



CARTA DEI SERVIZI ADI

DI MED HOUSE S.R.L.

MED HOUSE - Carta dei servizi – REV 3 – Dicembre 2022

1

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	---	----------------------------------



Indice

CARTA DEI SERVIZI ADI

Perché la carta dei servizi

Chi siamo

Politica e obiettivi della MeD house srl

Codice Etico – Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001

Ambito territoriale nel quale operiamo

LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER LE ATTIVITÀ DOMICILIARI

La struttura del Servizio A.D.I.

Orari di apertura al pubblico della segreteria

Riferimenti telefonici per attivazione del servizio

Dove è collocata la nostra sede operativa

COS'È L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Voucher Socio Sanitario

Prestazioni previste dal Voucher Socio Sanitario

Destinatari

Attivazione del servizio

Modalità di erogazione

Segnalazioni e reclami

Valutazioni del grado di soddisfazione dei servizi

Rilascio dei documenti

Liste d'attesa

Modulistica –Documentazione

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Norme etiche degli operatori

Tutela della privacy e consenso informato

La misura della soddisfazione del cliente

MED HOUSE - Carta dei servizi – REV 3 – Dicembre 2022

2

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	---	----------------------------------



CARTA DEI SERVIZI ADI

Perché la carta dei servizi

Gentile Utente,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta Dei Servizi" del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrato (ADI) offerto dalla Società "MeD House srl".

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che l'Ente persegue, al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue Aspettative. In particolare, si propone di:

- **rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;**
- **rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi;**
- **rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.**

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione; La invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi: la nostra organizzazione farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie- assistenziali adeguate.

RingraziandoLa per averci scelto Le saremo senza dubbio vicino con i nostri operatori, raggugiandoLa su quanto concerne l'erogazione del voucher socio-sanitario nelle sue diverse tipologie e sull'effettuazione delle prestazioni domiciliari.

Il Presidente

Laura Floridi

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	---	----------------------------------



Chi siamo

“MeD House srl” è una società che ha come scopo statutario la realizzazione di servizi rivolti alla persona e di interventi di politiche sociali, finalizzati al perseguimento dell’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini.

Annovera al suo interno professionisti altamente motivati e competenti che hanno trovato nella formula dell’Associazione stessa il miglior modo per mettere a disposizione della persona fragile la propria esperienza e professionalità.

Politica, obiettivi e principi fondamentali

I principi del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata sono quelli della continuità assistenziale, dell'efficienza, dell'efficacia e della partecipazione. Continuità assistenziale significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

Efficienza ed efficacia significa che i servizi sono erogati in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse in rapporto attività svolte, tempistica e a risultati ottenuti.

Partecipazione significa che gli utenti partecipano alla prestazione del servizio attraverso la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, MeD House srl si impegna a:

- fornire l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- garantire la riservatezza e il rispetto della dignità della persona per il servizio erogato;
- garantire il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta;
- garantire la verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso sondaggi.

Obiettivi del servizio

L’obiettivo è quello di evitare o ritardare l’istituzionalizzazione delle persone non autosufficienti, offrendo, al domicilio, un supporto alla fragilità, nello specifico la missione è:

- in *ambito assistenziale*, quella di sviluppare e gestire servizi di assistenza sanitaria e sociale con l'obiettivo di garantire la massima qualità di vita.
- in *ambito sanitario*, attuare con i mezzi più opportuni ed efficaci l’assistenza alle persone al fine di favorire e mantenere l’inserimento della persona nel proprio ambiente familiare e sociale.

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	---	----------------------------------



Codice etico

Il servizio ADI si ispira ai seguenti principi:

- Eguaglianza: Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche
- Imparzialità: I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- Continuità: MeD House srl assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di disfunzione o interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile
- Partecipazione: Il servizio garantisce all'utente un'informazione corretta, chiara e completa e la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso
- Efficienza ed efficacia: Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

La MeD House srl, secondo quanto disposto dalla dgr. 8496 del 26-11-2008, app. D. art. 4 comma O, intende ispirarsi ai seguenti contenuti:

- Rispetto della legge
- Onestà e correttezza
- Imparzialità e pari opportunità
- Centralità della persona
- Riservatezza
- Prevenzione conflitti di interesse
- Trasparenza e completezza dell'informazione

Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi erogati

Il personale addetto al servizio e quello di supporto amministrativo è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti, le modalità di erogazione, i tempi di accesso.

A tutti gli utenti è messa a disposizione la Carta dei Servizi ed è consultabile sul sito internet.

Al paziente viene assicurata informazione completa sul Piano di Assistenza Individualizzato (ed in particolare sulla frequenza, numero e tipologia delle prestazioni previste).

MED HOUSE - Carta dei servizi – REV 3 – Dicembre 2022

5

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	---	----------------------------------



Personalizzazione dell'assistenza

Per ogni paziente si predispose al primo accesso un Piano di Assistenza Individualizzato che individua i bisogni dell'assistito e definisce gli obiettivi correlati.

Rispettare la dignità e la privacy del paziente

I dati personali del paziente sono trattati nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela della riservatezza e della privacy e ad essi accede il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.

Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.

Identificabilità degli operatori

Tutto il personale è fornito di apposito tesserino di riconoscimento (recante logo dell'organizzazione, fotografia dell'operatore, cognome e nome e qualifica dell'operatore) tenuto in evidenza

Garantire professionalità

MeD House srl si avvale di operatori qualificati della Cooperativa "In Cammino" per i quali sono promossi corsi di formazione previsti dalla legge e dalle necessità correlate all'attività esercitata oltre che corsi di aggiornamento.

Il personale opera secondo protocolli e linee guida validate.

L'organizzazione s'impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.

Gli operatori s'impegnano al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.

Recepire le esigenze del paziente

MeD House srl mette a disposizione dell'utenza apposita modulistica per segnalazioni e reclami; la segreteria del servizio funge, inoltre, da punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere o telefonare e garantisce una risposta tempestiva.

Le valutazioni espresse nei questionari di gradimento distribuiti all'utenza vengono tenute in debita considerazione per impostare azioni di miglioramento del servizio.

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	---	----------------------------------

Ambito territoriale di attività



Distretto Somma Lombardo Distretto di Azzate

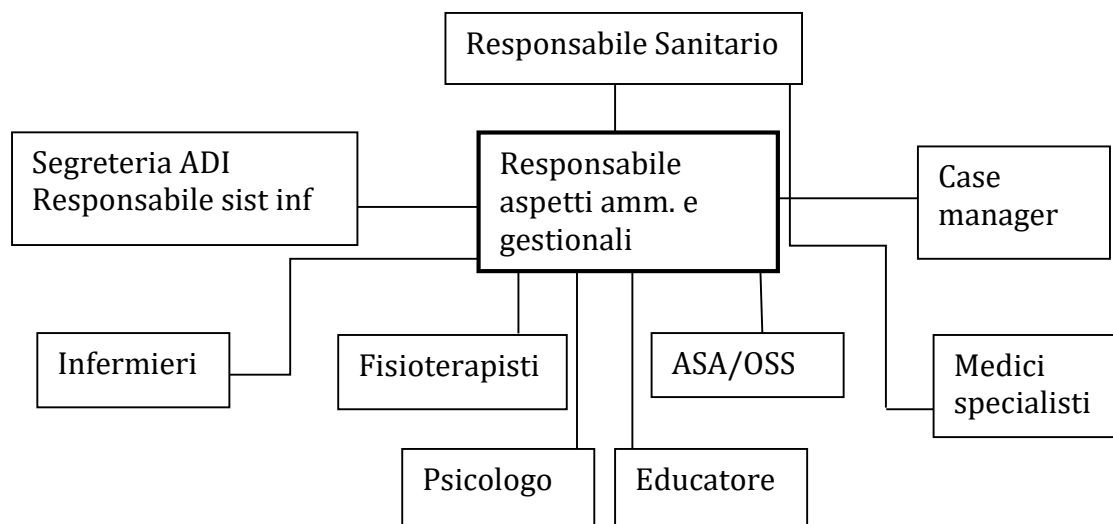


Distretto Tradate Distretto Gallarate Distretto Castellanza Distretto Busto Arsizio

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	---	----------------------------------



La nostra struttura organizzativa



Le attività del Servizio di Assistenza Domiciliare sono coordinate da:

Dott.ssa Vaiani Renata - Responsabile sanitario – con funzioni organizzative del servizio, di valutazione e di miglioramento della qualità dello stesso.

Dott.ssa Baratelli Monica- Responsabile aspetti amministrativi e gestionali – svolge il coordinamento di natura gestionale organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico.

Medici specialisti, infermieri, fisioterapisti operano con integrazione multidisciplinare nell'ambito dell'ADI, coordinati dal Responsabile degli aspetti amministrativi e gestionali, svolgono in autonomia funzionale le varie attività sanitarie presso il domicilio del paziente.

Il personale assistenziale opera in supporto agli altri professionisti sanitari.

L'erogazione dei voucher socio-sanitari e delle prestazioni estemporanee è garantita da operatori fortemente motivati con un livello di professionalità elevato riguardo le complessità assistenziali dei soggetti fragili, ove per fragili intendiamo persone che per motivi vari, in via temporanea o permanente, si trovano nella condizione di non poter svolgere autonomamente, le normali attività di vita quotidiana.

La selezione del personale garantisce la conoscenza della lingua italiana.

MED HOUSE - Carta dei servizi – REV 3 – Dicembre 2022

8

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	---	----------------------------------



Gli operatori sono dotati di idonei cartellini di riconoscimento.

Numero unico: Tel. **0331/811709** Reperibile 24 ore su 24 al numero **345/4163256**

Sede operativa: Siamo a Tradate Corso Matteotti, 26

LA SEDE E' CHIUSA AL PUBBLICO.

**È possibile contattare telefonicamente gli operatori
dal lunedì al giovedì dalle 08,30 – 17,30 – Venerdì 08,30 – 14,00**

0331/811709

3454163256

3493091018

3270559874

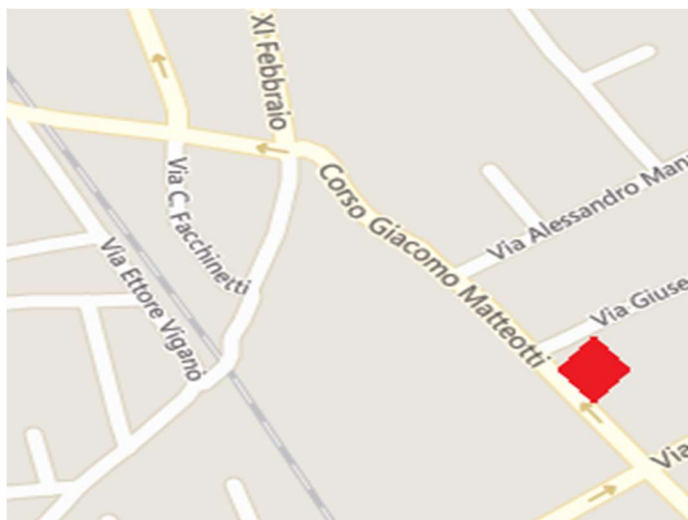
Tariffe praticate:

Il tariffario è disponibile presso la nostra sede

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	--	-------------------------------------



Come raggiungerci



Per chi ci raggiunge in automobile la sede di Med House dista 12 Km dall'uscita Gallarate della A8

Percorrendo la statale Varesina SP233 in direzione Varese, all'altezza della caserma dei carabinieri di Tradate, alla rotonda prendere la prima uscita, al semaforo svoltare a sinistra in Corso Matteotti.

Per chi ci raggiunge con i mezzi pubblici:

A 400 metri dalla sede di Med House è presente la fermata della ferrovia nord di Tradate. Dalla stazione ferroviaria partono gli autobus che collegano la cittadina.



Cos'è l'ADI

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata della MeD House srl è accreditato con l'ATS INSUBRIA attraverso un apposito Patto di Accreditamento al fine di garantire il possesso di tutti i requisiti di qualità previsti dalla norma regionale e il loro mantenimento nel tempo. Viene fornito mediante il Voucher Socio Sanitario.

MED HOUSE - Carta dei servizi – REV 3 – Dicembre 2022

10

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	---	----------------------------------



IL SERVIZIO È GRATUITO.

Voucher socio-sanitario

Il **voucher socio sanitario** è un contributo economico erogato dalla Regione Lombardia attraverso le ASST competenti dell'ATS INSUBRIA che viene utilizzato esclusivamente per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare socio- sanitaria integrata, erogata da operatori socio-sanitari qualificati: medici, infermieri qualificati, terapisti della riabilitazione, operatori socio- sanitari, ausiliari di assistenza.

La finalità che si intende perseguire è quella di evitare o di ritardare l'istituzionalizzazione dell'individuo non autosufficiente, consentendogli di ottenere supporto alla fragilità nella propria casa e di poter scegliere liberamente la modalità e gli erogatori dell'assistenza ritenuta necessaria.

Riteniamo utile fornire alcune semplici informazioni d'uso riguardo al voucher socio-sanitario:

- È un titolo, non una somma di denaro liquido
- Ha validità mensile: al termine del periodo può essere confermato o chiuso
- È un'iniziativa a sostegno della domiciliarità, non applicabile a persona istituzionalizzate
- Viene riconosciuto sulla base di una valutazione multidimensionale effettuata da personale del Distretto a ciò incaricato
- L'Ente prescelto dall'utente per usufruire delle prestazioni riconosciute con il Voucher è tenuto a predisporre un piano assistenziale concordato con l'assistito/famigliare
- È gratuito, non è legato al reddito, né all'età dell'utente
- È valido solo per l'acquisto di prestazioni professionali ADI (infermiere, terapeuta della riabilitazione, specialista) e solo presso Enti accreditati dalla Regione
- È utilizzabile per ottenere l'assistenza ADI da parte dell'Ente erogatore accreditato o del Distretto sulla base della scelta mensile dell'utente/familiari
- Si interrompe in caso di ricovero prolungato in Ospedale o di inserimento in Strutture Residenziali o Semiresidenziali
- In casi particolari può essere associato alle forme di sostegno alla domiciliarità (buono sociale, voucher sociale, RSA Aperta)

Prestazioni previste dal voucher socio-sanitario

Gli operatori della MeD House srl sono a disposizione presso il Vostro domicilio per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie che possono riguardare: prestazioni mediche, riabilitative, infermieristiche/di aiuto infermieristico e assistenziali.

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	---	----------------------------------



Le prestazioni mediche

Attraverso la richiesta avanzata dal valutatore dell'ATS INSUBRIA attraverso l'ASST competente, la Med House mette a disposizione Medici Specialisti - Fisiatra, Medico Internista/Geriatria – e di una Psicologa per collaborare ad una più mirata assistenza sanitaria al Vostro domicilio.

Le prestazioni infermieristiche

Seguendo quanto prescritto nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), il personale infermieristico interviene per medicare, sostituire o posizionare cateteri, eseguire prelievi e terapie, rilevare parametri utilizzando le attrezzature e i presidi previsti dai protocolli.

Le prestazioni fisioterapiche

I Terapisti della Riabilitazione assicurano prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento secondo le indicazioni previste nel PAI e dal PRI (progetto riabilitativo individuale); supportano altresì i pazienti ed i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.

Le prestazioni assistenziali

Personale ASA/OSS qualificato, fornisce valido aiuto e supporto alla famiglia, anche per dare indicazioni alla soluzione di momenti difficoltosi della giornata.

Destinatari

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

Più nello specifico, secondo il Decreto Direttore Generale dell'Assessorato Regionale alla Famiglia n. 6032 del 06/07/2012, l'A.D.I. è rivolta a persone in situazione 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 garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

Secondo quanto previsto dal Decreto del Direttore Generale dell'Assessorato Regionale alla Famiglia n. 6032 del 06/07/2012, l'attivazione del processo può avvenire attraverso:

- _ prescrizione del Medico di Medicina Generale con prescrizione su ricetta rossa;
- _ prescrizione di Medico ospedaliero o di struttura riabilitativa su ricetta rossa a seguito di dimissione;

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	---	----------------------------------



_prescrizione di Medico specialista.

Attivazione del servizio

La richiesta di attivazione deve essere quindi inoltrata allo sportello del Centro di Assistenza Domiciliare presente presso il Distretto dell'ASST competente.

Segue poi la valutazione del bisogno:

Valutazione: è il primo contatto con il care giver (di solito rappresentato dalla famiglia) che si occupa di attivare la rete dei servizi sociosanitari per l'utente.

Questa fase ha una funzione di filtro, essendo finalizzato a distinguere tra il bisogno complesso (servizi sociosanitari) e i bisogni semplici (prestazionale sanitario o bisogno sociale).

All'esito della valutazione verrà attribuito un profilo adeguato a rispondere ai bisogni, verrà definita la durata del Piano di Assistenza Individualizzato.

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata di MeD House srl eroga i seguenti tipi di servizio:

• **profili prestazionali:**

- prestazionale occasionale o continuativo
- prelievi occasionali o continuativi

• **profili assistenziali** (in funzione della diversa intensità assistenziale):

- 1° livello
- 2° livello
- 3° livello
- 4° livello

Modalità di presa in carico

Il servizio di cura a domicilio viene attivato secondo le seguenti modalità e tempi massimi:

• la presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita **entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera**(tali urgenze sono prese in carico entro **24 ore**)

• **il limite delle 72 ore non vale per le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI** che possono essere attivate anche successivamente.

Il primo accesso è il momento in cui l'utente, i suoi famigliari e l'operatore concordano il calendario degli accessi futuri attraverso la visione del P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale), che è stato redatto dall'operatore Valutatore inviato dall'ATS INSUBRIA tramite l'ASST competente.

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	---	----------------------------------



Il nostro operatore dovrà essere informato, grazie anche alla collaborazione dei famigliari o dell'utente stesso, con una breve anamnesi patologica remota, necessaria per meglio comprendere la motivazione dell'attivazione del voucher.

La compilazione dei dati anagrafici nella cartella clinica e la compilazione dei documenti necessari per la rendicontazione gli accessi del voucher saranno i passaggi successivi che l'operatore dovrà ogni volta attuare.

Con la presa in carico del soggetto, il nostro gruppo procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale, alla stesura del P.A.I. e alla definizione degli obiettivi dell'assistenza. Il P.A.I. deve essere coerente con quanto emerso in precedenza, in modo da garantire che vengano messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

Ci impegniamo a dare attuazione ai protocolli di continuità dell'assistenza previsti dalla normativa vigente ed elaborati dalle figure sanitarie competenti.

Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/Tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi e il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, che può portare o ad un rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di un nuovo profilo e quindi all'erogazione di un nuovo voucher.

Dipendentemente dai carichi di lavoro, dalla quantità di richieste, dal periodo dell'anno, dove si hanno incrementi importanti di richieste di assistenza, e dalle nuove norme di contenimento Covid-19 (quarantene) potrebbero essere stilate liste d'attesa.

Gestione :

I casi vengono valutati dal coordinatore il base alla gravità del bisogno dell'assistito ed alla tempistica di contatto. Se non è possibile prendere in carico il paziente, il personale di MeD House si attiva per facilitare l'accesso al servizio in altre società accreditate

Modulistica e documentazione

I nostri operatori saranno tenuti alla compilazione di vari documenti ogni qual volta si recheranno presso il Vostro domicilio. È chiesta la collaborazione dell'utente o di un famigliare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate.

I documenti che, compongono il **fascicolo socio-assistenziale e sanitario**, stazioneranno per tutta la durata del Voucher al Vostro domicilio saranno:

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	---	----------------------------------



- P.A.I.
- **Diario degli interventi**
- **Scale di valutazione**

Nel corso del periodo di erogazione delle prestazioni, tali documenti dovranno essere conservati con cura presso il domicilio dell'utente per consentirne la consultazione da parte del Medico curante e la verifica da parte degli operatori delle ASST di appartenenza

Se durante l'erogazione del servizio non dovessero essere emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal P.A.I.:

- si procede a rivalutare l'assistito, nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento;
- si dimette l'assistito se vengono meno i bisogni assistenziali.
- Qualora l'assistito dovesse essere trasferito in altra Unità Operativa, MeD House provvederà a stendere una relazione completa, evidenziando il percorso di cura intrapreso.
- L'assistito/familiare può fare richiesta formale, tramite mail all'indirizzo amministrazione@medhouse.it per il rilascio della documentazione sociosanitaria. La copia dei documenti verrà rilasciata in modalità cartacea firmando la ricevuta.

Tutela e partecipazione

Norme etiche

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l'operatore, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.

Privacy e consenso all'utilizzo dei dati

La informiamo che durante l'erogazione del voucher socio sanitario tratteremo dei dati personali che riguarderanno Lei e i Suoi familiari.

Tali dati saranno trattati oltre che con mezzi cartacei anche con mezzi informatici ed utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa regionale in materia.

La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale e necessaria per la gestione del rapporto instaurato e per lo svolgimento delle prestazioni.

Ricordiamo, inoltre, che tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretto il voucher/credit.

MeD House srl garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, in osservanza a quanto previsto .

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	---	----------------------------------



A tal fine, al momento del primo accesso, viene fornita completa informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del *Regolamento UE 2016/679 (General Data Protection Regulation – d’ora in avanti “GDPR 2016/679”)*, circa il trattamento dei dati sensibili e si acquisisce il consenso da parte dell’utente. Il titolare del trattamento è **MED HOUSE S.r.l.**, i cui dati sono indicati nel FASAS, nella persona del suo Legale Rappresentante.

È possibile contattare il titolare all’indirizzo info@medhouse.it.

Segnalazioni e suggerimenti

La Direzione di MeD House srl garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti. In particolare, le **segnalazioni ed i reclami**, devono essere consegnati al responsabile amministrativo tramite l’apposito documento, che viene consegnato al momento della presa in carico del paziente.

Viene valutata la problematica descritta e attivate le figure competenti per il caso specifico.

I reclami ottengono risposta scritta.

La misura della soddisfazione del paziente e dei familiari

La valutazione della soddisfazione del paziente e dei suoi familiari viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza.

I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in équipe, vengono somministrati, con cadenza semestrale, a tutti gli Utenti del Servizio i quali nella compilazione possono avvalersi dell’aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

Indicatori di qualità

Questionario

Modulo di segnalazione/reclamo

Informativa

Lista d’attesa

Preparato: MORENA MACCHI	Visionato: Monica Dott.sa Baratelli e Laura Floridi	Approvato: Renata Dott.Sa Vaiani
--------------------------	---	----------------------------------