



CARTA DEI SERVIZI

# Informazioni alla famiglia



Abruzzo





Medicasa Italia S.p.A.	3	Gestione della Carta dei Servizi	10
Carta Europea dei diritti del malato	4	Target popolazione assistita	10
I valori di Medicasa	6	Servizi erogati	11
Standard di qualità e qualità del servizio	6	Servizi di telemedicina	12
La Centrale Operativa	7	Cos'è il PAI (Piano Assistenza Individuale)?	12
Indicazioni utili per i familiari	7	Cosa prevede il PAI	13
Il professionista sanitario e l'operatore socio sanitario al domicilio vengono per dare un aiuto	7	Cosa contiene il fascicolo dell'Assistito?	13
Il professionista sanitario e l'operatore socio sanitario domiciliare è un ospite e ha bisogno dell'aiuto dei familiari	8	La Cartella Domiciliare	13
La relazione tra i professionisti sanitari e l'operatore socio sanitario e l'assistito è uno degli strumenti di cura	8	Gestione emergenze cliniche	14
I professionisti sanitari e gli operatori socio sanitari domiciliari sono professionisti inseriti in una organizzazione	9	Termine dell'assistenza	14
Continuità assistenziale	9	Rilevazione soddisfazione utenza	14
		Contatti	16
		Segnala reclami/encomi	17
		Aiutaci a migliorare	18

## CARTA DEI SERVIZI

# 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.

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
- Affiancamenti per la valutazione dell'appropriatezza clinica e la sicurezza 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 il familiare/care-giver 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/revoca alle cure domiciliari, 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 ogni persona nei suoi bisogni e garantire informazioni complete e comprensibili,
- **rispondere** a qualsiasi domanda o chiarimento inerente il servizio erogato,
- **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.

Il servizio erogato da Medicasa ha come obiettivo prioritario la sicurezza dell' Assistito e dei professionisti coinvolti nel processo di cura. L'utilizzo della cartella informatizzata e la corretta applicazione delle procedure elaborate, seguendo le più recenti linee guida internazionali, permette di lavorare in sicurezza e appropriatezza.

**Il sistema di qualità per l'erogazione di servizi domiciliari di Medicasa Italia S.p.A. è certificato secondo la norma ISO 9001:2015.**

Medicasa ha attuato e mantiene un Sistema di Gestione Ambiente conforme alla norma UNI EN ISO 14001:2015 e un Sistema di Gestione Sicurezza conforme alla norma UNI ISO 45001:2018.

## STANDARD DI QUALITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Medicasa monitora la qualità e gli standard di servizio attraverso indicatori chiave di performance (KPI) sia operativi che sanitari. Gli indicatori vengono analizzati nel corso del Riesame di Direzione interno per valutare i piani di miglioramento continuo del servizio. Qualsiasi mancato rispetto degli standard adottati o disservizi possono essere segnalati dagli utenti tramite i canali sotto riportati. Ogni segnalazione viene gestita da Medicasa nel più breve tempo possibile, al fine di garantire il rispetto degli standard e trovare le soluzioni più appropriate.

## LA CENTRALE OPERATIVA

### La Centrale Operativa è costituita da:

- un'equipe **sanitaria** e di coordinamento
- 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 Libera Scelta (PLS), Medico Specialista, Azienda Sanitaria Locale (ASL) e Distretti sanitari.

Tutti gli eventi significativi che avvengono durante l'assistenza, come sospensione del servizio, richiesta di visite specialistiche, cambiamenti di orario dell'accesso, sostituzione dei professionisti, 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 volti ad assicurare prestazioni professionali qualificate e risposte tempestive. È 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.

## IL PROFESSIONISTA SANITARIO E L'OPERATORE SOCIO SANITARIO AL DOMICILIO VENGONO PER DARE UN AIUTO

### Garantendo alle persone non autosufficienti o in condizioni di fragilità l'assistenza sanitaria

Quando un medico, un infermiere, un fisioterapista, un operatore socio sanitario o altra figura sanitaria accede 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.

I professionisti e gli operatori socio sanitari rivolgono interventi di educazione sanitaria, anche su eventuali cambiamenti delle abitudini della vita quotidiana; tali azioni contribuiscono al miglioramento della qualità di vita dell'Assistito e della sua famiglia.

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

## IL PROFESSIONISTA SANITARIO E L'OPERATORE SOCIO SANITARIO DOMICILIARE SONO OSPITI E HANNO 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 quello di privilegiare il mantenimento delle proprie abitudini di vita. Sono i professionisti sanitari e gli operatori socio sanitari 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 I PROFESSIONISTI SANITARI E L'OPERATORE SOCIO SANITARIO E L'ASSISTITO È UNO DEGLI STRUMENTI DI CURA

La capacità da parte dei professionisti di Medicasa 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 accetti più professionisti nel suo percorso di cura e non tenda a creare un legame esclusivo con un solo professionista sanitario. La sostituzione di un professionista non deve essere vista come un evento negativo, ma come una modalità di lavoro necessaria per garantire la continuità delle cure.

Medicasa Italia, per assicurare il servizio 365 giorni all'anno, provvede alla sostituzione degli operatori in caso di assenze, malattie, festività, imprevisti. L'avvicendamento dei professionisti viene eseguito sempre attraverso un passaggio di consegne; se dovessero sorgere dei problemi, l'Assistito o i familiari li possono segnalare alla Centrale Operativa di Medicasa.



## I PROFESSIONISTI SANITARI E GLI OPERATORI SOCIO SANITARI DOMICILIARI SONO PROFESSIONISTI INSERITI IN UNA ORGANIZZAZIONE

I professionisti sanitari 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 e con l'Assistito / care-giver.

**Medicasa Italia organizza periodicamente affiancamenti con i professionisti domiciliari finalizzati alla verifica dell' appropriatezza e della sicurezza del servizio erogato 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. Tutti gli operatori di Medicasa Italia conoscono e parlano la lingua italiana.**

## CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Medicasa Italia garantisce la continuità assistenziale da parte degli stessi operatori nel corso dell'assistenza. La sostituzione degli operatori avviene solo in casi eccezionali.

## Per minimizzare il turn-over, Medicasa:

- per i Pazienti più complessi e/o “critici” identifica gli operatori che danno la maggiore garanzia di continuità e di qualità delle cure organizzando “piccole équipe dedicate”;
- **informa** tutti gli operatori sulla situazione sociale, clinica e relazionale di tutti i pazienti presi in carico;
- nei Pazienti più critici l’assistenza è svolta da due o tre professionisti sanitari al fine di gestire le assenze senza traumi;
- **promuove** frequenti incontri con il Case Manager e con i Coordinatori, per affrontare e risolvere le criticità emerse nelle diverse situazioni assistenziali;
- **fidelizza** i professionisti sanitari mediante l’organizzazione di corsi di formazione, momenti di socializzazione per confrontarsi su procedure, emissione di protocolli, discussione di casi;
- **promuove** momenti di ascolto individuale tra i Coordinatori Sanitari e gli operatori del territorio per affrontare momenti di disagio professionale/personale che possono turbare la normale attività lavorativa.

## 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 pubblicato sul sito web Medicasa ([www.medicasa.it](http://www.medicasa.it)) e messo a disposizione degli assistiti il documento revisionato.

## TARGET POPOLAZIONE ASSISTITA

**I destinatari dei servizi erogati 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.

## SERVIZI EROGATI

### Servizi erogati nell'ambito dell'Accreditamento Regionale Abruzzo

L'utente che necessita di Assistenza Domiciliare deve rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale/Pediatra di libera scelta e/o al medico specialista che invierà al Distretto di riferimento la richiesta di attivazione dell'assistenza domiciliare specificando il bisogno rilevato.

Il Distretto della ASL, previa valutazione multidimensionale (UVM) dei bisogni assistenziali dell'Assistito, redige il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) e lo trasmette a Medicasa.

Medicasa metterà a disposizione dell'Assistito un **CASE MANAGER** come punto di riferimento della famiglia nel percorso di cura e per il coordinamento dei professionisti sanitari necessari a soddisfare i suoi bisogni assistenziali.

**Medicasa garantisce l'erogazione di servizi domiciliari ad Assistiti di tutti i livelli assistenziali ( Cure Domiciliari di base, I, II e III Livello).**

comprensivi delle prestazioni erogate dai seguenti professionisti:

- Infermiere
- Professionisti sanitari della riabilitazione
- Operatore Socio-sanitario
- Medico e medico - specialista
- Dietista
- Psicologo

Medicasa effettua il primo accesso dai Pazienti in linea con le tempistiche indicate dalla ASL e dal PAI/PP.

Medicasa garantisce il collegamento con

- il **MMG/PLS** del paziente;
- i Medici di continuità assistenziale;
- i **servizi sociali** del comune di residenza del paziente.

Medicasa garantisce l'attività sanitaria 5 giorni a settimana ( da lunedì a venerdì) per le Cure Domiciliari di base e di 1° livello e per 7 giorni settimanali per le Cure Domiciliari Integrate di 2° e 3° livello.

## SERVIZI DI TELEMEDICINA

Medicasa, su indicazione dell'UVM/ASL è in grado di erogare servizi di telemedicina, utilizzando una piattaforma di telemedicina certificata e assicurando la presa in carico e l'empowerment del Assistito a distanza. I servizi offerti comprendono:

- Teleassistenza
- Telecontrollo
- Teleriabilitazione
- Teleconsulenza

I servizi offerti dalle Centrali Operative di Medicasa Italia sono attivi sul territorio della Regione Abruzzo.

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

## COS'È IL PAI (Piano Assistenza Individuale)?

I bisogni di natura sanitaria e assistenziale dell'Assistito, rilevati dal Medico di Medicina Generale / Pediatra di Libera Scelta e dal UVM del distretto sanitario/ASL di riferimento, sono riportati nel PAI (Piano di Assistenza Individualizzato).

### Il PAI prevede:

- la diagnosi (codice identificativo);
- 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.

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.

**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?

Il fascicolo dell'Assistito si compone di:

- Informativa Consenso alle Cure;
- Informativa Assistiti Medicasa;
- Istruzioni per la richiesta delle credenziali alla Cartella Clinica Informatizzata Click&Care;
- Brochure alla Famiglia;
- PAI (Piano Assistenziale Individuale): disponibile nella Cartella Clinica Informatizzata Click&Care;
- Quaderno degli accessi (ove richiesto).

## LA CARTELLA DOMICILIARE

La Cartella Domiciliare Informatizzata di Medicasa ( Click&Care) 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 Informatizzata 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; nella Cartella Domiciliare Informatizzata viene tracciata la data, l'ora di inizio e l'ora di fine dell'accesso e vengono apposte le firme dell'Operatore e dell' Assistito / Care-giver.

La digitalizzazione dei processi aiuta a rendere sistematiche le fasi di presa in carico e gestione dell'Assistito, garantendo la qualità, l'efficacia, l'efficienza e la sostenibilità dell'assistenza erogata nell'ottica della gestione del rischio clinico.

L' Assistito/familiare può visualizzare la Cartella Domiciliare Informatizzata tramite apposita richiesta di credenziali.

## GESTIONE EMERGENZE CLINICHE

Il servizio di assistenza domiciliare non prevede il servizio di urgenza/ emergenza. In caso di peggioramento della situazione clinica dell'assistito o della presenza di segni e sintomi di aggravamento della patologia, chiamare immediatamente il 112/118, e successivamente informare la centrale Medicasa. Maggiori informazioni sono presenti nella brochure Medicasa "Informazioni utili al paziente e alla famiglia".

## TERMINE DELL'ASSISTENZA

Il documento di dimissione si trova nella cartella digitale Medicasa Click&Care.

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 d'identità di entrambi, previa autorizzazione della ASL di riferimento. Medicasa Italia entro 7 giorni dalla data di ricezione dell'autorizzazione della ASL di riferimento provvederà alla consegna gratuita della documentazione.

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA

I questionari di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti inviati dalla Centrale Operativa Medicasa di riferimento, vengono inseriti in un apposito database e periodicamente analizzati al fine di intraprendere eventuali azioni migliorative. I dati che attestano il grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati sul sito [www.medicasa.it](http://www.medicasa.it).



# ASSISTENZA E CONTATTI

## CENTRALI OPERATIVE REGIONALI

### CENTRALE OPERATIVA ASL PESCARA

- 📍 Via Alcide De Gasperi, 36 - 65122 Pescara
- 📞 Tel. 085.299.431
- ✉ Email: [it-medicasapescara@airliquide.com](mailto:it-medicasapescara@airliquide.com)

### SEDE OPERATIVA ASL TERAMO

- 📍 Via Nazionale per Teramo, 22 - 64021 Giulianova (TE)
- 📞 Tel.: 085.911.81.86
- ✉ Email: [it-medicasateramo@airliquide.com](mailto:it-medicasateramo@airliquide.com)

### SEDE OPERATIVA ASL CHIETI

- 📍 Via G. D'Annunzio, 2 - 66010, Miglianico (CH)
- 📞 Tel.: 087.122.62.39
- ✉ Email: [it-medicasachieti@airliquide.com](mailto:it-medicasachieti@airliquide.com)

## CENTRALI OPERATIVE ATTIVE A BREVE

### SEDE OPERATIVA ASL L'AQUILA

- 📍 Via Sant'Agostino, 15 - 67100 L'Aquila (AQ)
- 📞 Tel.: 086.219.56.911
- ✉ Email: [it-medicasalaquila@airliquide.com](mailto:it-medicasalaquila@airliquide.com)

---

Le sedi sono raggiungibili telefonicamente  
**da lunedì a venerdì** nella fascia oraria **8:00 - 20:00**  
e il **sabato** nella fascia oraria **8:00 - 14:00**

---

## REPERIBILITÀ TELEFONICA DI UN PROFESSIONISTA SANITARIO

IL NUMERO VERDE È GRATUITO  
E ATTIVO FUORI DALL'ORARIO DI UFFICIO



# 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](http://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 ASL / Distretto  Sito internet Medicasa  Contatti personali

Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia

Altro .....

### Valutazione del servizio erogato da Medicasa:

**BUONO** **SUFFICIENTE** **SCARSO**

1.	Le informazioni che ha ricevuto nel corso della prima visita sono state chiare e complete?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Medicasa ha risposto esaurientemente ai suoi bisogni? In generale, è soddisfatto del servizio erogato da Medicasa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Valutazione dell'operatore di Medicasa L'operatore è sempre disponibile e cortese? L'operatore è sempre puntuale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	L'operatore risponde in modo chiaro alle sue domande? In generale, è soddisfatto del suo operatore?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Valutazione della Centrale Operativa di Medicasa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Il personale della Centrale Operativa è sempre disponibile e cortese?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Il personale della Centrale Operativa ha sempre soddisfatto le sue richieste?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Valutazione dei materiali stampati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	I materiali che le sono stati forniti (Cartella Domiciliare, brochure, Carta dei Servizi ecc.) sono chiari ed esaustivi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. 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**

AIUTACI  
A MIGLIORARE



SEGNALA  
RECLAMI/ENCOMI







# Changing care. With you.\*

Ventiloterapia | Ossigenoterapia | Apnee del sonno  
Cure Domiciliari | Telemedicina | Comunicatori oculari

\* Cambiare l'assistenza. Insieme a voi.

## Contatti

### MEDICASA ITALIA S.p.A.

Centro Direzionale Milanofiori Nord - Edificio U7  
Via Del Bosco Rinnovato, 6 - 20057 Assago (MI)  
Tel. +39 0240211 - Fax +39 024021.806

[www.medicasa.it](http://www.medicasa.it)

Fondata nel 1902, Air Liquide, leader mondiale dei gas, delle tecnologie e dei servizi per l'industria e la sanità, opera in 78 Paesi con circa 64.500 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.

 **Air Liquide**  
HEALTHCARE