



CARTA DEI SERVIZI

# Informazioni alla famiglia



Numero Verde

**800-209288**

Regione  
LOMBARDIA





Medicasa Italia S.p.A.	3	Cosa contiene il fascicolo dell'assistito a domicilio?	12
Carta europea dei diritti del malato	4	Gli strumenti innovativi di Medicasa per le cure domiciliari	13
I valori di Medicasa	6	La Cartella Domiciliare	13
Standard di qualità del servizio	6	Come attivare il servizio C-DOM (ex ADI)	13
La Centrale Operativa	6	Gestione emergenze cliniche	14
Servizi offerti: cure domiciliari	7	Dimissione assistita	14
Servizi offerti: telemedicina	8	Come revocare l'assistenza	15
Indicazioni utili per i familiari	8	Rilevazione soddisfazione utenza	15
Il professionista domiciliare è un ospite e quindi ha bisogno dell'aiuto dei familiari	9	Reclami/encomi	15
La relazione tra il professionista e l'assistito è uno degli strumenti di cura	9	Assistenza e contatti	16
I professionisti domiciliari sono professionisti inseriti in una organizzazione	10	Centrale Operativa regionale	16
Continuità assistenziale	10	Centrale Operativa di Crema	16
Gestione della carta dei Servizi	11	Segnala reclami/encomi	17
Cos'è il PAI (Piano Assistenza Individuale)?	11	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 Cure Domiciliari; 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
- Prestazioni infermieristiche (anche specialistiche: Vulnologo e Stomaterapista)
- Prestazioni fisioterapiche riabilitative motorie e respiratorie
- Prestazioni sociali di rilievo socio-sanitarie
- Servizio di Psicologia Clinica
- Servizio di Logopedia
- Assistenza medico specialistica (Geriatra e Fisiatra)

**Medicasa Italia S.p.A. è una struttura accreditata dalla Regione Lombardia per offrire il servizio di Cure Domiciliari tramite l'erogazione di assistenza sanitaria e socio sanitaria.**

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 dell'Assistito. 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 funziona-

mento 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 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 in formato digitale, 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 fragilità.
- **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 degli Assistiti 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.**

## STANDARD DI 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**
- 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), Agenzia di Tutela della Salute (ATS), Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST), 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.

## SERVIZI OFFERTI: CURE DOMICILIARI

Le figure professionali presenti, come da criteri di accreditamento regionale, sono le seguenti:

- INFERMIERE (anche specialista: stomaterapista, vulnologo)
- FISIOTERAPISTA (anche specialista: riabilitazione respiratoria)
- O.S.S.
- FISIATRA (per stesura PRI - Progetto di Riabilitazione Individuale)
- LOGOPEDISTA
- PSICOLOGO

In ottemperanza alla DGR 5096/2025 eroghiamo le seguenti visite specialistiche in aggiunta a quelle previste dall'accreditamento regionale:

- ATS MILANO CITTÀ METROPOLITANA: Fisiatra, Geriatra e Anestesista
- ATS BRIANZA: Fisiatra e Geriatra
- ATS della VALPADANA: Fisiatra, Geriatra e Neurologo

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

- una situazione di non auto sufficienza 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.

Medicasa Italia è attiva su tutto il territorio dell'ATS Metropolitana (Milano città municipi 1-2-3-4-5-6-7-8-9, Rhodense, Nord, Melegnano Martesana, Lodi), dell'ATS Valpadana (Crema, Cremona) e nei Distretti di Desio e Seregno dell'ATS Brianza.

Le Cure Domiciliari si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età. Nel caso in cui la richiesta di attivazione fosse riferita a pazienti di altre regioni sarà necessario chiedere il supporto del Distretto Socio Sanitario in cui il paziente andrà temporaneamente domiciliato al fine di ottenere i permessi per l'erogazione extra territorio. Le tempistiche di attivazione risultano necessariamente più lunghe per cui è consigliato iniziare a valutare anticipatamente il caso.

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

I materiali (pannoloni, traverse, cateteri vescicali, ecc.) non forniti da Medicasa Italia vengono prescritti e forniti dal Distretto competente per territorio.

## SERVIZI OFFERTI: TELEMEDICINA

Medicasa Italia su richiesta di MMG / PLS / ASST e verificata l'idoneità dell'Assistito / Care Giver e la presenza di supporti tecnologici, sarà in grado dal 01/04/2023 di erogare servizi di Telemedicina, in particolare:

- visita medica di controllo / televisita
- colloquio psicologico Assistito / famiglia (teleassistenza)
- trattamento di fisioterapia (teleriabilitazione)
- servizio di logopedia

## 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 dai Professionisti Sanitari e Socio sanitari sia davvero una risorsa, seguendo alcuni piccoli consigli.

Medicasa offre la possibilità di organizzare appuntamenti presso la sede operativa aperta al pubblico o in alternativa al domicilio, su richiesta dell'Assistito o del suo Caregiver.

## IL PROFESSIONISTA 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 van-taggio delle cure domiciliari è invece quello di privilegiare il mantenimento delle proprie abitudini di vita. Sono quindi i Professionisti Sanitari e 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 il Professionista Sanitario e Socio sanitario, fornendo le informazioni necessarie ed i suggerimenti opportuni.**

Quando un medico, un infermiere, un fisioterapista, un operatore socio sanitario, un psicologo, un logopedista 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 i Professionisti Sanitari e Socio sanitari danno dei consigli, se richiedono anche qualche cambiamento 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.**

## LA RELAZIONE TRA IL PROFESSIONISTA E L'ASSISTITO È UNO DEGLI STRUMENTI DI CURA

La capacità da parte dei Professionisti Sanitari e Socio sanitari 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 Professionista. 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. Infatti, Medicasa Italia, per assicurare il servizio 365 giorni all'anno, deve provvedere alla sostituzione dei Professionisti Sanitari e Socio sanitari in caso di assenze, malattie, festività, imprevisti. L'avvicendamento dei Professionisti preve-

de sempre un passaggio di consegne, agevolato oggi dalla nostra Cartella Clinica Informatizzata consultabile in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo; se dovessero sorgere dei problemi, l'Assistito o i familiari li possono segnalare alla Centrale Operativa di Medicasa.

## I PROFESSIONISTI DOMICILIARI SONO PROFESSIONISTI INSERITI IN UNA ORGANIZZAZIONE

I Professionisti domiciliari 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 l'Assistito.

Il servizio di cure domiciliari è garantito 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno.

Il servizio di reperibilità telefonica è garantito 365 giorni l'anno dalle ore 8.00 alle ore 18.00:

- dal lunedì al venerdì è attiva la Centrale Operativa;
- sabato, domenica e festivi infrasettimanali le chiamate vengono gestite da un Infermiere debitamente formato in grado di dare le corrette indicazioni all'Assistito / Care giver.

Non sono previsti accessi domiciliari erogati in reperibilità.

**Medicasa Italia organizza periodicamente affiancamenti con i Professionisti Sanitari 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 Professionista Sanitario e Socio sanitario è previsto un periodo di affiancamento, successivo alla formazione sulle procedure Medicasa Italia. Tutti i Professionisti di Medicasa Italia conoscono e parlano la lingua Italiana.**

## CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Medicasa Italia garantisce la continuità assistenziale da parte degli stessi Professionisti nel corso dell'assistenza. La sostituzione dei Professionisti Domiciliari 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 organizza “piccole équipe dedicate”;
- **informa** tutti i Professionisti sulla situazione sociale, clinica e relazionale di tutti i pazienti che prendono in carico;
- nei pazienti più critici l’assistenza è svolta da più Professionisti. Questo permette di gestire le eventuali assenze senza traumi e soprattutto permette anche la sostituzione senza creare una condizione di rifiuto;
- **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 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, i Professionisti del territorio ed eventualmente Psicologo per affrontare momenti di disagio professionale/personale che possono turbare la normale attività lavorativa.

La nostra esperienza ci mostra come una soluzione al turn-over è poter inserire nella gestione del paziente complesso un numero di Professionisti che permetta una certa flessibilità; inoltre nelle condizioni di operatività più semplici (assenze per vacanze o per malattia) la presenza di più Professionisti già “accettati” permette di gestire queste situazioni senza particolari traumi, cosa che avviene quando su un paziente opera un solo operatore.

## GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nel caso in cui vengano apportate modifiche al documento “Carta dei Servizi” verrà fatta immediata comunicazione all’ATS/ASST di riferimento. Verrà inoltre messa a disposizione degli Assistiti in carico il documento revisionato.

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

Per verificare i bisogni di natura sanitaria e assistenziale dell’Assistito, il Case Manager di Medicasa Italia, qualificato per svolgere tale attività, effettua la visita domiciliare di valutazione e presa in carico dell’Assistito, e in accordo con il MMG/PLS, unico responsabile terapeutico dell’Assistito, compila il PAI, condividendolo con l’Assistito/caregiver e secondo procedure stabilite con l’ATS.

## 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 motorio, fisioterapista respiratorio, logopedista, operatore socio sanitario, psicologo, medico specialista geriatra e fisiatra).

Il PAI iniziale può essere modificato in base alle necessità che emergono durante il periodo di assistenza. Tutte le attività svolte al domicilio 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 presente al domicilio è comprensivo di:

- Carta dei Servizi, consegnata all'Assistito in fase di presa in carico e disponibile sul sito web;
- informativa ai sensi del D.Lvo 196/03;
- modulo di revoca dal servizio di Cure Domiciliari;
- istruzioni per richiedere le credenziali di accesso alla Cartella Clinica Informatizzata.

**È importante dunque che la documentazione presente nel fascicolo Assistito sia conservata con la massima cura dai familiari.**

## GLI STRUMENTI INNOVATIVI DI MEDICASA PER LE CURE DOMICILIARI

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 Cure Domiciliari.

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. Tutti i dati clinici raccolti durante la visita domiciliare, vengono registrati sulla **cartella elettronica Click&Care** dai Professionisti Medicasa.

## LA CARTELLA DOMICILIARE

La Cartella Domiciliare è lo strumento fondamentale per la comunicazione e integrazione di tutte le attività svolte dai vari Professionisti 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 il Professionista che l'Assistito (e/o caregiver) sottoscrivono con le firme la condivisione delle attività eseguite.

## COME ATTIVARE IL SERVIZIO C-DOM (EX ADI)

La necessità di ricevere il servizio di Cure Domiciliari può essere segnalata al distretto da:

- Medico di medicina generale
- Medico ospedaliero
- Paziente stesso o un familiare
- Assistente sociale

Il distretto sanitario raccoglie le richieste, valuta l'appropriatezza delle stesse e stila il Progetto Individuale (P.I.), che contiene l'identificazione e la programmazione dei diversi interventi del progetto.

Una volta emesso il voucher sanitario da parte della ASST, la stessa provvederà a fornire l'elenco dei soggetti accreditati all'erogazione del servizio di cure domiciliari, tra i quali è possibile scegliere MEDICASA.

Dopo l'attivazione del servizio, l'utente sarà contattato da Medicasa per concordare la prima visita domiciliare.

I nostri professionisti definiscono il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), che individua gli obiettivi dell'assistenza, le figure professionali (medici, infermieri, fisioterapisti etc.) e le prestazioni previste con la loro relativa frequenza e durata nel tempo.

L'assistenza domiciliare proseguirà per tutto il tempo necessario alla risoluzione del problema clinico, garantendo un supporto continuo e personalizzato.

## 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.**

## DIMISSIONE ASSISTITO

I motivi di dimissione di un Assistito sono:

- raggiungimento obiettivi assistenziali
- trasferimento in altra UDO (Unità di Offerta)
- ricovero definitivo
- decesso
- revoca da parte dell'Assistito

Il documento di dimissione si trova nella cartella digitale Medicasa Click&Care a disposizione dell'Assistito, del Distretto e del MMG/PLS.

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.

Medicasa Italia entro 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta, provvederà alla consegna della documentazione senza costi aggiunti.

## COME REVOCARE L'ASSISTENZA

Qualora, durante l'erogazione dell'assistenza subentrino motivi di insoddisfazione, l'Assistito potrà cambiare Erogatore scegliendo tra quelli accreditati. In questo caso l'Assistito/familiare deve compilare il "Modulo di Revoca" che l'Ente Gestore gli avrà consegnato al momento della presa in carico.

Il modulo compilato dovrà essere riconsegnato all'Ente Gestore revocato, che provvederà a informare il MMG/PLS ed a inviare la revoca al Distretto di riferimento.

L'Ente Gestore revocato dovrà assicurare la continuità assistenziale supportando l'Assistito nel passaggio al nuovo Ente scelto.

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA

Medicasa Italia annualmente effettua una Survey per monitorare il livello di soddisfazione degli Assistiti / Clienti.

Inoltre, vi è la possibilità di rilevare il gradimento del servizio offerto rispondendo a semplici domande poste al termine di ogni chiamata effettuata in Centrale Operativa.

I risultati di entrambi i rilevamenti vengono analizzati al fine di intraprendere azioni migliorative.

## RECLAMI / ENCOMI

L'Assistito / Care Giver può comunicare disservizi, reclami ed encomi attraverso il sito web: **[www.medicasa.it](http://www.medicasa.it)**, attraverso l'apposito modulo presente nella Carta dei Servizi o direttamente contattando la Centrale Operativa.

# ASSISTENZA E CONTATTI

## CENTRALE OPERATIVA REGIONALE

Via T. Edison, 52  
20090 Trezzano sul Naviglio (MI)  
Tel. 02 655971 - Fax 02  
65597629  
Medicasa.milano@airliquide.com

Apertura al pubblico:  
Lu-Ve 08:00-18:00

COME RAGGIUNGERCI:

- **MM linea rossa** fermata Bisceglie, **linea Bus 327**, fermata Via Dante (dopo Via Bramante) a Trezzano sul Naviglio.
- **Linea Suburbana S9 Trenord** (Saronno-Seregno-Milano-Albairate) fermata Trezzano sul Naviglio.

## CENTRALE OPERATIVA DI CREMA

Via Mercato, 10 - 26013 Crema  
Tel. 0373 80206 - Fax 0373  
1992062  
itMedicasa-crema@airliquide.com

Orari apertura ufficio:  
Lu-Ve 8:00-18:00

La Centrale Operativa di Crema non è aperta al pubblico, i colloqui con l'utenza sono garantiti e organizzati presso il domicilio dell'Assistito.

COME RAGGIUNGERCI:

- dalla **stazione ferroviaria** di Crema, la Centrale Operativa è raggiungibile a piedi in 10 minuti.

---

## REPERIBILITÀ TELEFONICA DI UN OPERATORE

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

IL NUMERO VERDE È GRATUITO



# 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 ATS / ASST  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 esauritivi?	<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





# Empowering for a better life

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

## Contatti

### MEDICASA ITALIA S.p.A.

Centro Direzionale Milanofiori Nord - Edificio U7  
Via Del Bosco Rinnovato, 6 - 20057 Assago (MI)  
Tel. +39 024021.1

[WWW.MEDICASA.IT](http://WWW.MEDICASA.IT)

