medicasa

Carta dei Servizi
Informazioni alla famiglia

Informazioni alla famiglia

MEDICASA ITALIA S.P.A.

Medicasa Italia, nata nel 1993, è specializzata nella progettazione ed erogazione dei servizi di assistenza domiciliare e collabora con diverse Aziende Sanitarie Locali italiane per i servizi di ADI (Assistenza Domiciliare Integrata); fa parte del gruppo Air Liquide ed insieme a VitalAire Italia S.p.A. costituisce la Business Unit Home Healthcare. Medicasa è presente su tutto il territorio nazionale e, avvalendosi di team specializzati, è in grado di offrire i seguenti servizi:

- Cure domiciliari
- Ospedalizzazione domiciliare
- Assistenza a pazienti complessi adulti e pediatrici
- Nutrizione Enterale Domiciliare (NED)
- Nutrizione Parenterale Domiciliare (NPD)
- Moduli personalizzati di supporto sanitario e assistenziale
- Collaborazione e cooperazione scientifica
- Consulenza organizzativa nella programmazione ed attivazione della rete dei servizi di cure domiciliari

Medicasa Italia S.p.A. è una struttura accreditata per l'erogazione dell'assistenza sanitaria domiciliare nella Regione Lazio secondo il DCA n. U00031 del 17.01.2019.

La missione di Medicasa Italia è quella di assistere e curare il paziente al domicilio con professionalità, etica e dedizione, sviluppando servizi sempre più vicini ai bisogni del paziente. Medicasa Italia eroga il servizio da un lato promuovendo il coordinamento con la rete territoriale e i programmi di informazione e formazione alle famiglie e agli utenti, dall'altro preservando i diritti degli assistiti, con l'applicazione della Carta Europea dei diritti del malato.

Di seguito, elenchiamo i 14 diritti dei pazienti proclamati nella suddetta Carta.

1. ***Diritto a misure preventive.*** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
2. ***Diritto all'accesso.*** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. ***Diritto all'informazione.*** Ogni individuo ha diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. ***Diritto al consenso.*** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.
5. ***Diritto alla libera scelta.*** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
6. ***Diritto alla privacy e alla confidenzialità.*** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
7. ***Diritto al rispetto del tempo dei pazienti.*** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. ***Diritto al rispetto di standard di qualità.*** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
9. ***Diritto alla sicurezza.*** Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
10. ***Diritto all'innovazione.*** Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
11. ***Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari.*** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. ***Diritto a un trattamento personalizzato.*** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
13. ***Diritto al reclamo.*** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
14. ***Diritto al risarcimento.*** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Inoltre, Medicasa Italia garantisce:

- Riservatezza dei dati dell'utente
- Controllo qualità del servizio erogato
- Gestione dei reclami e delle non conformità
- Protezione dei rischi per la salute e la sicurezza dell'assistito

Medicasa Italia gestisce i dati degli assistiti secondo la normativa in vigore in tema Privacy e informa l'assistito o chi ne ha cura del piano di cura e assistenza, della metodologia di attuazione e monitoraggio, nonché dei limiti e rischi connessi all'attività svolta durante il periodo di assistenza. Si avvale, inoltre, dell'informativa-consenso informato alle cure domiciliari, il mezzo che consente la partecipazione dell'assistito alle decisioni sulla sua salute ed ai trattamenti proposti. Tale consenso deve essere espresso in forma scritta, attraverso la compilazione di un modulo, ma sempre dopo una dettagliata informazione.

I VALORI DI MEDICASA

Medicasa Italia si impegna a:

- offrire tutta l'esperienza e competenza per assistere e curare con interesse e attenzione ogni persona nei suoi bisogni
- proteggere chi si trovi in condizione momentanea o permanente di debolezza
- garantire informazioni complete e comprensibili, dedicando il tempo necessario per rispondere a qualsiasi domanda o chiarimento
- assicurare la possibilità di esprimere suggerimenti e reclami a cui verrà dato riscontro
- attuare tutte le misure e gli interventi finalizzati alla sicurezza delle cure. Per Medicasa la sicurezza dei pazienti è uno dei fattori determinanti la qualità delle cure e pertanto rappresenta uno dei suoi obiettivi prioritari.

Il sistema di qualità per l'erogazione di servizi domiciliari di Medicasa Italia S.p.A. è certificato secondo la norma ISO 9001.

LA CENTRALE OPERATIVA

La Centrale Operativa è costituita da:

- un'equipe sanitaria
- un'equipe organizzativa

che collaborano in stretta sinergia, al fine di garantire un costante punto di riferimento per l'assistito, per la rete dei servizi territoriali: Medico di Medicina Generale (MMG)/Pediatra di Famiglia (PdF), Azienda Sanitaria Locale (ASL), ecc., e per la presa in carico globale dei bisogni dell'assistito. Tutti gli eventi significativi che avvengono durante l'assistenza, come sospensione del servizio per ferie o per ricovero, richiesta di visite specialistiche, cambiamenti di orario dell'accesso, ecc., devono essere tempestivamente comunicati alla Centrale Operativa Medicasa, affinché possano essere attivati tutti i correttivi necessari per garantire la continuità della cura e la miglior assistenza possibile.

INDICAZIONI UTILI PER I FAMILIARI

Quando si viene curati a casa vi è il vantaggio di rimanere nel proprio ambiente, di mantenere le proprie abitudini e restare vicini alle persone care. I nostri sforzi sono di assicurare prestazioni professionali qualificate e risposte tempestive. È, pertanto, importante la collaborazione e l'aiuto dei familiari che hanno un ruolo fondamentale nell'assistenza a casa. Non esiste un modo unico per affrontare questa situazione; tuttavia è importante fare in modo che l'aiuto offerto dagli operatori sia davvero una risorsa, seguendo alcuni piccoli consigli.

L'OPERATORE AL DOMICILIO VIENE PER DARE UN AIUTO

Quando un medico, un infermiere, un fisioterapista, un operatore socio sanitario, un educatore vengono al domicilio, il loro obiettivo è quello di aiutare l'assistito e di migliorare, per quanto possibile, la sua qualità di vita, a supporto dell'impegno che la famiglia si è già assunta. Se questi operatori danno dei consigli, se richiedono anche qualche cambiamen-

to nelle abitudini della vita quotidiana della famiglia, è solo per aiutare l'assistito.

Le loro parole e le loro azioni vanno dunque interpretate come suggerimenti e indicazioni utili per il benessere dell'assistito.

L'OPERATORE DOMICILIARE È UN OSPITE E QUINDI HA BISOGNO DELL'AIUTO DEI FAMILIARI

In ospedale è l'assistito che si deve adattare alle regole e agli orari del reparto; il vantaggio delle cure domiciliari è invece quello di privilegiare il mantenimento delle proprie abitudini di vita. Sono quindi gli operatori che hanno bisogno di imparare come muoversi all'interno dell'ambiente dell'assistito.

Per raggiungere questo obiettivo occorre che i familiari siano disponibili a mettere a proprio agio l'operatore, fornendo le informazioni necessarie ed i suggerimenti opportuni.

LA RELAZIONE TRA L'OPERATORE E L'ASSISTITO È UNO DEGLI STRUMENTI DI CURA

La capacità da parte degli operatori di stabilire una relazione positiva con l'assistito, fondata su un rapporto di fiducia, è il requisito fondamentale per il buon esito delle cure. È importante che l'assistito impari a farsi curare da più persone e non tenda invece a creare un legame esclusivo con un solo operatore. La sostituzione di un operatore non deve essere vista come un evento negativo, ma come una modalità di lavoro necessaria per garantire la continuità delle cure. Infatti, Medicasa Italia, per assicurare il servizio 365 giorni all'anno, deve provvedere alla sostituzione degli operatori in caso di assenze, malattie, festività, imprevisti. Comunque l'avvicendamento degli operatori viene seguito attraverso un passaggio di consegne; se dovessero sorgere dei problemi, l'assistito o i familiari li possono segnalare alla Centrale Operativa di Medicasa.

GLI OPERATORI DOMICILIARI SONO PROFESSIONISTI INSERITI IN UNA ORGANIZZAZIONE

Gli operatori svolgono il loro lavoro nei tempi necessari per effettuare compiutamente e correttamente le prestazioni richieste, secondo le indicazioni contenute nel piano di assistenza; gli orari degli interventi sono concordati con la Centrale Operativa di Medicasa.

Medicasa Italia organizza periodicamente visite domiciliari finalizzate al Controllo di Qualità al fine di mantenere e promuovere uno standard qualitativo elevato. Per ogni nuovo operatore è previsto un periodo di affiancamento, successivo alla formazione sulle procedure Medicasa Italia, al fine di consentire il miglior apporto di ogni risorsa impiegata nell'assistenza. Tutti gli operatori di Medicasa Italia conoscono e parlano la lingua italiana.

GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nel caso in cui vengano apportate modifiche al documento "Carta dei servizi" verrà fatta immediata comunicazione alle ASL di riferimento. Verrà inoltre consegnata agli utenti in carico copia del documento revisionato.

SERVIZI OFFERTI

Il medico di Medicina Generale/Pediatra di famiglia rilascia al paziente o al suo familiare la richiesta di attivazione dell'assistenza domiciliare specificando il bisogno di assistenza. Il Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) della propria ASL di riferimento, dopo aver valutato i bisogni assistenziali del paziente, redige il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) e lo trasmette a Medicasa.
Medicasa metterà, poi, a disposizione del paziente i professionisti necessari a soddisfare i suoi bisogni assistenziali.

I destinatari di tale servizio sono le persone in situazione di fragilità caratterizzate dalla presenza di:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità;
- una rete familiare di supporto;
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

Il servizio offerto dalla Centrale Operativa di Medicasa Italia è attivo sul territorio della Regione Lazio.

Tutte le prestazioni eseguite a domicilio vengono erogate senza alcun costo a carico dell'utente, compresi i normali materiali di consumo necessari per effettuare le prestazioni.

Vengono, inoltre, fornite su richiesta del MMG/PdF e con autorizzazione dell'ASL/CAD di riferimento, visite mediche specialistiche.
I materiali (pannoloni, traverse, cateteri vescicali, ecc.) non forniti da Medicasa Italia vengono prescritti e forniti dal proprio distretto competente per territorio.

COS'È IL PAI (PIANO ASSISTENZA INDIVIDUALE)?

I bisogni di natura sanitaria e assistenziale dell'assistito, rilevati dal Medico di Medicina Generale e dal CAD del distretto ASL di riferimento, sono riportati nel PAI (Piano di Assistenza Individualizzato).
Il PAI prevede:

- l'identificazione degli obiettivi assistenziali;
- la pianificazione degli interventi settimanali da effettuare;
- le attività che dovranno essere svolte per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali;
- le figure professionali impiegate (infermiere, fisioterapista, logopedista, operatore socio sanitario, medico specialista).

Il PAI iniziale può essere modificato in base alle necessità che emergono durante il periodo di assistenza. Tutte le attività svolte al domicilio dagli operatori sono coordinate dalla Centrale Operativa di Medicasa, al fine di ottimizzare l'attività ed evitare inefficienze.

Per qualsiasi comunicazione inerente l'accesso (ad es. ritardo o cambiamento di orario, annullamento accesso, sospensione, ecc.) è necessario che l'assistito o il familiare informi la Centrale Operativa di Medicasa.

COSA CONTIENE IL FASCICOLO DELL'ASSISTITO A DOMICILIO?

Il fascicolo dell'assistito è comprensivo di:

- carta dei servizi;
- PAI;
- cartella domiciliare degli eventi e degli interventi;
- informativa ai sensi del D.Lvo 196/03;
- documento di dimissione (al termine dell'assistenza);
- check list documenti presenti nel fascicolo al domicilio;
- informazioni alla famiglia, consenso alle cure.

LA CARTELLA DOMICILIARE

La Cartella Domiciliare è lo strumento fondamentale per la comunicazione e integrazione di tutte le attività svolte dai vari operatori a domicilio e permette di rilevare il percorso assistenziale volto al raggiungimento degli obiettivi previsti dal PAI (Piano Assistenziale Individuale). La Cartella Domiciliare ha valore legale, oltre che clinico, perché indica con precisione tutti gli interventi effettuati, la descrizione di ogni attività eseguita al domicilio, ogni eventuale rifiuto dell'assistito; inoltre viene indicata la data, l'ora di inizio accesso e l'ora di fine accesso. A fine intervento sia l'operatore che l'assistito (e/o caregiver) sottoscrivono con le firme la condivisione delle attività eseguite.

È importante dunque che la cartella sia conservata con la massima cura dai familiari.

La Cartella Domiciliare viene ritirata dall'operatore al termine dell'assistenza e ogni fine mese e conservata nel fascicolo dell'assistito presso la Centrale Operativa di Medicasa. L'assistito/familiare può richiedere copia della propria cartella facendone richiesta alla Centrale Operativa.

GLI STRUMENTI INNOVATIVI DI MEDICASA PER L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Medicasa, da sempre attenta all'innovazione, adotta strumenti digitali innovativi, come l'applicativo "Medicasa Click&Care", che consente la gestione dei dati sanitari e organizzativi necessari per garantire un servizio migliore ai pazienti in ADI.
Questa forma di lavorare online aiuta a rendere sistematiche le fasi di presa in carico e gestione dell'assistito, massimizzando la qualità, l'efficacia, l'efficienza e la sostenibilità dell'assistenza erogata nell'ottica della gestione del rischio clinico.

COME ATTIVARE IL SERVIZIO ADI

Il Medico di Medicina Generale/Pediatra Di Famiglia rilascia all'utente/familiare la richiesta di attivazione ADI, specificando il bisogno di assistenza al domicilio.
Il Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) della propria ASL di riferimento, dopo aver valutato il bisogni assistenziali del paziente, redige il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) e lo trasmette a Medicasa, ente scelto dal paziente o dal suo care giver, i quali possono scegliere l'erogatore accreditato dalla lista messa a disposizione dalla propria ASL di riferimento, da gennaio 2020.
Medicasa metterà, poi, a disposizione del paziente i professionisti necessari a soddisfare i suoi bisogni assistenziali, secondo quanto indicato nel PAI.

TERMINE DELL'ASSISTENZA

Medicasa Italia lascerà nel fascicolo dell'assistito a domicilio il documento di dimissione. Una copia del documento rimarrà all'assistito.
La richiesta di rilascio della documentazione socio sanitaria dell'assistito, potrà essere inoltrata a Medicasa Italia via mail o via fax dall'interessato o da una persona delegata, unitamente alla carta di identità di entrambi. Medicasa Italia entro 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta, provvederà alla consegna gratuita della documentazione.

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA

I questionari di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti inviati alla Centrale Operativa Medicasa di riferimento, vengono inseriti in un apposito database e periodicamente analizzati al fine di intraprendere eventuali azioni migliorative.

Assistenza e contatti

CENTRALI OPERATIVE REGIONALI

- Viale Castrense, 6 - Roma
  Tel. 06.70700211 - Fax 06.56561384
  da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 18.00; sabato dalle 9.00 alle 13.00

- Via Cesare Giulio Viola, 9 - Torre C - Roma
  Tel. 06.552110 - Fax 06.56561478
  da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 15.30; sabato dalle 9.00 alle 13.00

- Via dei Prati Fiscali, 199 - Roma
  Tel. 06.8856171 - Fax 06.92912375
  da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 18.00; sabato dalle 9.00 alle 13.00

- Via Tiburtina Valeria km 22.300 - Tivoli
  Tel. 0774.35151 - Fax 0774.1902083
  da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 15.30; sabato dalle 9.00 alle 13.00

- Viale Le Corbusier, 393 - Latina
  Tel. 0773.60381 - Fax 0773.1642160
  da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 16.30; sabato dalle 9.00 alle 13.00

- Via della Fisica, 5 - 00065 Fiano Romano
  Tel. 0765.424611 - Fax 0765.455800
  da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 15.30; sabato dalle 9.00 alle 13.00

REPERIBILITÀ TELEFONICA DI UN OPERATORE

IL SERVIZIO È GARANTITO
7 GIORNI SU 7, 24 ORE SU 24.

IL NUMERO VERDE È GRATUITO

Numero Verde
800-491491

Segnala reclami/encomi

Chi segnala

Cognome Nome

Residente a

Via Cap Tel

Per chi segnala

Cognome Nome

Residente a

Via Cap Tel

☐ **ELOGIO/APPREZZAMENTO** ☐ **EVENTO OCCORSO** ☐ **RECLAMO**

Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti

Data Firma

La segnalazione può essere effettuata:

- *inviando la presente scheda a Medicasa via mail o via fax,*
- *chiamando la Centrale Operativa Medicasa,*
- *tramite il nostro sito **www.medicasa.it** nella sezione Reclami/Encomi.*

IN CASO DI COMUNICAZIONE DI UN RECLAMO, MEDICASA RISPONDERÀ ENTRO 2 GIORNI DALLA RICEZIONE DELLO STESSO.

Aiutaci a migliorare

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'ASSISTITO

Al fine di migliorare i nostri servizi e renderli sempre più rispondenti alle Sue esigenze, Le chiediamo gentilmente di dedicare 2 minuti del Suo tempo a rispondere al seguente breve questionario.

- Nome, cognome assistito _____
- Nome, cognome operatore Medicasa _____
- Risponde al questionario ☐ assistito ☐ familiare ☐ caregiver

Come è entrato in contatto con Medicasa

- ☐ Sito internet ATS / ASST
- ☐ Sito internet Medicasa
- ☐ Contatti personali
- ☐ Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia
- ☐ Altro _____

	buono	sufficiente	scarso
Valutazione del servizio erogato da Medicasa			
Le informazioni che ha ricevuto nel corso della prima visita sono state chiare e complete?	☐	☐	☐
Medicasa ha risposto esaurientemente ai suoi bisogni?	☐	☐	☐
In generale, è soddisfatto del servizio erogato da Medicasa?	☐	☐	☐
Valutazione dell'operatore di Medicasa			
L'operatore è sempre disponibile e cortese?	☐	☐	☐
L'operatore è sempre puntuale?	☐	☐	☐
L'operatore risponde in modo chiaro alle sue domande?	☐	☐	☐
In generale, è soddisfatto del suo operatore?	☐	☐	☐
Valutazione della Centrale Operativa di Medicasa			
Il personale della Centrale Operativa è sempre disponibile e cortese?	☐	☐	☐
Il personale della Centrale Operativa ha sempre soddisfatto le sue richieste?	☐	☐	☐
Valutazione dei materiali stampati			
I materiali che le sono stati forniti (cartella domiciliare, brochure, carta dei servizi ecc.) sono chiari ed esaustivi?	☐	☐	☐

Commenti

_____

_____

_____

Informativa relativa al trattamento dei dati (art. 13 D.L.vo 196/2003). La informiamo che la raccolta dei dati personali da Lei forniti è finalizzata alla valutazione dei servizi forniti da Medicasa Italia. Il conferimento dei dati ha natura meramente facoltativa. Per le finalità sopra descritte, pertanto, richiediamo il Suo consenso al trattamento dei dati personali raccolti attraverso il presente modulo.

☐ *Presta consenso*

Data Firma

LA RINGRAZIAMO PER LA DISPONIBILITÀ DIMOSTRATACI
Inviare il questionario alla Centrale Operativa Medicasa di riferimento

Note

Changing care. With you.*

Ventiloterapia | Ossigenoterapia | Nutrizione Artificiale | Apnee del sonno | Cure Domiciliari | Comunicatori oculari

* Cambiare l'assistenza. Insieme a voi.

Numero Verde
800-491491
IL NUMERO VERDE È GRATUITO

Iscrizione Registro A.E.E. n° IT08020000000482 - Mod. SAN-CIM/MED 0590 - (02/2022) Rev. 0.6 - Gi&Gi srl Stampa ecosostenibile

Contatti

MEDICASA ITALIA S.p.A.
Sede operativa: Centro Direzionale Milanofiori Nord
Edificio U7 - Via del Bosco Rinnovato, 6 - 20057 Assago (MI)
Tel. +39 0240211 - Fax +39 024021.806

www.medicasa.it

Air Liquide HEALTHCARE

Fondata nel 1902, Air Liquide, leader mondiale dei gas, delle tecnologie e dei servizi per l'industria e la sanità, opera in 73 Paesi con circa 67.100 collaboratori. Il Gruppo contribuisce con soluzioni innovative e con lo sviluppo di nuove tecnologie alla realizzazione di prodotti indispensabili per la vita e per la sua salvaguardia. Air Liquide Healthcare è un leader mondiale dei gas medicali, della sanità a domicilio, dei prodotti d'igiene e degli ingredienti di specialità per la sanità. Ha come missione di fornire ai suoi clienti, in un continuum di cure dall'ospedale al domicilio, prodotti medicali, ingredienti di specialità e servizi che contribuiscono a proteggere vite fragili.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Air Liquide Santé International.