

# CARTA DEI SERVIZI

## Cure Palliative Domiciliari

Rev.	Data	Descrizione	Emesso da:
07	04/04/2023	Revisione	Rosa M. Viola
06	19/08/2021	Aggiornamento	R.Viola, De Masi L.
05	01/07/2021	Aggiornamento ambiti territoriali	R.Viola, De Masi L.
04	15/09/2020	Contestualizzazione del servizio nello scenario pandemico da SARS-CoV-2	R.Viola, De Masi L.
03	14/01/2018	Revisione	R.Viola, De Masi L.
02	18/12/2017	Revisione	Magni A, De Masi L.
01	12/10/2017	Revisione	Magni A, De Masi L.
00	30/06/2017	Prima emissione	Magni A, De Masi L.

Firma per Autorizzazione

Amministratore Delegato

Dott.ssa Rosa M. Viola

**LAM CENTRO BIOMEDICO SRL**

Via Ernesto Rossi n° 1

24128 BERGAMO

C.F./P.IVA 03061420166

Gentile Signora - Egregio Signore,

la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento messo a disposizione di tutte le persone che, direttamente o indirettamente, usufruiscono dei servizi di LAM CENTRO BIOMEDICO o che, hanno un interesse nell'attività e nell'operato dell'organizzazione. L'obiettivo principale della Carta consiste nell'offrire una chiara e trasparente "fotografia" del nostro Ente Erogatore, che permetta di comprendere i principi e le metodologie dell'organizzazione, le modalità di accesso e le peculiarità di ogni Unità d'Offerta, così come gli strumenti per la misurazione della qualità del lavoro svolto.

In questo senso tale "fotografia" vuole essere dinamica; essa rappresenta infatti sia lo "stato dell'arte" di quanto presente oggi che gli impegni e le responsabilità che ci si intende assumere per il proprio futuro. Nel nostro lavoro quotidiano ci siamo impegnati nel costruire e promuovere risposte che potessero essere il più possibile individualizzate ed attente alle singole esigenze delle persone e della sua famiglia.

La Carta mira, dunque, a tutelare ogni singolo cittadino, mettendolo nelle condizioni di conoscere ed accedere ai servizi che meglio rispondono alle proprie esigenze e ai propri bisogni, con trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

Promuovere una informazione il più possibile chiara e completa permette non da meno di favorire la partecipazione della persona, che grazie alle informazioni raccolte, può presentare proposte ed osservazioni per il miglioramento dei servizi offerti.

Nel ringraziarvi per la fiducia che ci dimostrate, auguriamo a tutti buona lettura

La Direzione Generale

## INDICE

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
A CHI SI RIVOLGE.....	4
A COSA SERVE .....	4
I NOSTRI PRINCIPI.....	5
DIRITTI E DOVERI DEL MALATO .....	5
PUBBLICAZIONE DELLA CARTE DEI SERVIZI .....	6
CHI SIAMO E DOVE SIAMO.....	7
MISSION ED OBIETTIVI .....	8
LE CURE DOMICILIALI: COSA SONO E A CHI SI RIVOLGONO .....	9
ACCESSO AL SERVIZIO .....	10
MODALITA' E TEMPISTICHE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	11
COPERTURA DEL SERVIZIO E CONTINUITA' ASSISTENZIALE.....	12
DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA.....	13
QUALITA' .....	14
PRIVACY.....	14
ORGANISMO DI VIGILANZA.....	15
DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI .....	15
ALLEGATI .....	17

Allegato 1 - Carta Servizi FASAS

Allegato 2 - Modulo segnalazione

Allegato 3 - Modulo consenso informato alle cure

Allegato 4 - Informativa e consenso al trattamento dei dati personali

Allegato 5 - Customer Satisfaction

## CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

---

La carta dei servizi è un documento che permette ad un'organizzazione di presentare in modo trasparente i servizi e le iniziative offerte, specificandone i destinatari, gli obiettivi, le modalità di accesso e gli standard di qualità. È uno strumento che favorisce dunque la comunicazione tra l'Ente Gestore, i singoli e la comunità.

## A CHI SI RIVOLGE

---

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini, utenti del Servizio Sanitario Nazionale, gli operatori della Salute, i Medici di Medicina Generale, i Pediatri di libera scelta, le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

## A COSA SERVE

---

La Carta dei Servizi dà informazioni sulle prestazioni offerte dai servizi sanitari e sulle modalità di accesso ad essi, tutelando il rispetto dei diritti della persona e garantendo la massima trasparenza. Con questo spirito è stata realizzata la Carta dei Servizi delle Cure Palliative Domiciliari (UCPC-DOM) di LAM CENTRO BIOMEDICO, che la invitiamo a leggere.

Le chiediamo la sua collaborazione nel comunicarci eventuali osservazioni, suggerimenti o reclami utili al miglioramento della qualità della nostra assistenza. A tale scopo può utilizzare un apposito modulo, disponibile in formato cartaceo presso la nostra sede e in formato elettronico nel sito [www.lamcentrobiomedico.it](http://www.lamcentrobiomedico.it) alla sezione «Segnalazioni».

## I NOSTRI PRINCIPI

---

La Carta dei servizi rappresenta pertanto l'impegno di LAM CENTRO BIOMEDICO nel definire e tutelare i diritti di coloro che beneficiano dei servizi offerti, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

**Principio di uguaglianza:** si traduce nel rifiuto di ogni discriminazione, adattando le risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti.

**Principio di imparzialità:** le modalità di accesso e di fruizione dei servizi vengono normate da criteri di obiettività e di imparzialità;

**Principio di continuità:** l'erogazione dei servizi avviene in maniera continuativa e regolare, assicurando in ogni situazione misure volte ad arrecare il minor danno possibile agli utenti.

**Principio di scelta:** ovvero l'impegno a garantire flessibilità nell'erogazione dei servizi.

**Principio di partecipazione:** nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi, viene garantita un'informazione trasparente agli utenti, in maniera congiunta a forme di ascolto, volte a raccogliere eventuali richiami e consigli.

**Principi di efficienza e di efficacia:** per poter applicare tale parametro, viene predisposto un piano della formazione per il personale e un modello di organizzazione.

## DIRITTI E DOVERI DEL MALATO

---

LAM CENTRO BIOMEDICO pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

**Diritto al rispetto della persona:** la persona ha diritto ad essere curata e assistita con premura e attenzione, nel pieno rispetto della sua dignità e delle proprie convinzioni etiche e religiose.

**Diritto all'informazione:** la persona ha il diritto di partecipare al proprio progetto di cura, ottenendo le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso ad esse, e ricevendo comunicazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura.

**Diritto alla personalizzazione della cura:** ogni persona assistita ha diritto al riconoscimento della sua specificità derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione e a ricevere – in ragione di tale specificità – trattamenti differenziati.

**Diritto alla normalità:** ogni persona assistita ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

**Consenso Informato:** rappresenta una modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto sanitario-assistenziale; la persona prima di essere sottoposta a procedure sanitarie-assistenziali più o meno invasive, ha il diritto di ricevere le notizie opportune e necessarie ad esprimere un consenso per una scelta consapevole.

**Diritto alla riservatezza:** la persona ha diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto tutto il personale di cura. L'utilizzo dei dati personali è regolato dalla «Legge sulla privacy»

**Diritto di trasmettere reclami e suggerimenti:** la persona e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale.

**Doveri del malato:** la persona in cura ha il dovere di rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari, condizione questa indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale. Il cittadino ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione del servizio, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportuni.

#### PUBBLICAZIONE DELLA CARTE DEI SERVIZI

---

Il presente documento è reperibile presso la nostra sede, in Piazzale Gobetti snc, Cassano d'Adda (Milano), oppure scaricabile dal nostro sito web ([www.lamcentrobiomedico.it.com](http://www.lamcentrobiomedico.it.com)).

## CHI SIAMO E DOVE SIAMO

---

LAM CENTRO BIOMEDICO SRL nasce nel 2012 dalla fusione del LAM Laboratorio Analisi Mediche e il Centro Biomedico Bustese.

La Società ha maturato una lunga esperienza nell'attività ambulatoriale, specificatamente nei Servizi di Medicina di Laboratorio, in Cardiologia, Chirurgia Vascolare ed in Diagnostica per Immagini e dal 2015 ha ampliato la gamma dei servizi offerti accreditandosi con Regione Lombardia per il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e Cure Palliative Domiciliari. (UCP-Dom).

LAM CENTRO BIOMEDICO ha l'ambizioso obiettivo di potenziare la struttura esistente e già fortemente integrata sul territorio, con un Servizio in grado di garantire la presa in carico integrata dei bisogni degli assistiti, mettendo a disposizione, sia presso la struttura sia al domicilio del paziente, risorse tecnologiche e professionali più appropriate. L'integrazione tra le differenti tipologie di prestazioni è garanzia di una totale presa in carico della persona, adattando l'erogazione del servizio alle reali necessità dell'individuo e del suo nucleo familiare.

Le sedi Organizzativa e Operativa delle due unità d'offerta domiciliari di LAM CENTRO BIOMEDICO sono collocate in Piazzale Gobetti snc, a Cassano d'Adda.

Gli ambiti territoriali di LAM CENTRO BIOMEDICO per l'operatività dell'Unità d'Offerta di UCP-DOM sono:

### *ATS Milano Città Metropolitana*

- ASST di Melegnano e della Martesana
- ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda
- ASST FBF-Sacco
- ASST Santi Paolo e Carlo
- ASST Nord Milano.

### *ATS Bergamo*

- ASST Bergamo Ovest (ambiti territoriali di Dalmine, Romano di Lombardia, Isola Bergamasca e Treviglio)
- ASST Papa Giovanni XXIII (ambiti territoriali di Bergamo città, Valle Brembana, Valle Imagna e Villa d'Almè)

## MISSION ED OBIETTIVI

Mission	Promuovere un'assistenza sociale che si caratterizzi per professionalità e cura; garantendo soluzioni altamente individualizzate e di qualità per le famiglie.
Valori	<p>I valori che guidano l'operato di LAM CENTRO BIOMEDICO (LAM) sono:</p> <p>Attenzione al cliente: la società assicura la centralità dell'utente attraverso un continuo monitoraggio degli interventi ed una rilevazione del grado di soddisfazione.</p> <p>Trasparenza: LAM definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e opera le proprie scelte strategiche ed organizzative con la massima trasparenza</p> <p>Correttezza: l'organizzazione s'impegna costantemente a ricercare nel proprio comportamento il rispetto delle regole e della civile convivenza.</p> <p>Rispetto e fiducia: LAM assicura, in ogni ambito della propria attività, la tutela dei diritti inviolabili della persona, promuovendone il rispetto dell'integrità fisica e morale. Nei confronti del personale, adotta politiche per valorizzare il loro patrimonio di competenze, umane e professionali.</p> <p>Responsabilità: LAM lavora con responsabilità, facendosi carico delle azioni intraprese e mettendo a disposizione, sia del personale che degli utenti, le proprie capacità, competenze e risorse per il raggiungimento di finalità comuni.</p>
Vision	LAM, in particolare, intende garantire un'offerta di servizi diversificata, capace di rispondere in maniera sempre più personalizzata alle esigenze della sua utenza. Il suo obiettivo è creare servizi di qualità ed al contempo promuovere uno sviluppo personale e professionale dei suoi collaboratori.

Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia viene garantito seguendo i principi di libertà di scelta, attraverso l'accompagnamento della persona malata in un percorso di cura tempestivo e integrato orientato ad assicurare al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili.



## LE CURE DOMICILIALI: COSA SONO E A CHI SI RIVOLGONO

---

Il servizio di Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM) è garantito dal Sistema Sanitario Nazionale con lo scopo di assicurare adeguata continuità di cure a domicilio a persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

Le Cure Palliative Domiciliari rientrano nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) e si articolano in modo personalizzato nella tipologia, intensità e durata degli interventi, in funzione dei bisogni di salute rilevati.

Il miglioramento della qualità della vita del paziente e dei suoi familiari è l'obiettivo costantemente perseguito da tutti i professionisti che operano presso l'UCP-DOM di LAM Centro Biomedico.

Le UCP-DOM rappresentano uno dei nodi erogativi della Rete Regionale e Locale di Cure Palliative di Regione Lombardia ed operano al suo interno, in modo organizzato e coordinato, sulla base di protocolli formalizzati nell'ambito della Rete stessa.

Attraverso il servizio di UCP-DOM vengono erogate e garantite prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico, assistenza tutelare e sostegno spirituale, accertamenti diagnostici, fornitura dei farmaci, dei dispositivi medici, presidi ed ausili previsti dal Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Le Cure Palliative Domiciliari si articolano in due differenti livelli di intensità e complessità assistenziale, individuati a partire da una Valutazione Multidimensionale e Multiprofessionale che permette di identificare i bisogni e le risorse delle persone e definire Progetto individuali (PI), che guidano la scelta dei setting di cura più appropriati e la formulazione e implementazione dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI); nel dettaglio:

### 1. livello base

- interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali a decorso stabile e con minor tendenza a sviluppare complicanze
- interventi programmabili

### 2. livello specialistico

- interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali complessi legati anche all'instabilità clinica e ai sintomi di difficile controllo, per i quali gli interventi di base sono inadeguati
- interventi erogati in modo specifico da équipe multiprofessionali e multidisciplinari dedicate all'attività di cure palliative
- interventi che richiedono un elevato livello di competenza e modalità di lavoro interdisciplinare

La differenziazione per livelli di intensità assistenziale, è proporzionata al livello di complessità assistenziale.

I professionisti sanitari coinvolti nel percorso di cura sono: Medico Responsabile Sanitario, Medico Palliativista, Care Manager, Case Manager, Infermiere, Fisioterapista, Dietista in consulenza, Operatore Socio-Sanitario, Assistente Sociale in consulenza, Fisiatra in consulenza, Psicologo in consulenza, Educatore in consulenza.

Le prestazioni erogate, vengono declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI) redatto all'esito della definizione del Progetto Individuale (PI), vengono garantite da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare.

## ACCESSO AL SERVIZIO

---

Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia garantisce i seguenti principi:

- libertà di scelta da parte della persona malata e della sua famiglia;
- parità tra i soggetti accreditati;
- accompagnamento della persona malata in un percorso di cura tempestivo e integrato;

È orientato ad assicurare al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili e può avvenire attraverso:

- dimissione protetta da parte di una struttura di ricovero
- proposta di un Medico Palliativista
- proposta da parte del Medico di Medicina Generale (Medico di Famiglia) o del Pediatra di Libera Scelta
- richiesta diretta da parte del paziente o del caregiver all'Ente Gestore individuato
- segnalazione da parte dei servizi sociali

L'attivazione delle avviene con prescrizione su ricettario regionale da parte dell'inviante che dovrà indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- il bisogno o le motivazioni della richiesta di attivazione delle Cure Palliative Domiciliari.

La presa in carico da parte dell'Ente Gestore prevede:

- la prima visita domiciliare;
- la definizione del PAI;
- l'individuazione del case manager, ossia di un operatore, cui viene affidato il compito di assicurare la regia ed il coordinamento dell'intero processo assistenziale;
- l'erogazione degli interventi coerenti con i bisogni rilevati e con il progetto;
- il monitoraggio continuo;
- la dimissione che deve essere sempre motivata.

È di fondamentale importanza prevedere il coinvolgimento dei familiari/caregiver che, nel rispetto dei ruoli e delle competenze, previo training da parte degli operatori qualificati, possono diventare parte attiva del processo assistenziale. Data la specificità degli interventi domiciliari, PI e PAI devono essere condivisi e sottoscritti tra le parti (interessato/familiare/Amministratore di sostegno/Tutore ed erogatore).

Il servizio erogato dalle Unità di Cure Palliative Domiciliare è gratuito in quanto totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

## MODALITA' E TEMPISTICHE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

---

Per attivare la presa in carico è necessario contattare i seguenti riferimenti

**TEL .0363760030 - CELL. 3405338052**

da LUNEDI a VENERDI' dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 17,00.

È attivo un servizio di segreteria telefonica negli orari di chiusura

Contatti e-mail: [info@lamcentrobiomedico.it](mailto:info@lamcentrobiomedico.it) [coordinamento@lamcentrobiomedico.it](mailto:coordinamento@lamcentrobiomedico.it)

A seguito della richiesta di attivazione di Cure Palliative Domiciliari, il Care Manager aziendale programmerà il colloquio di presa in carico con i familiari e, se possibile, con la persona malata, presso la sede di LAM Centro Biomedico oppure presso il domicilio del paziente stesso.

L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:

- ✓ Prima visita dell'equipe al domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione Multidimensionale e Multidisciplinare, in grado di definire i bisogni globali della persona e della famiglia ed il livello di gravità e di progressione della malattia sulla base di criteri generali e specifici per patologia, attraverso strumenti validati adottati a livello della Rete Regionale.
- ✓ Definizione di un "Piano di assistenza individuale" (PAI), da parte del Medico Palliativista (referente clinico) in condivisione con l'équipe multidisciplinare, sulla base della valutazione multidimensionale
- ✓ Su segnalazione da parte dell'equipe, lo psicologo garantisce, in base alla lettura del bisogno, un servizio di supporto al lutto per i familiari per un periodo limitato, con eventuale successivo affidamento ai servizi territoriali.

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile con la persona malata) il prima possibile, garantendo la disponibilità ad effettuare il colloquio entro 24 ore dalla segnalazione;
- prima visita entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia;
- redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita.

Per ogni Presa in Carico viene individuato, il Medico Palliativista e l'Infermiere Case Manager di riferimento, al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.

## COPERTURA DEL SERVIZIO E CONTINUITA' ASSISTENZIALE

---

Gli interventi domiciliari sono programmati e articolati in risposta ai bisogni espressi nei Piani di Assistenza Individuali e vengono garantiti 7 giorni su 7, nelle seguenti fasce orarie:

- ✓ dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00
- ✓ il sabato, la domenica e i festivi dalle ore 8:00 alle ore 14:00

Gli operatori coinvolti nel percorso di cura possono concordare eventuali adattamenti dell'orario in base alle diverse esigenze dell'assistito.

Per necessità non programmate viene garantita la pronta disponibilità medica ed infermieristica sulle 24 ore 365 giorni all'anno.

Durante la prima visita di presa in carico alla famiglia e all'utente vengono forniti i riferimenti telefonici dell'infermiere Case Manager, del Medico Palliativista e del numero per la pronta disponibilità.

PRONTA DISPONIBILITA' TELEFONICA:

Numero 331.3210443

LAM CENTRO BIOMEDICO garantisce, dall'inizio alla fine della presa in carico, la continuità assistenziale da parte dello stesso Case Manager; eventuali sostituzioni di assenze di personale per ferie o per malattie verranno prontamente comunicate all'utente ed alla sua famiglia.

L'incontro e il confronto fra tutti i componenti dell'équipe per una valutazione multidisciplinare e globale è considerata modalità fondamentale per garantire il mantenimento della continuità assistenziale.

LAM CENTRO BIOMEDICO assicura la comunicazione interna tra i membri dell'équipe attraverso riunioni periodiche, con comunicazioni trasmesse attraverso posta elettronica oppure esposte nella bacheca presente in sede in prossimità dell'area di reception.

Gli incontri dell'équipe sono un utile momento di confronto e riflessione circa gli obiettivi generali che si intendono perseguire, il sistema di valori condivisi, le metodologie, gli strumenti di lavoro e le difficoltà a cui ciascun componente è esposto durante la sua attività quotidiana.

Ulteriore canale comunicativo interno tra tutti membri dell'équipe è rappresentato dalla messaggistica telefonica su gruppi dedicati.

## DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

---

Per ogni utente preso in carico, LAM CENTRO BIOMEDICO adotta il Fascicolo Socio-Assistenziale Sanitario (FASAS) predisposto secondo quanto previsto da relativa normativa Regionale; il FASAS viene redatto da ogni professionista coinvolto nel percorso di cura e il diario clinico è aggiornato regolarmente con individuazione delle varie figure professionali, data, orari e tempi di permanenza, prestazioni effettuate, eventuali comunicazioni ai familiari, al MMG/PLS e ad altri operatori.

Il FASAS viene lasciato al domicilio del paziente per tutta la durata del servizio e rappresenta uno strumento importante per il trasferimento reciproco delle informazioni ai professionisti coinvolti nel singolo percorso di cura.

È possibile chiedere copia del FASAS tramite richiesta scritta da indirizzare al Responsabile Sanitario del LAM CENTRO BIOMEDICO mandando una mail a [coordinamento@lamcentroviomedico.it](mailto:coordinamento@lamcentroviomedico.it)

I tempi di rilascio della copia del FASAS sono di 7 giorni lavorativi dalla data di consegna della richiesta. Non sono previsti costi a carico della famiglia.

## CHIUSURA DELLA PRESA IN CARICO

---

La dimissione dal percorso di Cure Palliative Domiciliari avverrà nel caso in cui si verifichi: completamento del percorso assistenziale, trasferimento ad altra unità d'offerta, assenza dal proprio domicilio per un periodo superiore a quindici giorni, volontà dell'utente stesso e della sua famiglia.

Nel caso in cui, durante la presa in carico, l'utente necessiti di trasferimento ad altro setting assistenziale, verrà rilasciata una relazione in cui saranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati in corso di servizio, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

## TELEMEDICINA

---

La telemedicina rappresenta un approccio innovativo alla pratica sanitaria consentendo l'erogazione di servizi a distanza tramite il ricorso a tecnologie innovative.

LAM CENTRO BIOMEDICO sta lavorando per integrare tale attività con quelle previste nel PAI e le prestazioni rientranti nell'attività di telemedicina sono:

1. visite medica di controllo (televisita)
2. colloquio psicologico paziente/famiglia (teleassistenza)
3. trattamento di fisioterapia (teleriabilitazione);

## QUALITA'

---

La qualità dei servizi erogati è valutata attraverso:

- appropriati indicatori di performance assistenziale, monitorati dai responsabili di servizio e dalla Direzione Generale
- raccolta e analisi della soddisfazione dei propri assistiti, attraverso il questionario di qualità percepita
- analisi e gestione dei reclami, suggerimenti e lettere di ringraziamento.

Attraverso questi strumenti, annualmente vengono analizzati i dati e attivate le azioni volte al miglioramento continuo di ogni aspetto del servizio erogato. La persona assistita ed i suoi familiari possono presentare encomi, suggerimenti e/o reclami utilizzando il format consegnato al momento della presa in carico. Tale questionario, compilabile in forma anonima, può essere trasmesso a LAM CENTRO BIOMEDICO tramite gli operatori domiciliari, o inviato con mail a [coordinamento@lamcentrobiomedico.it](mailto:coordinamento@lamcentrobiomedico.it).

La Politica per la Qualità adottata persegue i principi fondamentali della missione aziendale: «offrire cure eccellenti garantendo la centralità della persona nel rispetto della sua dignità» attraverso equità, appropriatezza, continuità di cura, efficienza, efficacia e qualità percepita.

## PRIVACY

---

Le informazioni riguardanti lo stato di salute della persona assistita ed ogni altra notizia personale sono sottoposte al vincolo della riservatezza – in base ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della persona e dei suoi dati – cui è tenuto il personale sanitario e amministrativo.

L'utilizzo, da parte della struttura, dei dati personali della persona assistita è regolato dalla normativa in materia di protezione dei dati.

LAM CENTRO BIOMEDICO, in ottemperanza a quanto stabilito dal regolamento EU 2016/679 e dal D.lgs.196/2003 s.m.i., ha provveduto a nominare il responsabile della protezione dei dati (email: [odv@leicon.it](mailto:odv@leicon.it)) e ad autorizzare gli operatori al trattamento dati secondo gli ambiti di operatività.

LAM CENTRO BIOMEDICO garantisce l'ottemperanza del Regolamento EU 2016/679 e il rispetto dei diritti delle persone assistite e dei loro familiari, che per motivi legittimi possono opporsi (anche verbalmente) al trattamento dei propri dati contattando il referente Privacy (email: [info@lamcentrobiomedico.it](mailto:info@lamcentrobiomedico.it); [alessiamagni@lamcentrobiomedico.it](mailto:alessiamagni@lamcentrobiomedico.it)).

## ORGANISMO DI VIGILANZA

---

LAM CENTRO BIOMEDICO ha adottato un sistema di sorveglianza in adempimento al D.L. 231/2001, con nomina di un Organismo di Vigilanza (OdV) che esercita funzioni di controllo, al fine di evitare potenziali reati societari.

## DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

---

La sede operativa ed organizzativa di LAM CENTRO BIOMEDICO si trovano a CASSANO d'ADDA in Piazzale GOBETTI s.n.c.; è raggiungibile:

In auto: uscita autostrada A4 Trezzo sull'Adda; le strade statali che raggiungono la sede sono SP104, SP13, SP14 e SP103 dai paesi limitrofi.

Con i mezzi pubblici: da Cassano d'Adda linea Bus : Z407 in partenza ogni 30 min. da Corso Europa.

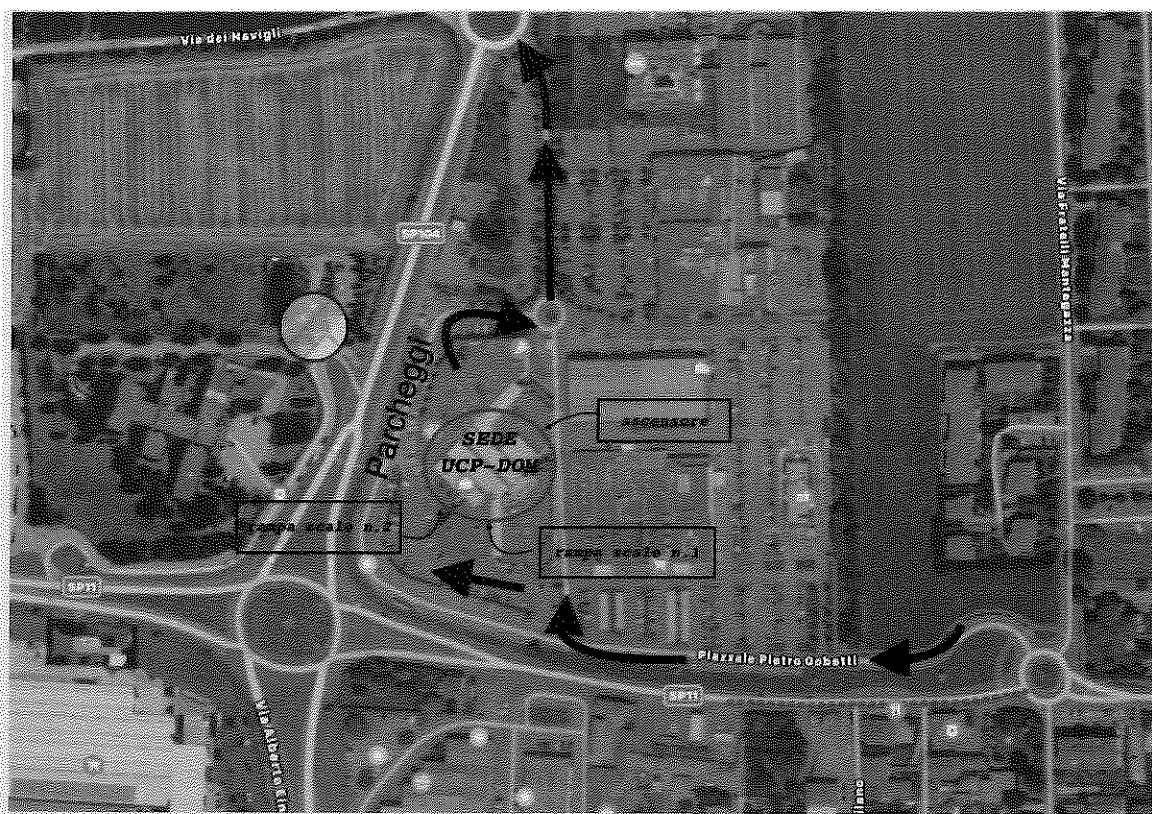


I locali della sede sono ubicati all'interno del parco commerciale Agorà al primo piano sopra il rivenditore di automobili "Auto C".

Per raggiungere la sede, nell'area esterna all'edificio, è consultabile la necessaria segnaletica riportante inoltre gli orari di apertura, i riferimenti telefonici fissi e mobili e l'indirizzo e-mail.

L'accesso alla sede può avvenire attraverso:

- ✓ due rampe di scale collocate frontalmente e lateralmente ai locali di "Auto C"
- ✓ l'ascensore posto di fianco al locale "Animore Cafè"





## ALLEGATI

---

Allegato 1 - Carta Servizi FASAS

Allegato 2 - Modulo segnalazione

Allegato 3 - Modulo consenso informato alle cure

Allegato 4 - Informativa e consenso al trattamento dei dati personali

Allegato 5 - Customer Satisfaction



## Unità Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM)

### **In cosa consiste?**

Il servizio di Unità Cure Palliative Domiciliare (UCP-DOM) di LAM Centro Biomedico fornisce assistenza domiciliare per le cure palliative a favore di persone, di ogni età, affette da patologie inguaribili oncologiche e/o degenerative ad andamento cronico ed evolutivo.

Collabora con il LAM Centro Biomedico un'équipe di professionisti qualificati e aggiornati che garantiscono interventi di tipo medico specialistico, infermieristico, riabilitativo e psicologico, di assistenza tutelare e sostegno spirituale.

Il servizio erogato dalle UCP-Dom è gratuito in quanto totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale. L'**attivazione** del servizio può essere effettuata contattando i seguenti riferimenti :

TEL. **0363760030** CELL. **3405338052**

da LUNEDI' a VENERDI' dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00

Durante gli orari di chiusura è attivo un servizio di segreteria telefonica

### **LA PRESA IN CARICO**

Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia viene garantito seguendo i principi di libertà di scelta della persona malata attraverso l'accompagnamento in un percorso di cura tempestivo e integrato orientato ad assicurare al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili.

Le tempistiche di presa in carico sono assicurate entro 24 ore dalla segnalazione, salvo diverse esigenze della persona e della sua famiglia.

### **COPERTURA E CONTINUITÀ ASSISTENZIALE:**

Gli interventi sono programmati e articolati in base al Piano di Assistenza Individuale (PAI) 7 giorni su 7, dalle ore 8.00 alle ore 18.00 da lunedì a venerdì; dalle ore 8.00 alle ore 14.00 il sabato e festivi.

Eventuali differenti esigenze dell'assistito verranno concordate con l'équipe. E' garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore 365 giorni all'anno.

Durante la prima visita di presa in carico vengono forniti i riferimenti telefonici dell'Infermiere Case Manager, del Medico Specialista e del numero per la pronta disponibilità.

numero PRONTA  
DISPONIBILITA'  
**331.3210443**

### **DOCUMENTAZIONE:**

Per ogni utente preso in carico viene predisposto il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FASAS), redatto a cura di ogni professionista coinvolto nel percorso di cura. Il FASAS viene lasciato al domicilio dell' assistito per tutta la durata del servizio. Alla dimissione, se richiesta, sarà possibile ottenere copia del FASAS: gratuitamente e 7 giorni dopo la sua richiesta.

Nel caso in cui l'utente necessiti di trasferimento ad altro setting assistenziale, verrà rilasciata una relazione in cui saranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati e ulteriori informazioni clinico-assistenziali.

Eventuali suggerimenti e reclami potranno essere indirizzati ai seguenti riferimenti:

LAM CENTRO BIOMEDICO

Piazzale Gobetti, 20062 Cassano d'Adda

coordinamento@lamcentrobiomedico.it

CELL. 3405338052

www.lamcentrobiomedico.it



## Modulo Consenso Informato al Trattamento e Cura

Il sottoscritto.....

nato a ..... il |\_|\_| / |\_|\_| / |\_|\_|

residente a ..... in Via.....

in qualità di:

- utente che necessita di Cure Palliative Domiciliari
  - familiare referente dell'utente.....
  - legale rappresentante/tutore dell'utente.....
- dopo aver ricevuto chiara, diretta ed esaustiva informazione sul servizio di Cure Palliative Domiciliari, sulle finalità e sulle modalità di esecuzione delle cure che saranno erogate in relazione al piano assistenziale individuale concordato e stabilito sulle necessità terapeutico-assistenziali correlate al quadro clinico;
  - dopo essere stato/a informato/a della possibilità di poter chiedere in qualunque momento ulteriori informazioni in relazione al piano assistenziale e al servizio stesso, e di poter negare il consenso al trattamento

ESPRIME LIBERAMENTE IL PROPRIO CONSENSO

NON ESPRIME IL CONSENSO

a poter essere assistito dai professionisti di LAM Centro Biomedico secondo quanto previsto dal Piano di Assistenziale Individuale di cui ho già avuto modo di prendere visione condividendone i contenuti.

Luogo.....

Data |\_|\_| / |\_|\_| / |\_|\_|

Firma dell'assistito/tutore/ADS.....

Firma del familiare di riferimento:.....

Firma Professionista che acquisisce il consenso:.....

# Informativa e consenso al trattamento dei dati personali

## INFORMATIVA AI SENSI DEL Regolamento Europeo 2016/679/UE

Gentile Signore/a,

desideriamo informarla che il Regolamento Europeo 2016/679/UE ("Protezione dei dati personali delle persone fisiche") prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

La società consortile LAM CENTRO BIOMEDICO, "Titolare del trattamento dei dati" ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679/UE, è tenuta ad informarla che i dati personali e "identificativi" da Lei forniti per sé ovvero per il soggetto di cui Ella esercita potestà parentale/tutela/curatela, o acquisiti nel contesto della nostra attività, potranno subire i trattamenti elencati: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione. Tali trattamenti verranno eseguiti nel rispetto degli adempimenti previsti dal citato Regolamento.

I dati verranno raccolti e trattati per le seguenti **finalità**:

- o instaurazione e gestione del rapporto di tutela, prevenzione, diagnosi, assistenza, cura e riabilitazione dei soggetti assistiti dal nostro servizio ADI;
- o assunzione di dati per necessità contrattuali e/o precontrattuali;
- o assolvimento degli obblighi di legge previsti dalle normative vigenti;
- o esecuzione delle disposizioni degli organi di vigilanza (sanitario-assistenziale, economico, fiscale ecc.);
- o necessità di programmazione interna, territoriale regionale e nazionale, sia da parte dell'Ente e sia degli Enti quali Regione, Provincia, ATS, Ministeri competenti;
- o scambio di informazione con altri servizi del comparto socio sanitario e/o assistenziale (ad esempio ricovero in Ospedale ovvero trasferimento ad altro servizio);
- o adempimenti relativi a rendicontazioni sia di carattere economico e sia socio sanitario assistenziale con i Comuni di Residenza, ATS, Regione, ecc.;
- o necessità operative e di gestione interna;
- o ricerca e statistiche con trattamento anonimo.

Il trattamento riguarderà anche dati personali rientranti nel novero dei dati "**sensibili**", vale a dire dati idonei a rilevare lo stato di salute dell'interessato (patologie, allergie, intolleranze alimentari, vaccinazioni, malattie infettive, accertamento di invalidità, abitudini particolari, problemi comportamentali, appartenenza etnica e/o religiosa, ecc.); sin dal momento dell'accesso in struttura/servizio, ed in qualsiasi altro momento, dati relativi a visite, esami, accertamenti diagnostici e/o strumentali, ritenuti idonei alla tutela della salute dell'interessato; dati relativi a terapie riabilitative e farmacologiche, richieste di ricovero ospedaliero, e tutto quanto ritenuto idoneo dal suo Medico di Medicina Generale (MMG) e dal personale sanitario incaricato alla gestione/erogazione dell'assistenza domiciliare in relazione ad ogni aspetto medico, igienico, sanitario, alimentare o comunque riferibile alla salute dell'interessato e indispensabile per svolgere le attività istituzionali tipiche dei servizi gestiti dall'Ente; riproduzione di immagini fotografiche e/o audiovisive nell'ambito delle attività ed iniziative promosse dal servizio di animazione sociale e/o dall'Ente; riprese di videosorveglianza limitate a motivi di sicurezza per un legittimo interesse a tutela di persone e beni.

La informiamo, pertanto, che tali dati personali sono oggetto di trattamento da parte dei soggetti incaricati, con **modalità** manuale, cartacea, e informatizzata mediante il loro inserimento in archivi (contenenti documenti cartacei), nelle banche dati la cui titolarità è in capo all'Ente stesso. Tale trattamento sarà comunque svolto nel rispetto delle misure di sicurezza, facendo uso di mezzi che ne prevenivano il rischio di perdita o distruzione, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito.

Si precisa che il trattamento di tutti i dati sopra citati avviene esclusivamente ai fini dell'adempimento di prescrizioni di legge, di adempimenti connessi agli oneri fiscali, secondo quanto disposto dalla legislazione vigente in materia, con l'Amministrazione dello Stato, con la Provincia, il Comune, l'ATS, gli Istituti di Credito per il pagamento delle rette di degenza, nonché con altre Persone ed Enti preposti al fine di adempiere a tutti gli obblighi legali, sanitari, assistenziali e statistici connessi.

Il conferimento dei dati è doveroso per quanto è richiesto dai predetti obblighi e pertanto, l'eventuale rifiuto a fornirli, in tutto o in parte, può comportare l'impossibilità per l'Ente di svolgere correttamente tutti gli adempimenti connessi al rapporto di assistenza e cura.

Tutti i dati relativi all'interessato potranno essere comunicati a quei soggetti cui disposizioni di legge danno facoltà di accesso, o a quei soggetti il cui trasferimento si renda necessario, al fine del corretto svolgimento della attività stessa del SERVIZIO ADI (ad es. ATS, Regione Lombardia).

Tutti i dati predetti e gli altri costituenti il Suo rapporto d'assistenza con questo Ente verranno conservati, anche dopo la cessazione del rapporto medesimo, per l'espletamento di tutti i residui adempimenti connessi o derivanti dalla conclusione stessa.

Si precisa inoltre che per la gestione socio-sanitaria, per i quali il personale medico, paramedico, di riabilitazione, di assistenza del servizio ADI compierà per le parti di competenza, il Fascicolo Socio Sanitario (FASAS) tutte le informazioni raccolte sono soggette all'obbligo del segreto professionale.

Le segnaliamo che il titolare del trattamento ad ogni effetto di legge è: **Lam Centro Biomedico s.r.l**, Sede legale: Rotonda dei Mille 3/a Bergamo, SEDE OPERATIVA: Piazzale Gobetti snc, Cassano d'Adda-MI-P.I.03061420166 Tel.:0363.1925250 Fax: 0363.1925251. L'elenco degli incaricati al trattamento dati è visionabile presso l'ufficio amministrativo di LAM Centro Biomedico di Piazzale Gobetti s.n.c., Cassano d'Adda.

In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi degli art. 16-15-17-18-20-21 del Regolamento Europeo 2016/679/UE, che per Sua comodità riproduciamo integralmente.

**Regolamento Europeo 2016/679/UE****Art. 15 - Diritto di accesso dell'interessato**

- L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni: a) le finalità del trattamento; b) le categorie di dati personali in questione; c) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; d) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; e) l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento; f) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo; g) qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine; h) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.
- Qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, l'interessato ha il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 relative al trasferimento.
- Il titolare del trattamento fornisce una copia dei dati personali oggetto di trattamento. In caso di ulteriori copie richieste dall'interessato, il titolare del trattamento può addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi. Se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, e salvo indicazione diversa dell'interessato, le informazioni sono fornite in un formato elettronico di uso comune.
- Il diritto di ottenere una copia di cui al paragrafo 3 non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

**Art. 16 - Diritto di rettifica**

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

**Art. 17 - Diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio")**

- L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, se sussiste uno dei motivi seguenti: a) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati; b) l'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o all'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento; c) l'interessato si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2; d) i dati personali sono stati trattati illecitamente; e) i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento; f) i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1.
- Il titolare del trattamento, se ha reso pubblici dati personali ed è obbligato, ai sensi del paragrafo 1, a cancellarli, tenendo conto della tecnologia disponibile e dei costi di attuazione adotta le misure ragionevoli, anche tecniche, per informare i titolari del trattamento che stanno trattando i dati personali della richiesta dell'interessato di cancellare qualsiasi link, copia o riproduzione dei suoi dati personali.
- I paragrafi 1 e 2 non si applicano nella misura in cui il trattamento sia necessario: a) per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b) per l'adempimento di un obbligo legale che richieda il trattamento previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse oppure nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento; c) per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica in conformità dell'articolo 9, paragrafo 2, lettere h) e i), e dell'articolo 9, paragrafo 3; d) a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici conformemente all'articolo 89, paragrafo 1, nella misura in cui il diritto di cui al paragrafo 1 rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento degli obiettivi di tale trattamento; e) per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

**Art. 18 - Diritto di limitazione di trattamento**

- L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi: a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; d) l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.
- Se il trattamento è limitato a norma del paragrafo 1, tali dati personali sono trattati, salvo che per la conservazione, soltanto con il consenso dell'interessato o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o di uno Stato membro.
- L'interessato che ha ottenuto la limitazione del trattamento a norma del paragrafo 1 è informato dal titolare del trattamento prima che detta limitazione sia revocata.

**Art. 20 - Diritto alla portabilità dei dati**

- L'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti qualora: a) il trattamento si basi sul consenso ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o dell'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), o su un contratto ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera b); b) il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.
- Nell'esercitare i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati a norma del paragrafo 1, l'interessato ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile.
- L'esercizio del diritto di cui al paragrafo 1 del presente articolo lascia impregiudicato l'articolo 17. Tale diritto non si applica al trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento.
- Il diritto di cui al paragrafo 1 non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

**Art. 21 - Processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione**

- L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona.
- Il paragrafo 1 non si applica nel caso in cui la decisione: a) sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'interessato e un titolare del trattamento; b) sia autorizzata dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento, che precisa altresì misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato; c) si basi sul consenso esplicito dell'interessato.
- Nei casi di cui al paragrafo 2, lettere a) e c), il titolare del trattamento attua misure appropriate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi dell'interessato, almeno il diritto di ottenere l'intervento umano da parte del titolare del trattamento, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione.
- Le decisioni di cui al paragrafo 2 non si basano sulle categorie particolari di dati personali di cui all'articolo 9, paragrafo 1, a meno che non sia d'applicazione l'articolo 9, paragrafo 2, lettere a) o g), e non siano in vigore misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato.

La informiamo infine che, per ottenere una corretta erogazione dei nostri servizi professionali, è necessario che ci fornisca i dati richiesti. Apponendo la firma in calce al presente modulo, Lei manifesta il suo consenso al trattamento dei dati personali, nell'ambito delle finalità e delle modalità di cui sopra, e nei limiti in cui il suo consenso fosse richiesto ai sensi di legge.

**CONSENSO PER TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Io, Sottoscritt ....., ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679/UE "Protezione dei dati personali delle persone fisiche", dichiara di avere preso atto dell'informativa sul trattamento dei dati personali e di esprimere il proprio consenso al trattamento ed alla comunicazione dei medesimi ed in particolare di quelli considerati "sensibili" dall'art. 9 della medesima normativa.

Firma leggibile.....

**Se l'interessato è inabile alla firma**, cioè in uno stato di impossibilità fisica, incapacità di agire o di intendere o di volere, il consenso è espresso da:

Sig/Sig.ra:..... grado di parentela:.....

Luogo.....

Data .....



**7 - In caso di chiamata urgente, come valuta la tempestività di risposta alla chiamata da parte degli operatori di cure palliative?**

- a) SCARSO      b) SUFFICIENTE      c) DISCRETO      d) BUONO      e) OTTIMO

**8 - E' soddisfatto delle indicazioni fornite su come utilizzare a domicilio farmaci, presidi, protesi?**

- a) PER NULLA      b) POCO      c) ABBASTANZA      d) MOLTO

**9 - E' soddisfatto delle informazioni e dei consigli ricevuti in merito a come alimentare, muovere, curare l'igiene personale, assistere il malato?**

- a) PER NULLA      b) POCO      c) ABBASTANZA      d) MOLTO

**10 - Come ha valutato la modalità e i tempi di fornitura di presidi come materassi anti - decubito, ecc?**

- a) SCARSO      b) SUFFICIENTE      c) DISCRETO      d) BUONO      e) OTTIMO

**11 - E' rimasto soddisfatto delle modalità di prescrizione dei farmaci?**

- a) PER NULLA      b) POCO      c) ABBASTANZA      d) MOLTO

**12 - Durante il periodo di assistenza domiciliare ha avuto necessità di ricorrere ad altri servizi di assistenza? Se sì, quali (pronto soccorso, guardia medica, 118)?**

- a) Sì.....      b) NO

**13 - Dal punto di vista dei rapporti umani è rimasto soddisfatto degli operatori del servizio di cure palliative domiciliari?**

- a) PER NULLA      b) POCO      c) ABBASTANZA      d) MOLTO

**14 - In generale come valuta il servizio di cure domiciliari?**

- a) SCARSO      b) SUFFICIENTE      c) DISCRETO      d) BUONO      e) OTTIMO

**Eventuali suggerimenti/proposte migliorative:**

---

---

---

---

---

---

---