dello stesso.
- il rilievo e l'annotazione dei reclami provenienti dal SIMT;
- il monitoraggio dei tempi impiegati dall'Associazione per l'evasione delle richieste provenienti dal S.I.M.T., specie quelle che rivestono carattere di urgenza.

Tutte le informazioni raccolte, rielaborate statisticamente, verranno utilizzate dalla Direzione per l'individuazione degli eventuali correttivi da apportare alla realtà associativa, al fine di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

SEDE SOCIALE

La sede legale e l'Unità di Raccolta de LA RETE DI TUTTI sono in via dei Lincei 39 in Roma.

APERTURA AL PUBBLICO

Le attività di raccolta vengono eseguite tutti i giorni, dal lunedì alla domenica, dalle ore 8.00 alle ore 11.30.

Il personale associativo è a disposizione del pubblico, secondo il seguente orario:

Direttore Sanitario (Dr.ssa Donatella Pia Dambra): tutti i giorni, dalle 8.00 alle 17.00.

Personale Infermieristico: tutti i giorni, dalle 8.00 alle 12,00. Gli elettrocardiogrammi, su prenotazione, vengono eseguiti il sabato o la domenica (secondo accordi dalle 9 alle 12.30).

Personale di Segreteria: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 presso il CTO e telefonicamente 0651005642.



STRUTTURA ORGANIZZATIVA:

PRESIDENTE: Sig. Felice Di Iorio

VICE PRESIDENTE: Sig. Giancarlo Pica

TESORIERE: Sig. Lucia Loreti

RESP. PARCO MACCHINE E MAGAZZINO: Luigi Pica

RESP. SOCIAL MEDIA: Giacomo Lenzi

MEDICI:

Direttore Sanitario: Dr.ssa Donatella Pia Dambra

Medico Collaboratore: Dr.ssa Michela Bernardini

MEDICI A CHIAMATA:

Dr.sse

Alessandra Pieroni

Valentina Luotto

Sara Panfilio

Monica Colasanti

Francesca Ardito