


Tipologia documento: DOCUMENTO 03	Requisito/i di riferimento: DGR 2569/14 2.2.1.C) Generali aggiuntivi per l'esercizio 3.2.4 A) Generali aggiuntivi per l'accreditamento	DGR 6867/22 5.2. AU Garanzia attività 5.13 AU Materiale informativo 3.1 AC Tipologia di prestazioni e di servizi erogati	Pag. 1 di 10
Titolo documento: DOC 03 CARTA DEI SERVIZI ADI			

INDICE

1.	PRESENTAZIONE	2
2.	PRESTAZIONI OFFERTE DALL'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA.....	2
3.	CONDIZIONI E MODALITA' PER ACCEDERE AL SERVIZIO ADI IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO 3	
4.	MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	5
5.	DIMISSIONE O TRASFERIMENTO DELL'UTENTE.....	6
6.	RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA.....	6
7.	GESTIONE DEI RECLAMI E CUSTOMER SATISFACTION	6
8.	LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ADI.....	7
9.	I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	8
10.	DOVE SIAMO.....	8
11.	CONTATTI.....	9
12.	ALLEGATI.....	10

Lista delle revisioni

Rev	Data	Verifica	Verifica	Approvazione
0	<i>Dicembre 2015</i>	Responsabile Sanitario	Responsabile Amministrativo	Amministratore unico
1	<i>Marzo 2019</i>	Responsabile Sanitario	Responsabile Amministrativo	Amministratore Delegato
2	<i>Gennaio 2023</i>	Responsabile Sanitario	Responsabile Amministrativo	Amministratore Delegato
3	<i>Gennaio 2025</i>	Responsabile Sanitario	Responsabile Amministrativo	Amministratore Delegato
4	<i>Gennaio 2026</i>	Responsabile Sanitario	Responsabile Amministrativo	Amministratore Delegato

		CURE DOMICILIARI
Tipologia documento: DOCUMENTO 03	Requisito/i di riferimento: DGR 2569/14 2.2.1.C) Generali aggiuntivi per l'esercizio 3.2.4 A) Generali aggiuntivi per l'accreditamento	Pag. 2 di 10
Titolo documento: <div style="text-align: center;"> DOC 03 CARTA DEI SERVIZI ADI </div>		

1. PRESENTAZIONE

Il settore Cure Domiciliari di Trust Medical eroga prestazioni domiciliari sia in regime privatistico, sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, mediante unità di offerta C-DOM denominata "ADI DI TRUST MEDICAL" con sede operativa ed organizzativa aperta al pubblico, ubicata in Via Antonio Bazzini 30, Milano, accreditata e contrattualizzata con ATS Milano Città Metropolitana con provvedimento regionale n. 5695 del 17/6/2016 (cudes 016220) e riclassificata con Deliberazione n.89 del 27/1/23 (nuovo cudes 091823)

L' ADI DI TRUST MEDICAL opera nei seguenti Distretti dell'ATS Milano Città Metropolitana:

CODICE ATS	DESCRIZIONE ATS	CODICE ASST	DESCRIZIONE ASST	DESCRIZIONE DISTRETTO
030321	ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	030703	ASST FATEBENEFRAPELLI SACCO	MUNICIPIO 1
030321	ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	030703	ASST FATEBENEFRAPELLI SACCO	MUNICIPIO 2
030321	ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	030703	ASST FATEBENEFRAPELLI SACCO	MUNICIPIO 3
030321	ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	030703	ASST FATEBENEFRAPELLI SACCO	MUNICIPIO 4
030321	ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	030702	ASST SANTI PAOLO E CARLO	MUNICIPIO 5


L'Udo C-DOM si colloca nella rete di servizi sociosanitari regionali sulla base di quanto definito dalla DGR 2569/2014 e dalla DGR 6867/2022. Pertanto, l'unità di offerta aderisce alle reti assistenziali previste dalla normativa regionale, secondo le modalità indicate dalla ASST di pertinenza e seguirà tutte le indicazioni necessarie per l'integrazione dei servizi (SAD, C-Dom, dimissioni assistite, ecc.)

Il servizio ADI è rivolto a pazienti fragili, e alle loro famiglie, che per limitazioni permanenti o temporanee della propria autonomia, non sono in grado di accedere alle strutture ospedaliere e/o ambulatoriali per ricevere le prestazioni sanitarie delle quali hanno bisogno.

2. PRESTAZIONI OFFERTE DALL'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'Udo C-DOM TRUST MEDICAL offre le seguenti prestazioni:

- a) SERVIZI INFERMIERISTICI E FISIOTERAPICI DOMICILIARI
- b) SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIO SANITARIA
- c) CONSULENZE MEDICO SPECIALISTICHE
- d) CONSULENZA SANITARIA
- e) SUPPORTO E ASSISTENZA PSICOLOGICA

		CURE DOMICILIARI
Tipologia documento: DOCUMENTO 03	Requisito/i di riferimento: DGR 2569/14 2.2.1.C) Generali aggiuntivi per l'esercizio 3.2.4 A) Generali aggiuntivi per l'accreditamento	Pag. 3 di 10
Titolo documento: <div style="text-align: center;"> DOC 03 CARTA DEI SERVIZI ADI </div>		

Di seguito sono elencate alcune delle prestazioni da noi erogate:

- prestazioni infermieristiche prolungate nel tempo (es. medicazioni piaghe da decubito, terapia infusione, bendaggi, medicazioni ulcere vascolari e diabetiche ecc.);
- prestazioni infermieristiche occasionali e limitate nel tempo (es. prelievi ematici, cambi catetere, clismi, somministrazione farmaci, medicazioni, terapia infusiva ecc.);
- trattamenti fisioterapici per migliorare o recuperare la deambulazione, interventi formativi e di educazione sanitaria per utilizzo ausili, deambulazione assistita ecc.;
- prestazioni socioassistenziali per l'igiene personale, aiuto vestizione ecc.;
- interventi formativi e di educazione sanitaria rivolta ai pazienti e ai familiari/caregiver per tutte le esigenze assistenziali;
- mantenimento della presa in carico degli utenti, da parte dello stesso personale, per tutta la durata del trattamento;
- condivisione del Piano di Assistenza Individuale con il Medico di Medicina Generale;
- orientamento e consigli ai familiari da parte di tutte le figure professionali, per ottenere protesi e ausili necessari, o per usufruire dei servizi territoriali al fine di sollevare la famiglia dal carico assistenziale;
- visite specialistiche domiciliari Fisiatriche e Geriatriche in relazione alle necessità evidenziate

Le prestazioni offerte dall'ADI vengono garantite anche in regime di solvenza. Il Servizio Domiciliare a pagamento offre diverse prestazioni di assistenza sanitaria e sociosanitaria i cui costi sono pubblicizzati all'utenza attraverso materiale informativo, oltre ad essere disponibili sul sito internet www.trustmedical.it/curedomiciliari.

3. CONDIZIONI E MODALITA' PER ACCEDERE AL SERVIZIO ADI IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO


Il servizio cure domiciliari è rivolto a persone in situazioni di fragilità, senza limitazioni di età o di reddito, 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 presso i presidi sanitari ambulatoriali.

Laddove il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia del paziente ritenga necessaria l'attivazione dell'UdO C-DOM, questa verrà erogata mediante l'assegnazione del Voucher Socio-Sanitario Regionale.

- **Che cos'è il Voucher Socio-Sanitario?**

Consiste in un contributo economico, assegnato dall'ATS sottoforma di "titolo di acquisto", articolato su diversi Profili di cura, stabiliti in base all'intensità dell'assistenza necessaria. Può essere utilizzato esclusivamente per ottenere prestazioni di assistenza domiciliare sociosanitaria/prelievi a domicilio.

		CURE DOMICILIARI
Tipologia documento: DOCUMENTO 03	Requisito/i di riferimento: DGR 2569/14 2.2.1.C) Generali aggiuntivi per l'esercizio 3.2.4 A) Generali aggiuntivi per l'accreditamento	Pag. 4 di 10
Titolo documento: <div style="text-align: center;"> DOC 03 CARTA DEI SERVIZI ADI </div>		

Per accedere al Voucher non vi sono limitazioni di età o di reddito e le prestazioni erogate sono completamente gratuite.

- **Come ottenere il Voucher Socio-Sanitario?**

Il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia rilascia all'utente/familiare la richiesta di attivazione UdO C-DOM, formulata sul Ricettario Regionale specificando il bisogno di assistenza di cure domiciliari.

- **Come attivare il servizio?**

L'utente/famiglia potrà contattare l'UdO C-DOM di TRUST MEDICAL telefonicamente al 02.8733.8090, al fine di concordare tempi e modalità di presa in carico.

Un operatore di TRUST MEDICAL e il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia concorderanno con l'utente/famiglia il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che, se necessario, potrà essere modificato durante il periodo di cura.

In occasione dell'attivazione del Voucher Socio-Sanitario gli operatori sanitari dei Punti Fragilità dei Distretti della ATS potranno effettuare una visita domiciliare al fine di una valutazione complessiva dei bisogni assistenziali.

- **Come accedere al servizio?**

La segreteria dell'UdO C-DOM di Trust Medical è aperta al pubblico, con orario continuato, dalle ore 8.30 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì (non festivo). Nei giorni e orari di chiusura è attivo un risponditore automatico che informa sugli orari di apertura della segreteria.

È prevista inoltre la possibilità per gli assistiti di accoglimento dei messaggi tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura dell'attività amministrativa.


L'UdO C-DOM di TRUST MEDICAL garantisce la reperibilità telefonica del servizio 7 giorni su 7 dalle ore 9 alle ore 18.

Il numero telefonico è reso disponibile a tutti i pazienti in carico.

Nel caso in cui non sia possibile attivare il Voucher poiché si è già raggiunto il tetto massimo di persone assistibili, il nuovo utente viene messo in lista d'attesa in base ai seguenti criteri:

- valutazione dei casi più gravi;
- ordine progressivo di presentazione della richiesta.

L'utente/famiglia viene sempre informata sui tempi di attesa e della possibilità di scegliere un altro Ente Gestore di Cure Domiciliari.

		CURE DOMICILIARI
Tipologia documento: DOCUMENTO 03	Requisito/i di riferimento: DGR 2569/14 2.2.1.C) Generali aggiuntivi per l'esercizio 3.2.4 A) Generali aggiuntivi per l'accreditamento	Pag. 5 di 10
Titolo documento: <div style="text-align: center;"> DOC 03 CARTA DEI SERVIZI ADI </div>		

4. MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Successivamente all'avvenuta attivazione delle cure domiciliari, sarà effettuata la prima valutazione che deve aver luogo sempre presso il domicilio del paziente. Tale valutazione, di norma effettuata da un infermiere o un fisioterapista, deve produrre un'analisi dei bisogni dell'utente/famiglia.

La presa in carico dell'assistito (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) viene garantita entro 72 ore, salvo le urgenze segnalate dal MMG e nel caso di dimissioni protette dall'Ospedale che vengono prese in carico entro le 24 ore.

Fanno eccezione le prestazioni di riabilitazione che possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore in funzione della disponibilità degli operatori in servizio rispetto alle assistenze già in corso.

La presa in carico del paziente prevede l'informazione diretta all'utente/famiglia sulle caratteristiche del servizio di cure domiciliari e l'acquisizione del consenso:

- alle cure previste dal PAI;
- al trattamento dei dati personali secondo normativa vigente.

Il PAI è uno strumento che definisce la tipologia delle prestazioni, le figure professionali coinvolte, la frequenza degli interventi e gli obiettivi di cura.

È necessaria la condivisione del PAI con il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia e con la famiglia/care-giver, affinché tutte le figure di riferimento del paziente siano coinvolte.

Con la stesura del PAI avviene l'effettiva presa in carico del paziente. Da questo momento l'Ente Gestore deve garantire all'utente un percorso assistenziale appropriato, vigilando sui bisogni dell'assistito e della famiglia.


L'UdO C-DOM TRUST MEDICAL impiega professionisti qualificati, costantemente aggiornati, in possesso di apposito cartellino di riconoscimento visibile agli utenti assistiti.

L'assistenza presso il domicilio da parte degli operatori è garantita in maniera continuativa 7 giorni su 7, in funzione di bisogni contenuti nei Piani Assistenziali in carico.

L'UdO C-DOM di TRUST MEDICAL attualmente non utilizza modalità di servizi sanitari erogati a distanza (telemedicina).

Nel momento in cui il Paziente ha raggiunto gli obiettivi previsti dal Voucher, il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia viene interpellato dal Coordinatore per concordare la rivalutazione della situazione finalizzata ad una eventuale dimissione.

Il Voucher non ha un termine prestabilito e si concluderà di norma quando i bisogni assistenziali previsti dal PAI risulteranno soddisfatti.

		CURE DOMICILIARI
Tipologia documento: DOCUMENTO 03	Requisito/i di riferimento: DGR 2569/14 2.2.1.C) Generali aggiuntivi per l'esercizio 3.2.4 A) Generali aggiuntivi per l'accreditamento	Pag. 6 di 10
Titolo documento: <div style="text-align: center;"> DOC 03 CARTA DEI SERVIZI ADI </div>		

5. DIMISSIONE O TRASFERIMENTO DELL'UTENTE

Un Documento di Dimissione contenente i dati dell'assistito, la durata dell'intervento, gli obiettivi del PAI e il motivo della dimissione viene archiviato nel fascicolo sanitario. Una sua copia viene inviata via posta al paziente e alla famiglia/caregiver.

Nel corso del periodo di presa in carico può accadere che per vari motivi (periodo di vacanza, trasferimento presso domicilio di familiari, ecc.) il paziente abbia necessità di proseguire l'assistenza domiciliare presso altra ATS (Lombarda o di altra regione). In questo caso, l'Ente Gestore lascerà al paziente la seguente documentazione:

- PAI aggiornato;
- copia del diario clinico dell'ultimo periodo;
- eventuali protocolli di cura;
- Documento di dimissione.

Nel caso in cui il paziente/famiglia non fosse in grado di provvedere autonomamente al trasferimento, l'Ente Gestore segnalerà il caso al Punto Fragilità Distrettuale di pertinenza.

6. RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

La documentazione sociosanitaria, nel corso della presa in carico, è conservata al domicilio dell'assistito. Dopo la dimissione il fascicolo completo è conservato presso la sede amministrativa della società. Copia della documentazione è disponibile a semplice richiesta scritta del paziente allegando documento di identità in corso di validità. In caso di delega, è necessario allegare alla delega documento d'identità in corso di validità del delegante e del delegato. La richiesta va formalizzata alla Coordinatrice UdO C-DOM. I tempi per la consegna della documentazione richiesta sono indicativamente di giorni 7 dal ricevimento. La documentazione sanitaria viene fornita gratuitamente.

7. GESTIONE DEI RECLAMI E CUSTOMER SATISFACTION

TRUST MEDICAL, in linea con l'intento di migliorare continuamente la qualità delle proprie prestazioni e dei propri servizi offerti, mira a mantenere un costante rapporto di informazione /collaborazione con il paziente ed i suoi familiari, al fine di permettere l'individuazione di eventuali disservizi e raccogliere quindi suggerimenti e proposte da parte degli utenti stessi.

Modalità di gestione dei reclami

L'utente o il familiare può presentare reclamo o segnalare il disservizio direttamente alla Coordinatrice UdO C-DOM:

- Telefonicamente, chiamando al numero: Tel. 02.8733.8090,
- Recandosi di persona nella sede di Via Bazzini, 30 - 20133 Milano,
- Inviando una mail all'indirizzo adi@trustmedical.it

		CURE DOMICILIARI
Tipologia documento: DOCUMENTO 03	Requisito/i di riferimento: DGR 2569/14 2.2.1.C) Generali aggiuntivi per l'esercizio 3.2.4 A) Generali aggiuntivi per l'accreditamento	Pag. 7 di 10
Titolo documento: <div style="text-align: center;"> DOC 03 CARTA DEI SERVIZI ADI </div>		

Il reclamo, ricevuto in qualunque forma, viene riportato da chi lo riceve sull'apposito modulo (allegato alla Carta dei Servizi) e immediatamente sottoposto, se del caso, all'operatore di riferimento.

La problematica segnalata viene affrontata, e se possibile risolta, nel minor tempo possibile. L'utente sarà, comunque, informato in tempo reale, o al massimo entro 30 giorni, sulle modalità di risoluzione del problema adottate.

Il reclamo sarà poi raccolto e analizzato globalmente con tutti quelli ricevuti nell'arco di quattro mesi al fine di verificare la necessità di migliorare determinate procedure o servizi offerti affinché gli utenti e i loro familiari possano ricevere un'assistenza sempre più puntuale ed efficace.

Customer Satisfaction

Periodicamente, e comunque entro il termine della PAI, l'utente sarà invitato a compilare un questionario di gradimento delle prestazioni ricevute (allegato alla Carta dei Servizi).

Revoca

Nel caso in cui l'utente/famiglia sia insoddisfatto dell'assistenza erogata sarà possibile revocare l'Ente Gestore, procedendo ad una nuova scelta tra gli altri Enti Accreditati.

8. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ADI


L'organizzazione è articolata in funzione della necessità che ciascun operatore possa assicurare l'integrazione dei propri interventi presso l'assistito, nonché il trasferimento reciproco delle informazioni, anche al Medico di Famiglia dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

L'attività di cura e riabilitazione è affidata a:

- Medici specialisti in geriatria o fisiatria;
- Fisioterapisti;
- Infermieri;
- Operatori Socio-Assistenziali (OSS);
- Psicologo.

Il **Responsabile Sanitario** sovrintende all'operato di tutti i medici e terapisti, organizza il servizio, supervisiona e verifica i piani di assistenza personalizzati (PAI). Si interfaccia con il Medico di Famiglia per le problematiche inerenti la gestione dell'assistenza. Inoltre, presiede le attività di valutazione e miglioramento della qualità ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il **Coordinatore Infermieristico/Care Manager** ha la funzione di coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali previste, per tutti gli assistiti in carico al servizio.

		CURE DOMICILIARI
Tipologia documento: DOCUMENTO 03	Requisito/i di riferimento: DGR 2569/14 2.2.1.C) Generali aggiuntivi per l'esercizio 3.2.4 A) Generali aggiuntivi per l'accreditamento	Pag. 8 di 10
Titolo documento: <div style="text-align: center;"> DOC 03 CARTA DEI SERVIZI ADI </div>		

Il **personale di segreteria** si occupa della gestione delle segnalazioni e delle richieste di attivazioni, nonché della conservazione della documentazione sanitaria (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario contenente il PAI e il diario assistenziale) degli assistiti in conformità alla normativa sul trattamento dei dati vigente.

9. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività di TRUST MEDICAL si basa sul rispetto dei seguenti principi etici di riferimento.

Centralità della persona, rispetto e tutela della sua dignità, promuovendo e difendendo i diritti del malato e la partecipazione dell'utente al miglioramento dei servizi erogati dalla struttura.

Rispetto della legge e delle normative vigenti internazionali, nazionali e regionali e il conseguente rifiuto di qualsiasi comportamento contrario alla legge.

Onestà, correttezza e buona fede nel rispetto dei diritti di tutti i soggetti coinvolti nell'attività di TRUST MEDICAL e, in particolare, nei rapporti con le istituzioni pubbliche.

Imparzialità ed eguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche.

Trasparenza e verificabilità di ogni operazione e transazione ed accessibilità alle informazioni.

Efficacia ed appropriatezza delle prestazioni assistenziali erogate all'utente.

Efficienza nella gestione delle risorse aziendali, nel rispetto degli standard qualitativi.

Politica di tutela della privacy e della riservatezza del paziente con speciale riguardo al trattamento dei dati sensibili, all'informativa e al consenso dell'interessato.

Politica di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e tutela dell'ambiente, nel pieno rispetto delle normative vigenti.

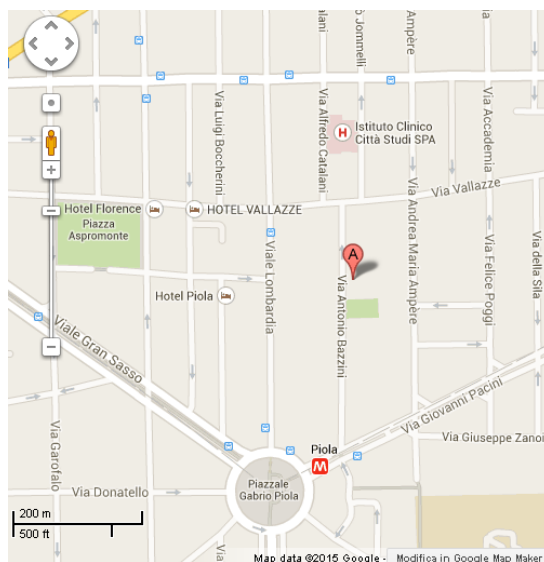
Politica di qualità, nell'ottica del miglioramento continuo e monitoraggio dei processi.

Ripudio di ogni forma di criminalità o comportamento che possa consentire od agevolare la commissione dei reati di cui al D.Lgs. 231/01.

10. DOVE SIAMO

L'UdO C-DOM di Trust Medical è facilmente raggiungibile utilizzando autobus e metropolitane.

Tipologia documento: DOCUMENTO 03	Requisito/i di riferimento: DGR 2569/14 2.2.1.C) Generali aggiuntivi per l'esercizio 3.2.4 A) Generali aggiuntivi per l'accreditamento DGR 6867/22 5.2. AU Garanzia attività 5.13 AU Materiale informativo 3.1 AC Tipologia di prestazioni e di servizi erogati	Pag. 9 di 10
Titolo documento: <div style="text-align: center;"> DOC 03 CARTA DEI SERVIZI ADI </div>		



Mezzi di superficie – per arrivare in via Bazzini n. 30 si può prendere uno dei seguenti mezzi: bus 81 (fermata via Porpora ang. viale Lombardia), bus 62 (fermata viale Lombardia ang. via Vallazze), bus 55 (fermate più vicine piazza Aspromonte oppure via Porpora ang. via Lulli), bus 91 (fermata più comoda piazzale Piola), bus 93 (fermata più vicina via Pacini ang. via Ponzio). Per calcolare invece il percorso esatto partendo da un indirizzo preciso, utilizzare il servizio offerto sul sito dell'ATM specificando la via da cui partire e "via Bazzini 30" nel campo "Luogo di arrivo".

Metropolitana – Le fermate più vicine sono "Piola" (linea M2 - verde) e "Loreto" (linea M1/M2 - rossa/verde).

Ferrovie – Dalle stazioni principali (Centrale, Cadorna e Lambrate) prendere la metropolitana (linea M2 - verde) e scendere alle fermate "Piola" oppure "Loreto".

Automobile – Arrivando dall'autostrada le uscite più vicine a via Bazzini sono "Lambrate" e Rubattino sulla tangenziale Est di Milano.

11. CONTATTI

Tel.: 02.87338090


Fax: 02.87335915

Mail: adi@trustmedical.it

Web: www.trustmedical.it

Whatsapp: 3298574494

La segreteria UdO C-DOM di Trust Medical è aperta, con orario continuato, dalle ore 8.30 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì (non festivo). Nei giorni e orari di chiusura è attivo un risponditore automatico che informa

		CURE DOMICILIARI
Tipologia documento: DOCUMENTO 03	Requisito/i di riferimento: DGR 2569/14 2.2.1.C) Generali aggiuntivi per l'esercizio 3.2.4 A) Generali aggiuntivi per l'accreditamento	Pag. 10 di 10
Titolo documento: <div style="text-align: center;"> DOC 03 CARTA DEI SERVIZI ADI </div>		

sugli orari di apertura della segreteria. E' prevista inoltre la possibilità per gli assistiti di accoglimento dei messaggi tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura dell'attività amministrativa.

Le informazioni sono anche reperibili sul sito internet, nella Carta dei Servizi e sulla cartellonistica affissa presso la sede.

L'attività sanitaria è garantita:

- a) per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o mono professionali;
- b) per 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate.

L'ADI di TRUST MEDICAL garantisce la reperibilità telefonica del servizio 7 giorni su 7 dalle ore 9 alle ore 18. Il numero telefonico è reso disponibile a tutti i pazienti in carico.

12. ALLEGATI

Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (Questionario di gradimento)

Scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele o per denunciare disservizi (Encomi/Reclami)