

# CARTA DEI SERVIZI



# I PRINCIPI E LE FINALITÀ

La **Carta dei Servizi** ha le seguenti finalità:

- Fornire agli utenti e alle loro famiglie informazioni chiare sui loro diritti;
- Informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti attraverso azioni di verifica e monitoraggio.

La **Carta dei Servizi** si ispira ai seguenti principi:

- Tutte le persone hanno pari dignità e valore, devono essere trattate con rispetto e tolleranza e accettate con i loro punti di forza e debolezze;
- L'attività di assistenza deve essere svolta in modo affidabile, responsabile, coscienzioso e cortese;
- I rapporti professionali ed interpersonali tra gli Operatori sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla sincerità;
- Il Personale del servizio di assistenza domiciliare persegue l'obiettivo di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi.



# HOME MEDICINE

Home Medicine, The e-Healthcare Company è un'azienda specializzata nell'erogazione e nell'organizzazione di cure domiciliari associate a servizi di telemedicina con l'obiettivo di monitorare sempre e ovunque pazienti con fabbisogno clinico complesso, con multicronicità e fragili.

Home Medicine si propone quale primo ed efficace project integrator per l'assistenza domiciliare offrendo ai suoi clienti conoscenza GESTIONALE, ORGANIZZATIVA e OPERATIVA. **ABBIAMO UNA VISIONE:** vogliamo rendere realmente accessibili l'assistenza domiciliare ad un numero sempre crescente di persone, in un quadro di sostenibilità nell'impiego delle risorse.

Le Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) rappresentano un'attività molto complessa che non può e non deve essere lasciata all'improvvisazione ma richiede conoscenza continua, innovazione tecnologica e capacità organizzative avanzate. La forza di Home Medicine è concentrata nella nostra STELLA DEL VALORE che orientata alle esigenze del paziente:

- conoscenza di tutto il processo di assistenza domiciliare; formazione continua delle risorse umane, a tutti i livelli, per sviluppare sempre nuova conoscenza;
- tecnologia innovativa ricercata e selezionata su scala globale per consentire il trasferimento del paziente a casa, tra i suoi affetti e le sue cose, preservando la sicurezza e aumentando la qualità e l'efficacia terapeutica;
- qualità su misura, al fine di poter erogare un servizio di assistenza domiciliare costruito intorno alle esigenze di ciascun paziente.

# OBIETTIVI ED IMPEGNI

Home Medicine al fine di migliorare la qualità di vita degli assistiti, persegue i seguenti **obiettivi e valori** fondamentali per le Cure Domiciliari e si impegna, quindi a :

- permettere all'utenza di rimanere al proprio domicilio rimuovendo gli ostacoli tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona;
- prefiggersi il benessere psico-fisico dell'assistito, grazie ad interventi che prevenivano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età;
- mantenere le capacità residue delle persone non autosufficienti parzialmente non autosufficienti;
- valorizzare e sostenere le risorse della rete parentale che quotidianamente sono impegnate nella cura di persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti;
- evitare ricoveri impropri in strutture sanitarie o socio-sanitarie;
- mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che si impegna ad un uso ottimale delle risorse umane e tecniche.





# DESTINATARI

## Target/Tipologia dei pazienti

Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di assistenza temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con invalidità elevata o con patologie degenerative).

Più nello specifico l'ADI è rivolta a persone in situazioni di fragilità, caratterizzate da:

- Presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- Presenza di una condizione di non deambulabilità;
- Non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- Presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- Presenza di condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

# COSA SONO LE CURE DOMICILIARI

I complessi bisogni assistenziali della crescente popolazione anziana e meno autosufficiente, la progressiva diffusione di patologie croniche, l'attenzione crescente per la qualità della vita hanno portato alla ricerca di nuove forme di assistenza alternative al ricovero ospedaliero.


L'assistenza domiciliare configura una modalità innovativa il cui scopo è quello di evitare il ricorso improprio al ricovero, assicurare la continuità assistenziale, favorire il recupero della capacità di autonomia e relazionali, nonché sostenere la famiglia.

## Vantaggi delle Cure domiciliari:

- l'ambiente familiare consente di percepire in modo meno negativo la condizione di malattia, migliorando lo stato d'animo e la qualità della vita;
- possibile adattare le terapie ai ritmi quotidiani;
- si eliminano i problemi psicologici e comportamentali che, soprattutto nei bambini possono essere determinati dalle permanenze in ospedale;
- si riducono i rischi di infezioni, causate spesso dalla degenza ospedaliera;
- l'assistenza altrettanto qualificata, continuativa e puntuale rispetto a quella ospedaliera;
- si riducono i costi sociali dovuti all'assenza delle attività lavorative dei familiari del paziente.



# PERCORSO ADI



ATTIVITA'	COMPETENZA
Segnalazione, accesso e orientamento	MMG/PLS o OSPEDALE o SERVIZI SOCIALI/FAMILIARI
Accettazione e valutazione	PUA/Distretto Sanitario
Presenza in carico e progettazione intervento	PUA/Distretto Sanitario
Attivazione equipe multidisciplinare per valutazione bisogno	PUA/Distretto Sanitario
Redazione del PAI	UVM/UVMD
Scelta dell'erogatore	Paziente
Invio alla centrale operativa Home Medicine da parte del distretto	Centrale Operativa Home Medicine
Erogazione assistenza	Centrale Operativa Home Medicine
Monitoraggio del paziente	Centrale Operativa Home Medicine
Chiusura Piano Assistenziale/Dimissioni	PUA/Distretto Sanitario

# ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il percorso di erogazione dell'ADI ha inizio con la fase denominata "segnalazione, accesso e orientamento", la quale si svolge presso il PUA Front Office (PUA FO).

Il PUA FO rappresenta l'unico organismo abilitato ad orientare il percorso di accesso al sistema delle Cure Domiciliari Integrate e svolge la funzione di accoglienza delle richieste, lettura, decodifica e orientamento del bisogno.

La segnalazione al PUA FO può essere presentata da parte di uno dei seguenti soggetti:

- medico curante dell'assistito;
- medico del reparto ospedaliero in fase di pre-dimissione;
- medico responsabile di struttura residenziale (RSA);
- responsabile della struttura socio-assistenziale (Casa di riposo - Comunità protetta);
- servizi sociali;
- associazioni di volontariato, cooperative sociali;
- familiari dell'assistito;
- altri soggetti (vicinato, rete amicale, ecc.)

Il PUA ha il compito di analizzare il bisogno espresso attraverso la segnalazione, fornendone la risposta:

- semplice: erogazione di prestazioni sanitarie e/o sociali che non richiedano una valutazione multidimensionale;
- complessa: erogazione di prestazioni integrate sociosanitarie che prevedono la valutazione multidimensionale ed il coinvolgimento dell'UVM.

Nel caso in cui il bisogno espresso dall'utente necessita di una risposta semplice, il PUA FO interviene segnalando al servizio competente l'esigenza. Il PUA completa il proprio intervento verificando l'avvenuta presa in carico da parte del servizio individuato, a garanzia della continuità del percorso di cura prima avviato.



# ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E CAPACITA' EROGATIVA

Il servizio erogato da Home Medicine garantisce la continuità assistenziale della persona al proprio domicilio, provvedendo alla completa gestione delle sue necessità e assicurando il monitoraggio clinico generale, il controllo dei parametri vitali, l'educazione sanitaria comprensiva della corretta gestione dei materiali, la valutazione igienica del domicilio e dell'assistito e la prestazione così come da prescrizione.

Il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) sarà erogato tramite le figure professionali coinvolte, coordinate dal personale della Centrale Operativa che effettueranno le prestazioni previste al domicilio del paziente, orientata all'accoglienza – ascolto – rispetto della persona tenendo conto della multiculturalità, dei ritmi fisiologici della persona.

**Il servizio in convenzione con l'ASL è totalmente gratuito:** Home Medicine, ispirando la sua attività a principi etici di lealtà e trasparenza, COMUNICA che nell'erogazione del servizio ADI NULLA È DOVUTO AGLI OPERATORI DA PARTE DEGLI ASSISTITI.

# OPERATIVITÀ DEL SERVIZIO

**Il servizio sarà attivato da Home Medicine entro 48 ore dalla ricezione della richiesta da parte del Distretto di competenza, in caso di urgenza entro 24 ore.**

Al primo accesso gli operatori Home Medicine forniranno tutte le informazioni utili al domicilio dell'assistito per lo svolgimento delle attività, compresa la presente Carta dei Servizi e i prospetti con i recapiti telefonici utili per ogni evenienza.

L'assistenza domiciliare necessita di almeno una persona che conviva e/o si occupi dell'assistito e che collabori con il servizio. Questo significa, ad esempio, agevolare l'accesso dei professionisti sanitari nella propria casa nel giorno previsto per l'assistenza o informare la Centrale Operativa in caso di impossibilità ad accogliere l'operatore per l'esecuzione dell'assistenza programmata.

Le prestazioni in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale sono erogate in accordo al nomenclatore regionale.

Nel caso in cui il paziente venisse inserito in una lista d'attesa sarà condivisa con il Distretto Sanitario dall'ASL e valutata in funzione di:

- Indicatori clinici e sociali emersi nella fase di Valutazione Multidimensionale;
- criteri di urgenza imposti dal legislatore;
- ordine cronologico della data di arrivo della richiesta di attivazione del PAI, da parte del Distretto di competenza;
- variazione delle condizioni cliniche del paziente.

**Home Medicine garantisce l'operatività 5 giorni su 7 per le cure domiciliari di base e di I livello e 7 giorni su 7 per le cure domiciliari integrate di II e III livello.**





# TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI

Le prestazioni prescritte dai Piani assistenziali, i cui livelli sono stabiliti in fase di UVI/UVM, possono comprendere accessi di:

- Infermieri (I);
- Fisioterapisti (FTP);
- Logopedisti (LOG);
- Psicologi (PS);
- Operatori Socio Sanitari (OSS)

Gli operatori dovranno effettuare le prestazioni prescritte sui Piani Assistenziali Individuali ed espletare la propria attività a domicilio del paziente, presso il quale devono recarsi con mezzi aziendali o con mezzi propri.

È inoltre possibile erogare le seguenti prestazioni di Telemedicina, se attivati dall'ASL:

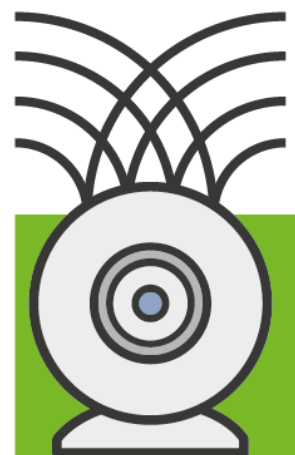
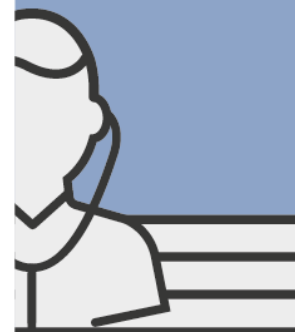
- Telemonitoraggio;
- Televisita;
- Teleconsulto;
- Teleconsulenza;
- Teleassistenza;
- Telerefertazione.

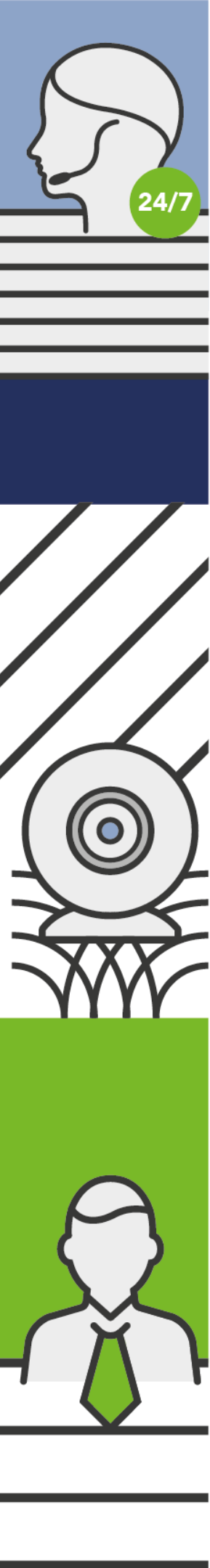
# STANDARD DI PRESTAZIONE

STANDARD QUALITATIVO	DESCRIZIONE	INDICATORE	STANDARD QUANTITATIVO
Accessibilità	Accesso alla struttura (Centrale Operativa)	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Informazione su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero richieste evase/Numero richieste totali	100%
Tempestività	Tempi di risposta su chiamate	Media risposta alle telefonate/anno	<1 minuto
	Tempi di erogazione delle prestazioni	Numero di prese in carico ritardate rispetto al previsto (di almeno 48 ore)	Minore di 15
Efficacia	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di reclami</li> <li>• Cordial call Index (a)</li> <li>• Customer satisfaction Index (b)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minore di 50</li> <li>• Maggiore di 0,5</li> <li>• Maggiore di 0,5</li> </ul>

(a) **Cordial call Index** = Numero di risposte al questionario di cordial call con esperienza complessiva "Soddisfatto" o "Molto soddisfatto" / Totale cordial call effettuate

(b) **Customer Satisfaction Index** = Numero di risposte al questionario "Valutazione Operatore" con esperienza complessiva "Buono" o "Ottimo" / Totale questionari Customer Satisfaction somministrati





# ASSETTO ORGANIZZATIVO

Home Medicine si avvale di una struttura costituita da:

- Direzione Sanitaria
- Centrale Operativa
- Operatori Sanitari

## LA DIREZIONE SANITARIA

Home Medicine dispone al proprio interno di una Direzione Sanitaria, affidata ad un Direttore Sanitario, al quale è delegato il coordinamento e l'integrazione delle diverse componenti di assistenza socio – sanitaria domiciliare erogata, al fine di assicurare le migliori condizioni psico – fisiche dei Pazienti, utenti del servizio. Le attività cliniche sono assicurate dai maggiori specialisti del territorio insieme con la cooperazione continua delle aziende ospedaliere e delle aziende sanitarie.

## LA CENTRALE OPERATIVA

La Centrale Operativa, sotto disposizione del Direttore Sanitario, costituisce il punto di riferimento per tutti gli Operatori che operano nel servizio ed il punto di ascolto per tutti i Pazienti che vengono presi in carico.

## OPERATORI SANITARI

L'operatore sanitario ha un ruolo fondamentale poiché è la figura che ha il rapporto più stretto e comunicativo con l'assistito, con il quale si stabiliscono rapporti di fiducia fondamentali per il buon esito dell'assistenza. Può avere un peso decisivo sul modo di vivere la malattia e può individuare con l'assistito quali adattamenti è possibile fare per continuare a gestire la propria vita nonostante la malattia.

L'operatore domiciliare è un professionista inserito in un'organizzazione e svolge il suo lavoro secondo le indicazioni, i tempi e le modalità concordati con la Centrale Operativa.

# ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Il PAI e tutti i dati clinici raccolti durante la visita domiciliare sono registrati sulla cartella clinica informatizzata Curedom.

Al termine dell'assistenza Home Medicine elabora automaticamente il documento di dimissione, dove sono presenti tutti i dati clinici e le procedure eseguite nel corso del periodo di cura.

L'utente/familiare previa richiesta delle credenziali di accesso alla Centrale Operativa, può accedere direttamente alla Cartella clinica dell'assistito o può richiedere copia della propria cartella facendone richiesta alla Centrale Operativa all'indirizzo [cosassari@homemedicine.it](mailto:cosassari@homemedicine.it)

La documentazione sanitaria viene rilasciata entro 72 ore; per eventuali richieste di urgenza contattare il numero 0799690018 o a mezzo mail all'indirizzo [cosassari@homemedicine.it](mailto:cosassari@homemedicine.it)

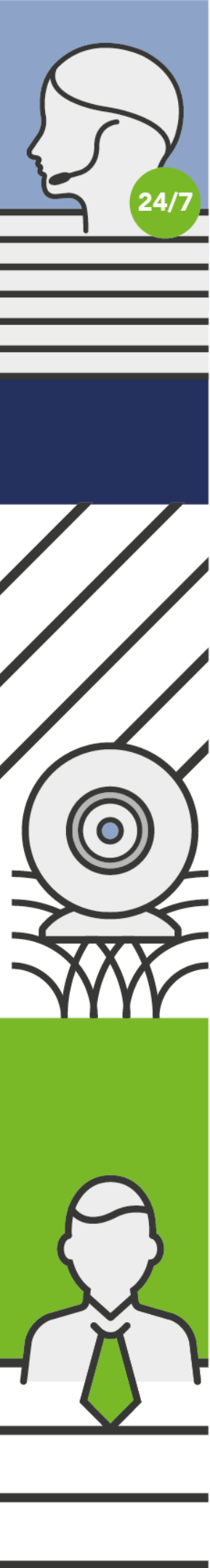
## URGENZE

Home Medicine garantisce la pronta disponibilità di un infermiere 7/7 giorni e 24/24 ore.

Dopo aver valutato il caso clinico, il servizio di reperibilità determinerà se:

- attivare il proprio personale domiciliare;
- far contattare il Medico di Medicina Generale e la continuità assistenziale negli orari stabiliti;
- far attivare il servizio di 118.





# SERVIZI DI TELEMEDICINA

## **Telemonitoraggio e teleassistenza**

Per i casi segnalati dalle ASL e/o altre richieste specifiche, Home Medicine mette a disposizione il servizio di telemonitoraggio e teleassistenza.

Grazie all'impiego delle nuove tecnologie, la famiglia viene fornita di un tablet munito di videocamera e SIM, attraverso il quale poter contattare la Centrale Operativa e ricevere assistenza e monitoraggio delle condizioni di salute.

Home Medicine fornisce, inoltre, la possibilità per il Medico di Famiglia dell'assistito o gli specialisti coinvolti nel percorso assistenziale di seguire da remoto l'andamento della terapia permettendo il controllo in tempo reale dei parametri biomedicali, le cui soglie di monitoraggio vengono definite dai medici all'interno del PAI.

# TUTELA DELLA PRIVACY

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli “sensibili”, garantita dalle norme contenute nel “CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI”, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni ed all’identità personale.

Il trattamento dei dati personali sarà pertanto improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti gli stessi.

Home Medicine, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire l’attuazione della normativa in materia di privacy.

**L’operatore assicura e tutela la riservatezza dei dati relativi al Paziente non solo per obbligo giuridico, ma per intima convinzione e come espressione concreta del rapporto di fiducia con il Paziente.**



# TUTELA DELLA PRIVACY

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ dichiaro di aver ricevuto informazioni che mi hanno permesso di comprendere il trattamento che mi è stato proposto, anche alla luce degli ulteriori chiarimenti da me richiesti.

Data  
...../...../.....

Firma del paziente  
.....

## ESPRESSIONE DEL CONSENSO

Le viene qui richiesto di dichiarare o di rifiutare il suo consenso per il trattamento che le riguarda. In ogni caso lei potrà comunque, in qualsiasi momento successivo, ritirare il consenso che qui sta esprimendo.

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_, valutate le informazioni ricevute:

• **ACCONSENTO** • **NON ACCONSENTO**

a quanto mi è stato proposto dal/lla dott./ssa

## TRATTAMENTO DEI DATI articoli 13-14 del GDPR 2016/679

Si informa che:

- Tutti i dati personali (comuni identificativi, sensibili e/o sanitari) comunicati a Home Medicine saranno trattati per le finalità istituzionali e per le finalità consentite dalla legge nel rispetto delle prescrizioni previste dal Regolamento Generale sulla protezione dei dati personali 679/2016 dell'Unione Europea;
- Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatico-digitali;
- Il titolare del trattamento dei dati personali è Home Medicine srl - Via Benigno Crespi 19- 20159 Milano (MI);
- L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento UE 679/2016 ai seguenti recapiti: E-mail: [info@homemedicine.it](mailto:info@homemedicine.it) PEC: [homemedicine@pec.it](mailto:homemedicine@pec.it);
- L'informativa completa redatta ai sensi degli art. 13 e 14 del regolamento UE 679/2016 e reperibile presso gli uffici Home Medicine e/o consultabile sul sito [www.homemedicine.it](http://www.homemedicine.it)

# QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

Il questionario di soddisfazione consegnato in occasione della prima visita domiciliare permette di valutare il grado di soddisfazione dei clienti rispetto alla qualità dei servizi erogati. La rilevazione permette anche di individuare le aree che necessitano di miglioramento, al fine di rendere l'assistenza sempre più corrispondente alle aspettative e alle esigenze degli utenti stessi.

		✓	✓	✓	✓	✓
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E MATERIALI IMPIEGATI	L'accesso al servizio di assistenza domiciliare è semplice e veloce					
	Il materiale illustrativo indica in modo dettagliato le modalità di accesso al servizio					
	I materiali forniti a domicilio (carta dei servizi, diario clinico) sono chiari					
VALUTAZIONE OPERATORE	L'Operatore è sempre e comunque cortese con i pazienti					
	L'Operatore spiega sempre, con un linguaggio accessibile, il significato di esami, indagini ed interventi effettuati					
	L'Operatore coinvolge sempre attivamente i familiari del paziente					
	L'Operatore presta sempre il servizio in maniera puntuale					
VALUTAZIONE CENTRALE OPERATIVA	Il personale della Centrale Operativa ascolta il paziente evitando qualsiasi forma di pregiudizio					
	Il personale della Centrale Operativa comprende le esigenze specifiche dei pazienti					
	Il personale della Centrale Operativa spiega sempre con precisione al paziente quando verrà erogato il servizio					
	Il personale della Centrale Operativa ha le conoscenze necessarie per rispondere alle domande dei pazienti					
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	ViviHome ha risposto in maniera efficiente ai suoi bisogni					
	In generale, come valuta il servizio erogato da ViviHome					

Scarso ✓

Mediocre ✓

Sufficiente ✓

Buono ✓

Ottimo ✓



# MODULO DI SEGNALAZIONE RECLAMI O ELOGI

Le segnalazioni o eventuali reclami saranno ricevute dalla Centrale Operativa che le condividerà con la Direzione Sanitaria, in modo da gestirle nel minor tempo possibile, di norma. Ogni informazione o riferimento riportato sarà trattato in forma totalmente anonima. Sulla base della procedura interna definita, agli utenti che avranno inoltrato reclami sarà inviata una risposta scritta, contenente le spiegazioni necessari ed, eventualmente, le determinazioni assunte a seguito di quanto segnalato.

RECLAMO  ELOGIO

## Chi effettua la segnalazione

cognome \_\_\_\_\_  
nome \_\_\_\_\_ sesso: m  f   
nato a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_ ) il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_ )  
via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
cap \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_

## segnala

- per se stesso  
 per conto dell'assistito (compilare spazio sottostante)

cognome \_\_\_\_\_  
nome \_\_\_\_\_ sesso: m  f   
nato a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_ ) il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
grado di parentela \_\_\_\_\_

Racconto dell'episodio

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ ora \_\_\_\_ Luogo \_\_\_\_\_ in cui è avvenuto l'episodio.

Descrizione del reclamo, di eventuali richieste e/o suggerimenti

---

---

---

## Acquisizione del consenso

Ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR) dopo aver preso visione dell'Informativa sulla Privacy do il consenso per quanto riguarda l'utilizzo del mio indirizzo e-mail e/o del mio numero di telefono per la migliore gestione del reclamo in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta

Data \_\_\_\_\_ Firma leggibile \_\_\_\_\_

# DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

I DIRITTI E LE RESPONSABILITÀ DEGLI ASSISTITI (RIELABORATA DAL DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19-05-1995 E DELLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO)

## I DIRITTI

- Ogni individuo ha il diritto di essere assistito e curato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche, morali, filosofiche e religiose.
- Ogni individuo ha il diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.
- Ogni individuo ha il diritto di ricevere un'assistenza adeguata alle necessità dettate dal proprio stato di salute psico-fisico.
- Ogni individuo ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, ed alle modalità di accesso.
- Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- Quando l'individuo non sia in grado di decidere per se stesso in piena autonomia, tutte le informazioni sul suo stato di salute psico-fisico e sui trattamenti proposti dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- Ogni individuo ha il diritto di ottenere dall'equipe che lo segue informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia proposta e di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e terapeutici, nel rispetto della privacy.
- Le informazioni vanno fornite all'utente con modalità che tengano conto del livello culturale, dell'emotività e della sua capacità di comprensione.
- Ogni individuo ha il diritto di rinunciare a prestazioni programmate informando tempestivamente i sanitari che lo seguono delle sue intenzioni, espressione della sua volontà.
- Ogni individuo ha il diritto di presentare segnalazioni ed inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati dai responsabili, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi.



# DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

I DIRITTI E LE RESPONSABILITÀ DEGLI ASSISTITI (RIELABORATA DAL DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19-05-1995 E DELLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO)

- I rapporti con l'utenza e l'accesso ai servizi si esplicano senza discriminazioni e nel rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti.
- Costituisce impegno prioritario garantire un'erogazione dell'assistenza continua, regolare e senza interruzioni, ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- L'individuo può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, collaborando così al miglioramento dei servizi sanitari. L'individuo può altresì esprimere il proprio gradimento sui servizi ricevuti.
- 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. Senza il consenso sottoscritto della persona assistita, il personale sanitario non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge: necessità ed urgenza; oppure quando la persona, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in pericolo di vita.
- L'utente ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi di Home Medicine

## I DOVERI

- L'accesso alle cure domiciliari comporta da parte dell'individuo una predisposizione alla fiducia e al rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale e riabilitativo.
- È dovere di ogni individuo informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, attenendosi alle procedure interne.
- Ogni individuo ha il dovere di comunicare ai sanitari le informazioni riguardanti il proprio stato di salute, utili al buon andamento del PAI e necessarie a tutelare la salute del personale che lo cura.
- Ogni individuo si impegna a rispettare le norme che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica.

# Tutela degli utenti – Attuazione Carta dei Servizi

Gli impegni assunti con gli utenti tramite la presente Carta dei Servizi sono oggetto di costante monitoraggio attraverso l'attuazione degli specifici meccanismi di tutela posti a garanzia dell'utente/paziente.

In particolare ad ogni tipo di rilevazione corrisponde un'attività di monitoraggio degli enunciati della carta, come rilevabile di seguito

ATTIVITA'	SCOPO	PERIODICITA'
Questionari customer Satisfaction	Valutare il livello di soddisfazione del cliente; implementare azioni migliorative o correttive a seconda del caso	Almeno una volta l'anno.
Cordial Call	Valutare il livello di soddisfazione del cliente; implementare azioni migliorative o correttive a seconda del caso nel breve periodo	Dopo 3 giorni dalla presa in carico, e poi ogni mese a campione
Audit interni	Verificare la corrispondenza tra procedura e processo, in osservanza delle linee guida e dei protocolli adottati. Implementare azioni migliorative o correttive nel caso si rilevano difformità	Ordinarie: almeno una volta l'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità
Riesame della politica aziendale	Migliorare ed innovare costantemente, anche alla luce di mutate situazioni ed esigenze, la politica aziendale per la qualità dei servizi	Una volta l'anno durante il riesame della direzione



# Tutela degli utenti – Attuazione Carta dei Servizi

24/7

ATTIVITA'	SCOPO	PERIODICITA'
Reclami	Analizzare la lamentela del paziente/utente, individuare le eventuali cause e rispondere puntualmente previa risoluzione della criticità individuate (qualora possibile), o adozione delle azioni correttive necessarie, dandone contezza all'utente/paziente	Ogni qualvolta se ne presenta uno
Revisione della Carta dei Servizi	Aggiornare – con i cambiamenti registrati nelle attività e nell'organizzazione dei Servizi e nella normativa di settore- la Carta, al fine di dare sempre all'utenza una corretta info su quanto Home Medicine offre	Ogni anno - Ogni qualvolta c'è una modifica al servizio

I dati di verifica degli standard e quelli sulla soddisfazione degli utenti sono pubblicati ogni anno sulla presente carta dei servizi

# CONTATTI HOME MEDICINE

## Sede organizzativa

Via Michele Coppino n. 26 – Sassari (SS)

## Orari di apertura

Lunedì- Venerdì

08:00 – 18:00

**Numero di Telefono:** 0799690018

**Email:** [cosassari@homemedicine.it](mailto:cosassari@homemedicine.it)

**Numero Verde:** 800 131121

**Reperibilità telefonica** h24



# Come raggiungerci

Via Michele Coppino n. 26 – 07100 Sassari (SS)

## In Autobus

### Da Alghero

Prendere l'autobus Linea ALFA Aeroporto Fertilia per 14 fermate e prendere la LINEA 760 SASSARI in via Padre Zirano e proseguire a piedi per circa 450m

### Da Ozieri

Prendere a Piazza S. Sebastiano la LINEA 760 SASSARI in via Padre Zirano e proseguire a piedi per circa 450m

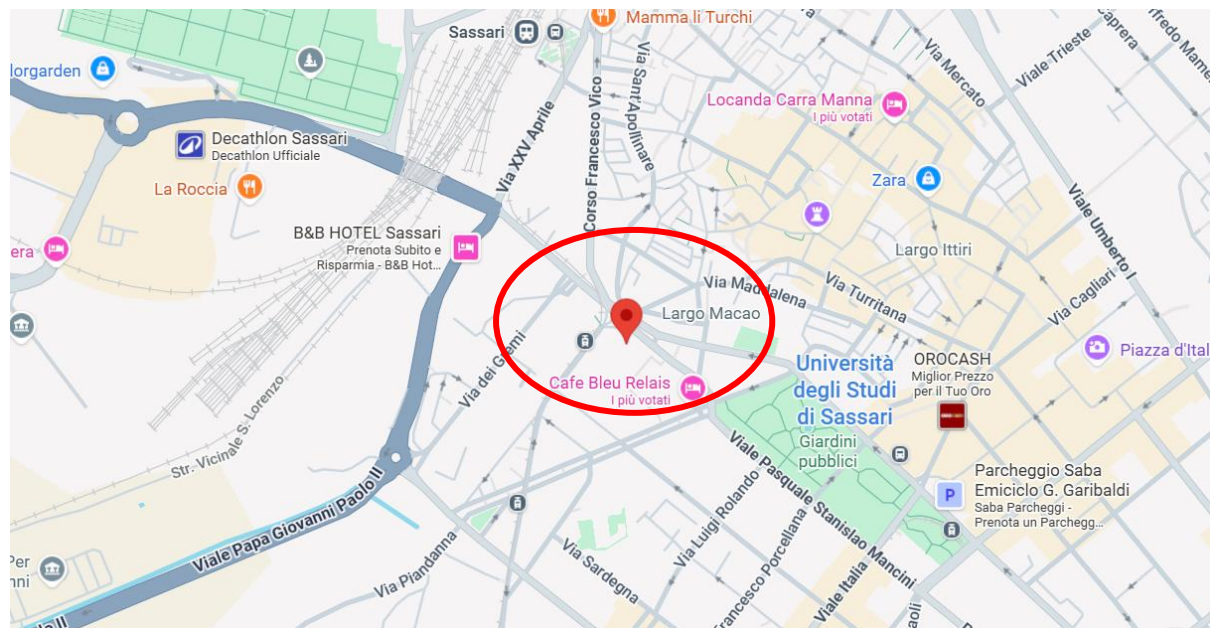
## In auto

### Da Alghero

Seguire SS127bis fino a Uri e prendere Strada Provinciale 15m Sassari – Ittiri. Continuare su Strada Provinciale 15m Sassari - Ittiri in direzione di Sassari. Prendere V. Giovanni Maria Angioy, Via Sant'Anna e Via delle Conce fino alla destinazione

### Da Ozieri

Prendere la SS729 e seguire SS729 e E25/SS131 in direzione di Circonvallazione Variante del Mascari a Sassari. Prendere l'uscita Sassari Centro da E25/SS131. Continuare su Circonvallazione Variante del Mascari fino alla destinazione



Per tutte le informazioni e richieste riguardanti il Servizio di Assistenza Sanitaria Domiciliare, si può contattare Home Medicine telefonando al numero verde gratuito:



Il numero verde è attivo **24 ore su 24 per 365 giorni l'anno** per le seguenti richieste:

- ✓ informazioni sulle modalità di attivazione/variazione del servizio sanitario domiciliare
- ✓ informazioni e segnalazioni sull'andamento dell'assistenza domiciliare
- ✓ richieste di intervento infermieristico
- ✓ presentazioni suggerimenti, reclami, ringraziamenti

