

CARTA dei SERVIZI



AFFIDATI A NOI, L'ASSISTENZA È DI SANITELGEST



INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di informare i cittadini in merito ai criteri di accesso ai servizi socio sanitari ed assistenziali dei Centri Sanitelgest.

Fornisce, inoltre, un'informazione chiara e dettagliata sui servizi erogati. Tutela i fruitori espli-

citando gli obiettivi e individuandone le prestazioni, stabilisce le modalità che devono essere rispettate nei diversi tipi di interventi ed i livelli di Qualità comuni dell'intera organizzazione e di ogni centro servizi Sanitelgest.

CHI SIAMO

I Centri Sanitelgest si occupano di erogare servizi di assistenza alla persona sia sociali che socio sanitari siano esse domiciliari che ospedaliere.

MISSION

La mission della Sanitelgest è il miglioramento della qualità della vita delle persone, la tutela della loro salute, ed il mantenimento del paziente all'interno delle proprie mura domestiche attraverso le **cure domiciliari** della Sanitelgest. Per la Sanitelgest il paziente è al centro dell'universo; un punto di attrazione di attenzioni e cure.

I PAZIENTI SANITELGEST

Anziani, disabili, malati o persone temporaneamente non autosufficienti.

PRINCIPI DEI SERVIZI

Nell'erogare i propri servizi la Sanitelgest rete in franchising assume i principi del DPCM 27 gennaio 1994 per la tutela dei diritti degli utenti come di seguito:

- **Eguaglianza:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali ma l'accesso ai servizi.
- **Imparzialità:** I comportamenti dei centri Sanitelgest nei confronti dei loro assistiti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore è: continua, regolare. In caso di mal funzionamento o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **Partecipazione:** l'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto n.241.
- **Efficienza ed efficacia:** Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia, poiché adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.
- **Diritto di scelta** Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione condividendo con lui le scelte del suo Piano di Intervento (PAIS).

I BISOGNI

La Sanitelgest eroga servizi di **cure domiciliari** puntando al raggiungimento di un'efficace ed efficiente qualità in ogni sua prestazione di assistenza alle persone con il supporto di un'equipe di operatori qualificati e professionali. Sanitelgest è orientata alla soddisfazione dei **bisogni** plurimi dei pazienti, correlati ad una condizione di non autosufficienza parziale o

totale, attraverso la continuità e l'integrazione assistenziale, con particolare attenzione alla qualità di vita del paziente. Il bisogno viene accertato tramite idonei **strumenti** di valutazione da parte dei professionisti della Sanitelgest che consentono la *presa in carico* globale della persona con la conseguente definizione di un "Progetto di Assistenza Individuale Sanitelgest" (PAIS).

TIPOLOGIE DI ASSISTENZA

In relazione al bisogno di salute del nostro assistito ed al livello di intensità, complessità e durata dell'intervento assistenziale, si distinguono alcune tipologie di cure domiciliari che Sanitelgest garantisce:

- Assistenza domiciliare programmata
- Assistenza domiciliare integrata
- Assistenza Ospedaliera

L'Assistenza può essere: ad ore, a turni, notturna, h24, a prestazione.

I NOSTRI SERVIZI

- Assistenza domiciliare
- Assistenza ospedaliera
- Servizio infermieristico
- Servizio ambulanza
- Servizio di accompagnamento
- Servizio medico specialistico
- Servizio telesoccorso e teleassistenza
- Servizio prevenzione e screening
- Centro d'ascolto
- Patronato
- Esami diagnostici domiciliari
- Badanti
- Scooter elettrici/ausili
- Voli sanitari
- Telecardiologia e Telemedicina
- Stannah montascale
- Elettrocardiografo tascabile
- Infortunistica/Risarcimento danni

GLI OPERATORI SANITELGEST

Gli interventi socio sanitari dei Centri Sanitelgest vengono erogati da personale qualificato con regolare iscrizione agli albi e/o ordine e con regolare copertura assicurativa. Personale qualificato regolarmente formato; esegue i servizi con regolare divisa e tesserino di riconoscimento. Sostiene la mission della Sanitelgest ossia la salvaguardia della tutela del paziente.

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Per accedere ai servizi dei Centri affiliati Sanitelgest è sufficiente contattare la Centrale Operativa Nazionale attiva 24h al

**Numero Verde Nazionale
800913050**

oppure ai **numeri sotto elencati alla voce "centri affiliati Sanitelgest"**. Il personale di segreteria vi informerà sui centri più vicini a casa vostra.

TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

SERVIZI IMMEDIATI

COSTI DEI SERVIZI

I costi saranno comunicati prima dell'avvio dei servizi attraverso l'emissione di preventivo relativamente alle prestazioni richieste. I preventivi saranno formalizzati o presso la sede dei Centri Sanitelgest o tramite email o laddove ritenuto necessario telefonicamente, se trattasi di servizi di breve durata.

Ogni Centro Sanitelgest ha un proprio tariffario ed agisce in autonomia.

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

All'accettazione del preventivo, saranno quindi, compilate tutte le schede o **strumenti** per la presa in carico del paziente con il conseguente abbinamento dell'operatore professionista che lo dovrà assistere.

SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO

Con cadenza temporale vengono somministrati questionari (*CUSTOMER SATISFACTION*) per valutare la soddisfazione dell'utenza.



DIRITTI DEI PAZIENTI SANITELGEST

- Ha il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della sua dignità.
- Ha il diritto di essere protetto dai professionisti Sanitelgest che lo prendono in cura.
- Ha il diritto di certezza del trattamento che riceve.
- Ha il diritto di essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- Ha il diritto di avere operatori orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e/o migliorare comunque il suo stato di salute.
- Ha il diritto di avere riconosciuta la sua specificità derivante dell'età, dal sesso, dalle condizioni di salute, etc.
- Ha il diritto alle cure senza alterarne ove possibile le sue abitudini di vita.
- Ha il diritto di ricevere tutte le informazioni rispetto alla sua assistenza e al suo stato di salute.
- Ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto.
- Il familiare del paziente ha il diritto di ricevere il sostegno necessario.

I DOVERI

L'Utente ha il dovere di:

- Rispettare il personale Sanitelgest che lo assiste; pagare le prestazioni erogate entro i termini concordati tra i Centri Sanitelgest e l'Utente e/o Familiare.
- Informare tempestivamente i responsabili del centro Sanitelgest dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.



CENTRALE OPERATIVA NAZIONALE



CENTRI SANITELGEST

- **Centro Sanitelgest Casa Madre (Reggio Calabria)**
0965.899356 - Email: franchising@sanitelgest.it
- **Centro direzionale Sanitelgest Monterotondo (Lazio)**
800.91.30.50 - Email: roma@sanitelgest.it
- **Centro Affiliato Sanitelgest Messina (Sicilia)**
0902.321810 - Email: messina.arcieri@sanitelgest.it
- **Centro Affiliato Sanitelgest Telesse Terme (BN)**
0824.040965 - Email: teleseterme@sanitelgest.it
- **Centro Affiliato Sanitelgest Nettuno (Lazio)**
0698.05450 - Email: nettuno@sanitelgest.it
- **Centro Affiliato Sanitelgest Brescia (Lombardia)**
0307.829230 - Email: brescia@sanitelgest.it
- **Centro Affiliato Sanitelgest Perugia (Umbria)**
0756.976021 - Email: perugia@sanitelgest.it
- **Centro Affiliato Sanitelgest Roma (Lazio)**
06.49775352 - Email: roma7@sanitelgest.it

