

 curaSicura s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2023
---	--------------------------	-------------------

CURASICURA

Società a responsabilità limitata

CARTA DEI SERVIZI

CURASICURA s.r.l.
Sede Legale Via V. Veneto, 21 – 25128 Brescia
Sede Operativa Via Niccolò Tommaseo 36, – 25128 Brescia – Tel 030 3731201
Fax +39 030 3731201
E-mail info@curasicurabrescia.it
E-mail pec curasicura@pec.curasicurabrescia.it

 curaSicura s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2023
---	--------------------------	-------------------

Gentile Signora/e,
questo documento informativo rappresenta la “Carta dei Servizi” del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata offerto dalla società “CURASICURA”.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto sanitario ed assistenziale.

A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all’interno della nostra organizzazione.

La invitiamo, quindi, ad offrirci i suoi consigli ed a indicarci eventuali carenze e/o disservizi. Ci impegnamo affinché il nostro personale faccia tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie-assistenziali adeguate alle Sue aspettative.

La nostra Carta dei Servizi Le permetterà di conoscere l’organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che la nostra società persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

RingraziandoLa per averci scelto, Le saremo senza dubbio vicino con i nostri operatori.

Il Legale Rappresentante
Sonia Maria Carmen Statella

Presentazione di CURASICURA

La società CURASICURA nasce dalla volontà dei suoi fondatori di rendere l'Assistenza Domiciliare Integrata (C-Dom) vicina alle esigenze di ogni Utente e dei suoi familiari.

Per il raggiungimento di tale scopo CURASICURA si avvale di qualificati professionisti appartenenti al settore socio-sanitario (in possesso dei titoli professionali specifici conformati ad ogni esigenza), pronti a garantire un intervento mirato, tempestivo ed eccellente.

Gli interventi di CURASICURA sono rivolti a tutte le persone in situazione di fragilità, caratterizzate dalla presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, temporanea o definitiva, di non deambulabilità e/o di non trasportabilità.

Per assicurare a tutti gli utenti un supporto realmente adeguato e all'altezza delle aspettative, CURASICURA garantisce ogni tipo di intervento necessario al paziente e ai suoi familiari, che abbiano attivato il servizio C-Dom e cioè vale a dire:

- Interventi di tipo Infermieristico
- Interventi di tipo Socio-sanitario
- Interventi di tipo Riabilitativo
- Interventi di Consulenza Medica-specializzata
- Interventi di Consulenza Psicologica
- Interventi di Consulenza Educativa

Gli interventi hanno diversi obiettivi: garantire l'assistenza sanitaria e socio-assistenziale al paziente che può essere curato al proprio domicilio, evitando così il ricovero in ospedale o in altra struttura residenziale; favorire il recupero dell'autonomia residua e delle relazioni interpersonali nell'assistito così da migliorare la qualità della vita; sostenere la famiglia trasmettendo le competenze minime necessarie ad acquisire autonomia negli interventi socio-sanitari ed facilitare la conoscenza dei percorsi necessari per l'accesso all'erogazione di presidi e di ausili medici utili o necessari.

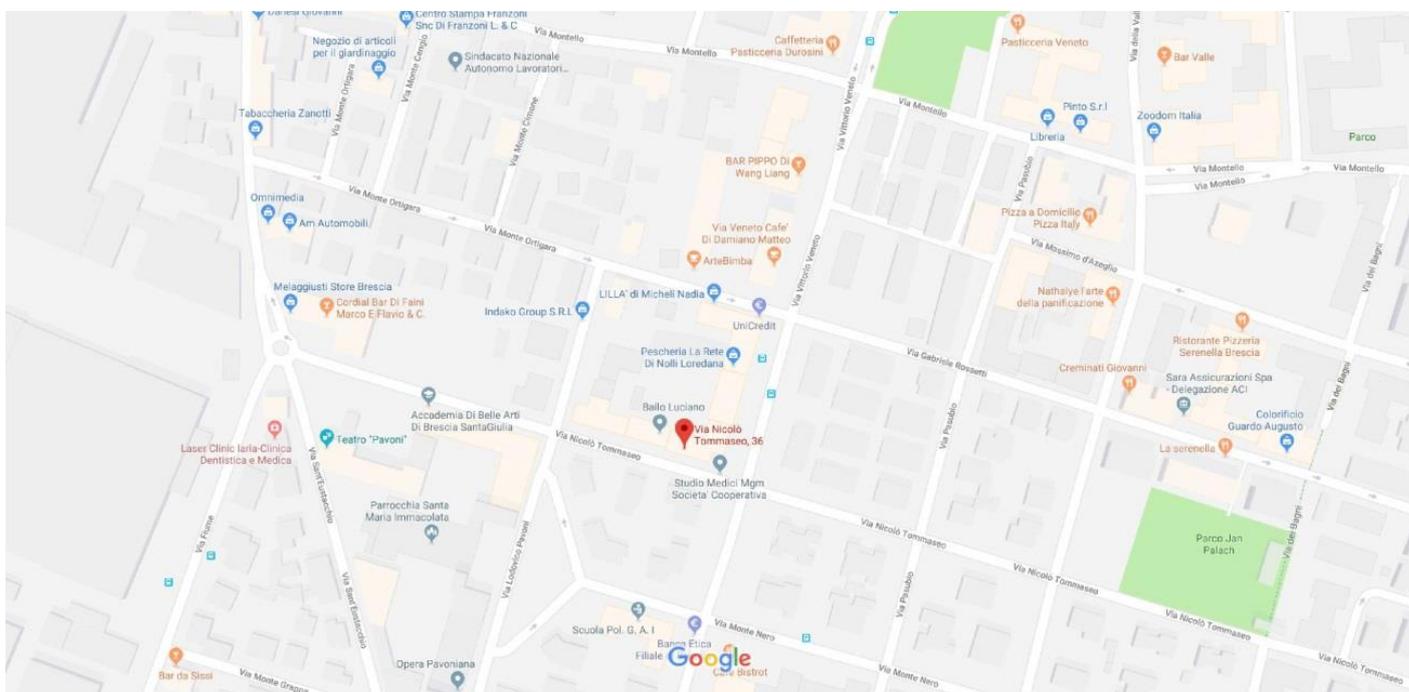
Per poter usufruire dei servizi di CURASICURA è importante consultare il proprio Medico di Medicina Generale (Medico di Famiglia) che, secondo le necessità ed in base alle possibilità esistenti nel territorio, può attivare l'intervento a domicilio; qualora il malato sia ricoverato presso una struttura ospedaliera, il medico di reparto può concordare con il Medico di Medicina Generale la necessità di effettuare una dimissione protetta.

E' importante ricordare che l'attività svolta non riveste un carattere d'urgenza e deve pertanto venire concordata e programmata con il Medico di Medicina Generale. E' anche indispensabile ricordare che tutte le prestazioni sanitarie erogate in regime di C-Dom sono a totale carico del Servizio Sanitario Regionale e che le eventuali prestazioni socio-assistenziali saranno soggette ad un ticket, calcolato in base al reddito dell'assistito.

Qui di seguito Vi indichiamo l'ubicazione della nostra Sede e per ogni ulteriore chiarimento e delucidazione Vi invitiamo a contattare la nostra segreteria.

In automobile: uscita autostradale Brescia Ovest, prendi tangenziale Ovest da via Orzinuovi, prosegui su tangenziale Ovest per 3 km, svolta su via Attilio Franchi per 1,3 Km fino a via Niccolò Tommaseo 36

In autobus: Attraverso il servizio garantito da Brescia Mobilità prendendo le linee 13,15 fino a Via Vittorio Veneto 58, proseguire a piedi per circa 93 mt fino a via Niccolò Tommaseo 36



Caratteristiche e finalità del servizio

Le C-Dom si collocano nella rete dei servizi socio-sanitario volti a garantire alle persone in condizioni di fragilità prestazioni socio-sanitarie integrate al proprio domicilio. Le prestazioni sono erogate da personale qualificato ed in possesso di specifici titoli professionali e sono complementari e non sostitutive del care-giver familiare .

Le C-Dom pertanto è finalizzata ad assicurare alla persona e alla sua famiglia un supporto idoneo mirato a migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso ad unità d'offerta residenziali.

Punto fondamentale delle C-Dom è il miglioramento e la stabilizzazione del quadro clinico a seguito di dimissioni ospedaliere garantendo la continuità e l'omogeneità dell'assistenza tra sistema socio-sanitario e il sistema sanitario, così da prevenire e limitare il deterioramento della persona già in condizioni di fragilità.

 curaSiCura s.r.l.	<h1 style="color: green;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	<h1 style="color: green;">10/03/2023</h1>
--	--	---

Il servizio C-Dom consiste nell'erogazione a domicilio delle prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, medico specialistiche, socio-assistenziali e socio-educative.

Filosofia del servizio

Questa "Carta dei Servizi", attinente alle modalità operative del servizio cure domiciliari recepisce il contenuto della "Carta dei Diritti della Persona Anziana", elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'anno Internazionale della Persona Anziana (1999), dalla cui analisi sono stati individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per un efficace controllo di gestione.

In particolare si ispira ai principi di:

- Rispetto dei diritti dell'anziano, del disabile e della persona in condizione di fragilità
- Corretto utilizzo delle risorse economiche umane e materiali
- Efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi

I fondamenti etici del servizio domiciliare alla persona sono:

- Rispetto della Persona nella sua dignità, nella sua riservatezza e nelle sue esigenze individuali
- Attenzione alla comunicazione
- Personalizzazione dell'assistenza
- Lavoro di gruppo, che per tutti gli operatori si concretizza nella condivisione del progetto assistenziale e nella sua realizzazione
- Sviluppo delle professionalità di tutte le figure in campo, attraverso specifici momenti di aggiornamento

Condizioni che danno diritto all'accesso

Per poter attivare il servizio di assistenza domiciliare è necessario che sussistano i seguenti presupposti:

- prescrizione rilasciata su ricettario SSN (*ricetta rossa*) da parte del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS)
- dimissione ospedaliera o da struttura riabilitativa (prescrizione redatta dal medico specialista ospedaliero)
- verifica dell'esistenza di una idonea condizione abitativa
- compatibilità delle condizioni cliniche con la permanenza a domicilio e con gli interventi sanitari e socio assistenziali necessari

Tipologia delle prestazioni rese

Gli operatori di CURASICURA sono a disposizione presso il Vostro domicilio per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie che possono riguardare: prestazioni mediche, riabilitative, infermieristiche, assistenziali e socioeducative.

Prestazioni mediche

Attraverso la richiesta e validazione avanzata dall'EVM, CURASICURA mette a disposizione Medici Specialisti: Medico Internista, Geriatra, Fisiatra, Psicologo, Educatore Professionale, Fisioterapista per fornire una più mirata assistenza sanitaria al Vostro domicilio.

Prestazioni infermieristiche

Il personale infermieristico, secondo quanto emerso e prescritto nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), fornisce prestazioni specifiche (medicazioni semplici e complesse, gestione catetere, nutrizione artificiale, etc...).

Il servizio domiciliare integrato prevede anche il prelievo ematico.

Prestazioni riabilitative

I Terapisti della Riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, educatori) assicurano prestazioni di tipo riabilitativo secondo le indicazioni previste nel PAI; inoltre, supportano i pazienti ed i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.

Prestazioni assistenziali

Personale OSS qualificato fornisce valido aiuto e supporto alla famiglia per l'igiene e la cura della persona.

Modalità di erogazione delle prestazioni

L'utente o i suoi familiari, quando si trovano in situazione di bisogno, si rivolgono al proprio Medico di Medicina Generale o al proprio Distretto.

La segnalazione del problema può essere inoltrata anche attraverso i Servizi Sociali comunali, gli ospedali e le organizzazioni di volontariato al Medico di famiglia o al Distretto. Il Medico di famiglia è comunque attore imprescindibile dell'intero processo ed è sempre coinvolto nell'iniziativa.

La valutazione è la fase successiva all'attivazione ed ha come obiettivo quello di selezionare ed identificare i bisogni sanitari, socio-sanitari e assistenziali dell'Utente attraverso l'analisi scaturita da una equipe (E.V.M.) che, anche avvalendosi di figure specialistiche (geriatra, psicologo, fisiatra, palliatore o altro), redige il Piano di Assistenza Individualizzata (P.A.I.).

L'utente ha, quindi, la possibilità di scegliere l'Ente erogatore accreditato di proprio gradimento.

Nella fase di presa in carico, il coordinatore C-Dom pianifica gli interventi come definiti dal documento dell'Unità di Valutazione dell'ASST.

Il servizio può consistere in:

- Attività medica specialistica (Specialistica, Fisiatrica, Psicologica)
- Attività Fisioterapica
- Attività Infermieristica
- Attività socio assistenziali
- Attività socio educative

definite nel documento e realizzate dagli operatori con le modalità previste dalle istruzioni relative. L'attività è definita nelle linee di intervento e nel numero di prestazioni dall'Unità

dell'Azienda Sanitaria Locale la quale stabilisce anche gli obiettivi delle prestazioni ed il tempo necessario per la loro attuazione. L'attività di CURASICURA consiste nella definizione e pianificazione degli interventi da erogare, nella scelta dei collaboratori, nella comunicazione con l'utente ovvero con i familiari. Ogni documento relativo alle attività di presa in carico e pianificazione, così come tutti gli altri relativi al servizio, sono conservati a cura del coordinatore C-Dom.

Una volta stabilito quali operatori dovranno realizzare le attività previste, il coordinatore C-Dom avvia le operazioni comunicando e concordando con l'utente data e ora del primo intervento.

La programmazione degli interventi successivi avverrà direttamente tra utente e operatore, che riferirà direttamente al coordinatore.

Per quanto attiene gli specialisti medici, in generale le attività sono realizzate in un unico intervento. Nel caso gli interventi siano molteplici, il coordinatore C-Dom riporta sul calendario le date previste come per gli interventi infermieristici.

Al cittadino verrà assegnato un voucher corrispondente al profilo assistenziale/prestazionale derivante da detta valutazione multidisciplinare.

Rilevazione della soddisfazione del cliente

Il Care Manager C-Dom ha il compito di verificare la qualità delle prestazioni erogate dagli operatori mediante visite e/o comunicazioni con gli utenti e deve tenerne registrazione su apposite schede di monitoraggio. Il controllo avviene a campione o su segnalazione.

Il monitoraggio verifica:

- la puntualità
- il rispetto dei compiti assegnati
- il rapporto con l'utenza
- la qualità delle prestazioni

Durante il primo accesso, inoltre, viene consegnato all'utente un questionario di valutazione in cui potrà esprimere la propria opinione circa il servizio fornito.

Il questionario compilato verrà ritirato al termine del voucher ed elaborato.

La rielaborazione dei questionari è per l'equipe di professionisti del servizio un importante momento di autovalutazione e di confronto circa la qualità delle prestazioni erogate.

Modalità di riconoscimento degli operatori

Tutti gli operatori verranno identificati con cartellino identificativo, indicante nome e cognome, ruolo e foto.

Modalità organizzativa

La presa in carico del servizio avviene tramite segnalazione dell'Asst di Brescia e provincia, che invia comunicazione via mail di attivazione di nuovi voucher o di interruzione di quelli attivi.

Il personale di CURASICURA provvede a collegarsi al sito predisposto dall'ATS ed avvia le procedure per l'accettazione, il rinnovo o la sospensione degli interventi. Il documento

	<h1 style="color: green;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	<h1 style="color: green;">10/03/2023</h1>
---	--	---

viene confermato on line dal Care Manager ed entro le 72 ore viene attivato il servizio (12/24 ore nel caso di urgenze segnalate dal medico o dalle strutture ospedaliere).

Il Care Manager comunica all'equipe professionale le informazioni ricevute dall'Unita di Valutazione dell'Asst.

Al primo accesso e fino alla fine dell'intervento, l'operatore lascerà a domicilio del paziente la seguente documentazione (da compilare e/o consultare da parte di tutti gli operatori coinvolti, del Medico di Medicina Generale e dell'ATS) :

- fascicolo socio-assistenziale e sanitario (FaSAS)
- schede di accesso
- diari dei professionisti

Vengono invece consegnati direttamente all'utente:

- carta dei servizi
- customer satisfaction
- modulo "Reclami, suggerimenti, apprezzamenti"

Al termine di ogni voucher il Care Manager provvede a collegarsi con il sito web ed invia il PAI di chiusura dopo aver riportato le indicazioni contenute sui diari degli specialisti.

In questo documento vengono evidenziati gli obiettivi prefissati, gli obiettivi raggiunti e gli eventuali scostamenti.

Le schede di accesso, necessarie per la rendicontazione, vengono inviate all'ATS.

In ogni caso il coordinatore provvede a riportare in formato magnetico sul web gli accessi eseguiti dagli operatori.

Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione sanitaria

Le cartelle ed ogni altra documentazione sono conservate presso la sede e, a richiesta, sono consultabili dall'interessato. Qualora quest'ultimo e/o il familiare volessero **acquisire copia** della documentazione sanitaria, essa verrà predisposta senza costi per il richiedente entro 15 giorni lavorativi, previa richiesta scritta inviata tramite e-mail all'amministrazione o compilazione di modulo ad hoc presso gli uffici.

Dimissione

Una volta chiuso il voucher con il raggiungimento degli obiettivi fissati nel PAI, oppure per volontà del paziente, avverrà la dimissione. Dopo la dimissione del paziente la continuità assistenziale viene garantita contattando tempestivamente il medico di base e rilasciando una relazione con indicato il percorso assistenziale.

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio l'utente verrà informato tempestivamente per concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Ambiti territoriali di intervento

La società CURASICURA gestisce il servizio C-Dom in Brescia e provincia.

Orari di segreteria

La sede di riferimento, contattabile a mezzo telefono e fax al numero: 030/3731201, osserverà i seguenti orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 16,00.

L'utente può recarsi presso la sede operativa dell'ente negli orari sopra indicati anche senza appuntamento

Al di fuori di detti orari è attiva la segreteria telefonica.

Orari di erogazione delle prestazioni dei casi presi in carico

L'attività sanitaria viene garantita:

per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o mono professionali;

per 7 giorni settimanali dalle 8,00 alle 20,00 per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali), in

ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti.

La presa in carico avviene entro le 72 ore dall'attivazione del servizio salvo urgenze segnalate dal medico o dalle strutture ospedaliere.

Per le attività procrastinabili quali ad esempio il servizio di fisioterapia domiciliare, la presa in carico del caso può avvenire anche dopo le 72 ore dall'attivazione del servizio, fermo restando che in ogni caso la presa in carico viene preceduta da contatto telefonico da parte dell'ente.

La reperibilità sanitaria (medica e/o infermieristica) telefonica è attiva dalle ore 9,00 alle ore 18,00 sui 7 giorni al numero cellulare: 340/1461938.

Norme etiche degli operatori

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.

L'ente gestore Cura Sicura ha attivato un codice etico.

Tutela della privacy

La informiamo che durante l'erogazione del Voucher Socio Sanitario e delle Prestazioni Estemporanee tratteremo dati personali che riguarderanno Lei e i suoi familiari. Tali dati saranno trattati oltre che su mezzi cartacei anche con mezzi informatici e utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi legali connessi.

La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale per la risoluzione del rapporto instaurato e necessaria in quanto questi, definiti "sensibili", occorrono per lo svolgimento della prestazione in oggetto.

Ricordiamo, inoltre, che tutti i nostri operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute.

CURASICURA garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona.

 curaSicura s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2023
--	--------------------------	-------------------

A tal fine, al momento della presa in carico/primo accesso, viene fornita completa informativa (allegata in calce alla presente Carta dei Servizi), ai sensi del REG. 679/2016 (CD GDPR), circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

Segnalazioni e suggerimenti

La Direzione di CURASICURA 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 presentati al coordinatore C-Dom in forma scritta o tramite fax, con apposito modulo che verrà consegnato insieme a tutta la documentazione all'avvio del voucher e in allegato alla carta dei servizi.

I reclami ottengono risposta entro 30 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

Informazioni

Per quanto attiene la richiesta di **informazioni** da parte dell'utente o dei familiari, gli operatori interessati all'erogazione del servizio provvedono a fornire le risposte attinenti le modalità di erogazione al servizio precisandone orari, numero di accessi, persone di riferimento in caso di necessità.

INFORMATIVA PRIVACY REG. 679/2016 (CD GDPR)

Gentile Signora/Egregio Signore,

ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito "Regolamento"), Curasicura S.r.l., in qualità di Titolare del trattamento dei Suoi Dati Personali (d'ora innanzi, per brevità, il "Titolare") Le fornisce le seguenti informazioni relative al trattamento dei Suoi dati personali comuni e particolari (vale a dire dati idonei a rivelare la vita sessuale, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere della persona) nonché dati relativi alla salute della persona.

La informiamo che i Suoi dati e/o quelli della persona della quale Lei ha la legale responsabilità saranno trattati, nel rispetto della citata normativa, esclusivamente per l'espletamento delle proprie finalità istituzionali inerenti, connesse e strumentali ai servizi assistenziali/sanitari offerti.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del Trattamento è Curasicura S.r.l. con sede in Brescia (BS), via Nicolò Tommaseo, n. 36 in persona del legale rappresentante pro tempore Sig.ra Sonia Maria Carmen Statella.

FINALITA' E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I dati personali forniti direttamente dall'interessato o altrimenti acquisiti dalla domanda per l'attivazione del servizio di assistenza domiciliare integrata saranno trattati esclusivamente

	<h1 style="color: green;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	<h1 style="color: green;">10/03/2023</h1>
---	--	---

per il perseguimento delle connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria, nonché impartite da autorità a ciò legittimate.

CONSEGUENZA DEL MANCATO CONFERIMENTO DEI DATI O DEL MANCATO CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il conferimento dei suoi dati personali è obbligatorio per il raggiungimento delle finalità sopra esposte e connesse ad obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie nonché una corretta instaurazione, gestione connesso alla procedura di assistenza domiciliare integrata. Si precisa che, in caso di mancato conferimento, la domanda non potrà essere accolta.

CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali oggetto di trattamento saranno conservati in ottemperanza a quanto statuito dall'art. 5 comma 1 lett. e) del Regolamento in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità sopra descritte per le quali i dati personali sono trattati o per il tempo strettamente necessario all'adempimento di obblighi di legge. Il Titolare fa riferimento ai tempi stabiliti nel Massimario di scarto del "Titolari e Massimario del Sistema Sociosanitario Lombardo, già Sistema Sanitario e Sociosanitario di Regione Lombardia".

MODALITA' E LOGICA DEL TRATTAMENTO

Sia i dati particolari che i dati comuni vengono raccolti presso l'interessato o presso persone diverse dall'interessato, atte comunque a tutelarne gli interessi (parenti e/o coloro i quali esercitano la legale responsabilità sull'interessato), quando lo stesso non è in grado di fornirli personalmente. Il trattamento dei dati, viene eseguito sia attraverso strumenti informatici, sia attraverso la raccolta dei documenti in tradizionali fascicoli, schede e archivi cartacei, con logiche strettamente correlate alle finalità indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

CATEGORIE DI SOGGETTI TERZI AI QUALI POTREBBERO ESSERE COMUNICATI I DATI

I dati di natura personale e quelli appartenenti a categorie particolari, potranno essere comunicati a destinatari, che tratteranno i dati in qualità di responsabili (art. 28 del Reg. UE 2016/679) e/o in qualità di persone autorizzate al trattamento dei dati che agiscono sotto l'autorità del Titolare e/o del Responsabile (art. 29 del Reg. UE 2016/679), per le finalità indicate al punto 1. Precisamente, i dati saranno comunicati a:

- persone fisiche autorizzate dal Titolare al trattamento di dati personali ex art. 29 GDPR in ragione dell'espletamento delle loro mansioni lavorative (es. personale sanitario e amministrativo, amministratori di sistema ecc...);
- soggetti terzi in rapporto contrattuale o convenzionale con il Titolare (es. alcune delle prestazioni sanitarie potrebbero essere poi eseguite da altri soggetti esterni);
- Organismi sanitari pubblici e privati, altri organismi del Servizio Sanitario Nazionale, organi della pubblica amministrazione, autorità di pubblica sicurezza, autorità giudiziaria ed enti assicurativi e altri soggetti, a cui sia obbligatorio comunicare i Dati Personali in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità.

	<h1 style="color: green;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	<h1 style="color: green;">10/03/2023</h1>
---	--	---

- Fornitori di servizi, incaricati dalla Società, a suo supporto, per eseguire attività relative al trattamento dei Suoi dati (laboratori, professionisti, terze strutture pubbliche o private).

L'elenco dei Responsabili del trattamento è costantemente aggiornato e disponibile presso la sede della fondazione. I dati sanitari dell'interessato potranno essere comunicati ai prossimi congiunti dell'utente e/o a terze persone solo se da questi espressamente indicate ovvero solo se colui il quale ha la legale responsabilità sull'utente abbia, preventivamente autorizzato tale comunicazione.

TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI VERSO UN PAESE TERZO E/O UN'ORGANIZZAZIONE INTERNAZIONALE

Nessun dato personale dell'Utente verrà trasferito a un paese terzo al di fuori della Unione Europea o ad Organizzazioni Internazionali.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR, l'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento:

- l'accesso ai suoi dati personali;
- la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano;
- l'opposizione al trattamento;
- la portabilità dei dati nei termini di cui all'art. 20 cit.;

qualora il trattamento sia basato sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), oppure sull'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), cit. la revoca del consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, l'interessato che ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento, ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo, segnatamente nello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione (art. 77 cit.).

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il/la sottoscritto/a _____, (CF _____)

residente in _____ via _____ n. _____ in qualità di

familiare convivente curatore familiare amministratore di sostegno esercente la patria potestà

Del _____ Sig./Sig.ra/minore _____, (CF _____)

residente in _____ via _____ n. _____.

	<h1 style="color: green;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	<h1 style="color: green;">10/03/2023</h1>
---	--	---

Compiutamente informato ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679

acconsente non acconsente

al trattamento dei dati personali, comuni e particolari, per le finalità descritte nell'informativa privacy sopra esposta e consegnata in copia, nonché alla comunicazione dei dati personali comuni e sensibili ai soggetti ivi indicati.

La ringraziamo per l'attenzione che ha voluto dedicarci e La preghiamo di volerci restituire, debitamente sottoscritto.

Luogo e Data _____

Firma _____

Questionario di CUSTOMER-SATISFACTION (fac-simile)

Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile rilevare eventuali disservizi e aree di criticità; questo ci darà la possibilità di implementare azioni di miglioramento.

La preghiamo di compilare il questionario di customer-satisfaction barrando la casella che meglio esprime il Suo giudizio.

Se desidera fare dei commenti aggiunga i suoi pareri in fondo al questionario nelle righe a disposizione.

La ringraziamo per la collaborazione.

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso maschio femmina **Età** _____
Nazionalità italiana straniera
Scolarità nessuna scuola obbligo scuola superiore laurea/altro titolo

PRENOTAZIONE E SERVIZIO RECEPTION

E' stato semplice prenotare ? **SI** **NO**
Il suo appuntamento ha subito qualche spostamento di data? **SI** **NO**
Se sì, Quante volte è stato spostato? **N°** _____
Le hanno spiegato il motivo dello slittamento ? **SI** **NO**

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI :
indicare da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto)

COMUNICAZIONE CON LA SEGRETERIA

Risponda alla seguente domanda solo se ha comunicato direttamente con la segreteria.

E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA

	<h1 style="color: green;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	<h1 style="color: green;">10/03/2023</h1>
---	--	---

CORTESIA DEGLI OPERATORI, ATTESA TELEFONICA, SPIEGAZIONI DELL'ATTIVITA' OFFERTA, RISPOSTA ESAUSTIVA ALLE DOMANDE POSTE

1. 2. 3. 4. 5.

SERVIZIO GENERALE

E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

CONFORT, CORTESIA, INFORMAZIONI, RISPETTO PRIVACY

1. 2. 3. 4. 5.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

CAPACITA' D'ASCOLTO, PROFESSIONALITA', COMPETENZE, DISPONABILITA', CAPACITA' CON I PAZIENTI/PARENTI, INFORMAZIONI SANITARIE RICEVUTE

1. 2. 3. 4. 5.

SERVIZIO O.S.S.

CAPACITA' D'ASCOLTO, PROFESSIONALITA', COMPETENZE, DISPONABILITA', CAPACITA' CON I PAZIENTI/PARENTI

1. 2. 3. 4. 5.

Note: _____

SERVIZIO MEDICO SANITARIO

LE CHIEDIAMO DI SCRIVERE QUI SOTTO QUALE O QUALI TIPI DI PRESTAZIONI SANITARIE HA EFFETTUATO:

E' SODDISFATTO DEL PERSONALE *MEDICO/SANITARIO* PER GLI ASPETTI DI SEGUITO RIPORTATI?

DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO, INFORMAZIONI MEDICO SANITARIE RICEVUTE,TEMPO DEDICATO ALLE SPIEGAZIONI, PROFESSIONALITA', COMPETENZE

VALUTAZIONE GLOBALE

QUALI ASPETTI DELL'INTERO SERVIZIO OFFERTO CONSIDERA DA MIGLIORARE?

- ORGANIZZAZIONE ED EFFICIENZA

	<h1 style="color: green;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	<h1 style="color: green;">10/03/2023</h1>
---	--	---

- INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE
- ATTENZIONE AL PAZIENTE
- RISERVATEZZA E PRIVACY
- PROFESSIONALITA'

EVENTUALI COMMENTI

Grazie per la collaborazione

Lo staff di CURASICURA

Segnalazioni, Reclami e Suggerimenti (fac-simile)

CuraSicura ascolta, accoglie e registra i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni declinati nella Carta dei Servizi.

Segnalazione: ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;

Reclamo: ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio

Suggerimento: ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Sia il reclamo che la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere comunicati direttamente al Coordinatore C-Dom e i reclami ottengono risposta entro 30 giorni secondo le modalità indicate nella carta dei servizi.

Segnalazioni

Reclami

 curaSicura s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2023
---	--------------------------	-------------------

Suggerimenti

Brescia, lì _____

Firma dell'utente _____