



Carta dei Servizi
Informazioni
alla famiglia

Informazioni alla famiglia



MEDICASA ITALIA S.P.A.

Medicasa Italia, nata nel 1993, è specializzata nella progettazione ed erogazione dei servizi di assistenza domiciliare e collabora con diverse Aziende Sanitarie Locali italiane per i servizi di ADI (Assistenza Domiciliare Integrata); fa parte del gruppo Air Liquide ed insieme a VitalAire Italia S.p.A. costituisce la Business Unit Home Healthcare.

Medicasa 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.
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 chi ne ha cura del piano di cura e assistenza, della metodologia di attuazione e monitoraggio, nonché dei limiti e rischi connessi all'attività svolta durante il periodo di assistenza. Si avvale, inoltre, dell'informativa-consenso informato/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 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.

Il servizio erogato da Medicasa ha come obiettivo prioritario la sicurezza del paziente 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 UNI EN ISO 9001:2015.

Medicasa ha inoltre 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 QUANTITÀ 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.

	PAZIENTI ASSISTITI MEDIA MENSILE	ACCESSI EROGATI	NUMERO DI PROFESSIONISTI SANITARI	NUMERO DI RECLAMI GESTITI
2019	5.239	624.167	413	11
2020	5.027	580.051	377	12
2021	5.480	595.433	377	30

	DATI 2022	STANDARD DI QUALITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	FREQUENZA DI RILEVAZIONE
NUMERO DI CADUTE/ PAZIENTI IN CARICO	25%	7%	CARTELLA CLINICA ELETTRONICA	MENSILE
NUMERO DI INFEZIONI/ PAZIENTI IN CARICO	DATO NON DISPONIBILE (implementazione nella cartella clinica informatizzata 2023)	8%	CARTELLA CLINICA ELETTRONICA	MENSILE
TURNOVER OPERATORE	13%	3%	CARTELLA CLINICA ELETTRONICA	MENSILE
PERCENTUALE DI PAZIENTI SODDISFATTI DEI SERVIZI MEDICASA	76%	80%	SURVEY ANNUALE	ANNUALE

Dati Sicilia

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 Famiglia (PdF), Azienda Sanitaria Locale (ASP), 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 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, 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 e 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 dunque 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 invece 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 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 assistere da più persone e non tenda invece 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. Infatti, Medicasa Italia, per assicurare il servizio 365 giorni all'anno, deve provvedere 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 finalizzate 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.

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 ge-

stire 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 ASP di riferimento. Verrà inoltre messo a disposizione degli assistiti in carico il documento revisionato.

SERVIZI OFFERTI

Servizi offerti in regime di accreditamento regionale

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 ASP di riferimento, dopo aver valutato i bisogni assistenziali del paziente, redige il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) e lo trasmette a Medicasa.

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

Medicasa garantisce il trattamento di almeno 1000 casi di I, II e III Livello/Anno con una dotazione complessiva non inferiore a **80 unità di personale appartenente alle differenti discipline/figure professionali** (Medici specialisti, Infermieri, Psicologi, Logopedisti, Terapisti Occupazionali, Dentisti, Assistenti sociali, Operatori socio sanitari, mediatori culturali...).

Per ciascun paziente è individuato un case manager.

Medicasa effettua il **primo accesso domiciliare entro 48 ore** dalla comunicazione del PAI/PRI per le CD di **I, e II Livello ed entro 24 ore** dalla redazione del PAI/PRI per le CD di **III Livello**;

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 inoltre, ove necessario:

- assistenza nutrizionale al paziente;
- una consulenza psicologica a settimana per i pazienti in CD di II e III Livello;
- pronta disponibilità di un medico o di un infermiere 7/7 e 24h/24h per le CD di 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/ASP 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 Sicilia.

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'ASP/ 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 in regime privatistico

Il servizio di Assistenza Domiciliare Privata è usufruibile da tutti gli Assistiti che ne facciano richiesta ed è erogabile a seguito di valutazione dell'Area Sanitaria della Centrale Operativa.

A seguire il dettaglio delle prestazioni erogate e le relative tariffe:

PROFESSIONISTA SANITARIO	TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	QUOTAZIONE
INFERMIERE	PRESTAZIONI SEMPLICI	35 € + FORFAIT DM (+ IVA)
INFERMIERE	POLISONNOGRAFIA	150 €
FISIOTERAPISTA	SEDUTA FISIOTERAPICA 45 MIN.	45 €
LOGOPEDISTA	VISITA	58 €
OSS	TARIFFA ORARIA	35 € + IVA
VISITE MEDICO SPECIALISTICHE	VISITA	150 €

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 ASP 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 (infermiere, fisioterapista, logopedista, operatore socio sanitario, medico specialista).

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

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

COSA CONTIENE IL FASCICOLO DELL'ASSISTITO

Il Fascicolo dell'assistito si compone di:

- Informativa consenso alle Cure;
- 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 (Piano Assistenziale Individuale).

La Cartella Domiciliare ha valore legale, oltre che clinico, perché indica con precisione tutti gli interventi effettuati, la descrizione di ogni attività eseguita al domicilio, ogni eventuale rifiuto dell'assistito; inoltre viene indicata la data, l'ora di inizio accesso e l'ora di fine accesso.

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

GLI STRUMENTI INNOVATIVI DI MEDICASA PER L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

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

Al termine dell'assistenza Medicasa elabora automaticamente il documento di dimissione, dove sono presenti tutti i dati clinici e le procedure 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 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 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.

Assistenza e contatti

CENTRALI OPERATIVE REGIONALI

- CENTRALE OPERATIVA CALTANISSETTA
via Cittadella, 3 (Scala B piano 4) - 93100 Caltanissetta
Tel. 0934.39.69.36
- CENTRALE OPERATIVA CATANIA
viale Stradale Giovanni Agnelli, 10 - 95121 Catania
Tel. 0957.58.41.11
- CENTRALE OPERATIVA MESSINA
via Sardegna, 1 - 98076 Sant'Agata di Militello (ME)
Tel. 0941.52.68.00
- CENTRALE OPERATIVA PALERMO
via Nino Savarese, 27 e 27/A - 90100 Palermo
Tel. 091.55.57.329
- CENTRALE OPERATIVA SIRACUSA
via Carlo Forlanini, 2/D (Scala C Int. 4 Piano T) - 96100 Siracusa
Tel. 0931.17.57.852
- CENTRALE OPERATIVA TRAPANI
via Libica, snc (condominio Alberillo) - 91100 Trapani
Tel. 0923.53.55.37

**Le sedi sono raggiungibili per telefono 6 gg
a settimana da lunedì a venerdì
nella fascia oraria 8.00 - 18.00
e il sabato nella fascia oraria 9.00 - 13.00**

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

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,
- nell'apposito contenitore presso la Centrale Operativa Medicasa.

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

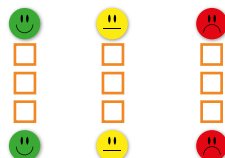
Come è entrato in contatto con Medicasa

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

Valutazione del servizio erogato da Medicasa

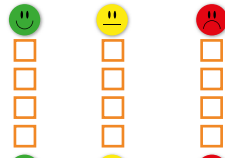
-  Le informazioni che ha ricevuto nel corso della prima visita sono state chiare e complete?
-  Medicasa ha risposto esaurientemente ai suoi bisogni?
-  In generale, è soddisfatto del servizio erogato da Medicasa?

buono sufficiente scarso



Valutazione dell'operatore di Medicasa

-  L'operatore è sempre disponibile e cortese?
-  L'operatore è sempre puntuale?
-  L'operatore risponde in modo chiaro alle sue domande?
-  In generale, è soddisfatto del suo operatore?



Valutazione della Centrale Operativa di Medicasa

-  Il personale della Centrale Operativa è sempre disponibile e cortese?
-  Il personale della Centrale Operativa ha sempre soddisfatto le sue richieste?



Valutazione dei materiali stampati

-  I materiali che le sono stati forniti (cartella domiciliare, brochure, carta dei servizi ecc.) sono chiari ed esauritivi?



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 DIMOSTRATA
Inviare il questionario alla Centrale Operativa Medicasa di riferimento



[illegible]



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

* Cambiare l'assistenza. Insieme a voi.



IL NUMERO VERDE È GRATUITO

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



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.