



CARTA DEI SERVIZI

Informazioni alla famiglia



Campania





Medicasa Italia S.p.A.	3	Servizi offerti: telemedicina	12
Carta Europea dei diritti del malato	3	Cos'è il PAI (Piano Assistenza Individuale)?	12
I valori di Medicasa	6	Cosa contiene il fascicolo dell'assistito?	13
La Centrale Operativa	6	La Cartella Domiciliare	14
		Gli strumenti innovativi di Medicasa per l'Assistenza Domiciliare Integrata	14
Indicazioni utili per i familiari	7	Gestione emergenze cliniche	14
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	7	Termine dell'assistenza	15
		Rilevazione soddisfazione utenza	15
Il professionista sanitario e l'operatore socio sanitario domiciliare è un ospite e quindi ha bisogno dell'aiuto dei familiari	7	Assistenza e contatti	16
La relazione tra i professionisti sanitari e l'operatore socio sanitario e l'assistito è uno degli strumenti di cura	8	Segnala reclami/encomi	17
I professionisti sanitari e gli operatori socio sanitari domiciliari sono professionisti inseriti in una organizzazione	8	Aiutaci a migliorare	18
Continuità Assistenziale	9		
Gestione della Carta dei Servizi	10		
Target popolazione assistita	10		
Come attivare il servizio ADI	10		
Servizi offerti in regime di Accreditamento Regionale	11		

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.

Medicasa Italia S.p.A. è una struttura accreditata per l'erogazione dell'assistenza sanitaria domiciliare

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 e dei professionisti sanitari.

Medicasa Italia gestisce i dati degli assistiti secondo la normativa in vigore in tema Privacy e informa assistito e / o caregiver 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 sui trattamenti proposti. Tale consenso deve essere espresso in forma scritta, attraverso la sottoscrizione di un modulo dopo 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 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.

Medicasa ha attuato e mantiene un Sistema di Gestione Integrato certificato secondo le seguenti norme:

- **Sistema di Gestione della Qualità - UNI EN ISO 9001:2015**
- **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza - UNI EN ISO 45001:2023**
- **Sistema di Gestione Ambientale - UNI EN ISO 14001:2015**
- **Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni - ISO/IEC 27001:2022**

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 e per la rete dei servizi territoriali: Medico di Medicina Generale (MMG)/Pediatra di Famiglia (PdF), 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 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 domicilio. Non esiste un modo unico per affrontare questa situazione; tuttavia è importante fare in modo che l'aiuto offerto dai Professionisti Sanitari 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, un assistente sociale accedono 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 sanitari e gli operatori socio sanitari attuano 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 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 quello di privilegiare il mantenimento delle proprie abitudini di vita. Sono quindi 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 sanitari 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 impari a farsi seguire da più persone 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 seguito 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.

Medicasa Italia organizza periodicamente affiancamenti con i professionisti domiciliari finalizzati alla verifica della 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 organizza “**piccole équipes dedicate**”;
- informa tutti gli operatori sulla situazione sociale, clinica e relazionale di tutti i pazienti che prendono in carico;
- nei pazienti più critici l'assistenza è svolta da due o tre operatori. 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 gli operatori mediante 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, gli operatori 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 operatori che permetta una certa flessibilità; inoltre nelle condizioni di operatività più semplici (assenze per vacanze o per malattia) la presenza di più operatori 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 alle ASL di riferimento. La Carta dei Servizi è disponibile sempre aggiornata nel sito web www.medicasa.it.

TARGET POPOLAZIONE ASSISTITA

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.

COME ATTIVARE IL SERVIZIO ADI

Il medico di Medicina Generale/Pediatra di famiglia e/o il medico specialista rilascia al paziente o al suo familiare la richiesta di attivazione dell'assistenza domiciliare specificando il bisogno di assistenza. L'Unità di valutazione multidimensionale (UVM) della ASL di riferimento, dopo aver valutato i bisogni assistenziali del paziente, redige il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) e lo trasmette a Ente Erogatore (Medicasa).

SERVIZI OFFERTI IN REGIME DI ACCREDITAMENTO REGIONALE

Medicasa metterà a disposizione del paziente i professionisti necessari a soddisfare i suoi bisogni assistenziali.

Medicasa garantisce il trattamento di tutti gli Assistiti con una dotazione di personale appartenente alle differenti discipline/figure professionali prestazioni di tipo:

- Medico
- Infermieristico
- Fisioterapico
- Logopedico
- Socio Sanitario
- Psicologico
- Riabilitativo con Terapista Occupazionale

in base alle richieste presenti nel Progetto Personalizzato relative ai diversi profili di cura (Prestazione, I, II , III livello).

Per ciascun paziente è individuato un Case Manager.

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/PDF** del paziente;
- i Medici di continuità assistenziale;
- i **servizi sociali** del comune di residenza del paziente;

Medicasa garantisce ove richiesto:

- assistenza nutrizionale al paziente;
- una consulenza psicologica a settimana per i pazienti in CD di II e III Livello;

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.

Medicasa, su indicazione dell'UVM/ASL è in grado di prestare servizi di telemedicina, utilizzando una piattaforma di telemedicina certificata e assicurando così la presa in carico e l'empowerment del paziente a distanza.

Il servizio offerto dalle Centrali Operative di Medicasa Italia è attivo sul territorio della Regione Campania.

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.

Vengono, inoltre, fornite su richiesta del MMG/PdF e con autorizzazione dell'ASL/UVM 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.

SERVIZI OFFERTI: TELEMEDICINA

Medicasa Italia su richiesta di MMG / PdF / ASL e verificata l'idoneità dell'Assistito / Caregiver e la presenza di supporti tecnologici, è in grado di erogare servizi di Telemedicina, in particolare:

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

utilizzando una Piattaforma dedicata (Dispositivo Medico Classe IIA).

COS'È IL PAI (Piano Assistenza Individuale)?

I bisogni di natura sanitaria e assistenziale dell'assistito, rilevati dal Medico di Medicina Generale e dal UVM del distretto 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 previste (infermiere, fisioterapista, logopedista, operatore socio sanitario, psicologo, 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?

Il fascicolo dell'Assistito è comprensivo di:

- Informativa Consenso alle Cure;
- Informativa Pazienti Medicasa;
- Lettera informativa per l'attivazione delle credenziali alla Cartella Clinica Informatizzata Click&Care;
- Carta dei servizi, disponibile sul sito Internet Medicasa e consegnata via mail;
- Brochure alla Famiglia consegnata via mail;
- Brochure Covid consegnata via mail;
- PAI (Piano Assistenziale Individuale): disponibile nella Cartella Clinica Informatizzata Click&Care;
- Quaderno degli accessi (ove richiesto).

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/PP (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 di fine accesso.

A fine intervento sia l'operatore che l'assistito (e/o caregiver) sottoscrivono con le firme la condivisione delle attività eseguite.

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 a garantire un servizio migliore ai pazienti in ADI. L'utilizzo della Cartella Clinica Informatizzata permette la condivisione in tempo reale dei dati clinici raccolti durante la visita domiciliare con tutti gli attori coinvolti nel processo di cura.

La Cartella Clinica Informatizzata prevede l'acquisizione della firma del Professionista e dell'Assistito.

Al termine dell'assistenza, Medicasa elabora automaticamente il documento di dimissione, dove sono presenti tutti i dati clinici e le attività eseguite nel corso del periodo di cura. L'assistito/familiare può richiedere copia della propria cartella facendone richiesta alla Centrale Operativa o, previa richiesta delle credenziali di accesso alla Centrale Operativa di Medicasa, accedere direttamente alla cartella clinica dell'assistito.

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 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 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**.

LA TUA OPINIONE È IMPORTANTE PER NOI!

Il nostro obiettivo è offrirti un'assistenza sempre migliore.

Per questo motivo, ti invitiamo a condividere la tua esperienza con noi.

Lascia una recensione scansionando il QR Code qui sotto con la fotocamera del tuo smartphone:



Centrale Operativa
NAPOLI 1 CENTRO



Centrale Operativa
NAPOLI 2 NORD



Centrale Operativa
NAPOLI 3 SUD

ASSISTENZA E CONTATTI

CENTRALI OPERATIVE REGIONALI

- Centrale Operativa **NAPOLI 1 CENTRO**
Centro Direzionale di Napoli
Isola G1 - Scala A - IV Piano - 80143 Napoli - NA
Tel. 081.180.88.486
- Centrale Operativa **NAPOLI 2 NORD**
Via Michelangelo, 29 - 80026 Casoria - NA
Tel. 081.180.97.663
- Centrale Operativa **NAPOLI 3 SUD**
Via San Massimo snc - 80035 Nola - NA
Tel. 081.199.66.747

**Le sedi sono raggiungibili telefonicamente
5 giorni a settimana
orario 08:00 - 17:00 dal lunedì a venerdì**

IL SERVIZIO È GARANTITO

- **per 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì)
per le cure domiciliari di base e di 1° livello.**
- **per 7 giorni settimanali
per le cure domiciliari integrate di 2° e 3° livello.**

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 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 / 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?	☐	☐	☐
2.	Medicasa ha risposto esaurientemente ai suoi bisogni? In generale, è soddisfatto del servizio erogato da Medicasa?	☐	☐	☐
3.	Valutazione dell'operatore di Medicasa L'operatore è sempre disponibile e cortese? L'operatore è sempre puntuale?	☐	☐	☐
4.	L'operatore risponde in modo chiaro alle sue domande? In generale, è soddisfatto del suo operatore?	☐	☐	☐
5.	Valutazione della Centrale Operativa di Medicasa	☐	☐	☐
6.	Il personale della Centrale Operativa è sempre disponibile e cortese?	☐	☐	☐
7.	Il personale della Centrale Operativa ha sempre soddisfatto le sue richieste?	☐	☐	☐
8.	Valutazione dei materiali stampati	☐	☐	☐
9.	I materiali che le sono stati forniti (Cartella Domiciliare, brochure, Carta dei Servizi ecc.) sono chiari ed esauritivi?	☐	☐	☐

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





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

