

CONDIZIONI QUADRO PER LA FORNITURA DELLE PRESTAZIONI E CONSENSO DELL'UTENTE

Allo scopo di facilitare un rapporto trasparente tra l'utenza ed il Servizio dell'Associazione per l'Assistenza e la Cura a Domicilio SCuDo, rendiamo attenti i beneficiari di alcuni importanti elementi.

1. REGISTRO DELLE PRESTAZIONI E FATTURAZIONE

1.1 Le prestazioni effettuate dal personale del Servizio sono registrate tramite apparecchi elettronici. Questi apparecchi riportano il tempo effettuato per gli interventi. Sulla base di questi tempi si procede alla fatturazione delle prestazioni. **Non sono rilasciati bollettini di lavoro.**

1.2 Tipi di prestazioni:

A. Le prestazioni sanitarie previste nel quadro della Legge sull'Assicurazione Malattia (LAMal) sono fatturate alla cassa malati secondo l'OPre (art. 7 cpv.2) – le tariffe attuali sono elencate nell'allegato C. Una copia di controllo della fattura inviata alla cassa malati è inoltrata all'utente. Il Servizio assicura la massima trasparenza nei confronti dell'utente per le relazioni con gli assicuratori malattia.

B. Gli interventi di aiuto domestico che non rientrano nelle prestazioni di base previste dalla LAMal sono fatturati direttamente all'Utente, conformemente all'art. 29 della Legge sull'Assistenza e Cura a Domicilio (LACD). Tali prestazioni vengono fatturate in base al tariffario cantonale che calcola gli importi esigibili in funzione del reddito imponibile – le tariffe attuali sono elencate nell'allegato C.

Esse sono erogate sulla base del mandato attribuito al SACD dall'Autorità cantonale. Le prestazioni pianificate (tipologia e volume) non possono essere modificate né dal collaboratore che eroga le prestazioni, né dall'utente, senza preventiva autorizzazione da parte dei responsabili del Servizio.

Si ricorda all'utenza che le persone beneficiarie di prestazioni complementari AVS/AI possono inoltrare la relativa fattura di economia domestica al competente ufficio dell'Istituto delle Assicurazioni Sociali di Bellinzona, unitamente alla lettera di rifiuto del pagamento della fattura da parte della propria cassa malati ed al certificato medico.

1.3 Il Servizio è tenuto a definire gli interventi sulla base di una valutazione dei bisogni fondata sui dati che emergono da uno specifico modulo (art. 8 Opre). Il nostro Servizio si avvale dello strumento di valutazione InterRAI-HC o InterRAI-HC-MH, obbligatorio per disposizione dell'autorità cantonale e degli assicuratori malattia. I risultati di questo strumento di valutazione sono di supporto ai nostri operatori per individuare le fragilità e le criticità di cura e ricercare le migliori strategie d'intervento. Questa modalità facilita la collaborazione con gli altri attori socio-sanitari. La valutazione è di competenza infermieristica; sarà effettuata e completata entro le prime due settimane dall'inizio degli interventi, e in seguito sarà proposta a scadenze regolari (ogni sei mesi), o quando necessario (cambiamento significativo della situazione), direttamente al domicilio dell'Utente.

1.4 In aggiunta al costo orario di base il Servizio è autorizzato a fatturare all'utente delle prestazioni specifiche; in particolar modo, l'indennità chilometrica in caso di commissioni e accompagnamento, la consegna dei medicinali, la custodia delle chiavi, la fornitura di materiale sanitario e medicinali non fatturabili alle casse malati (allegato C).

- 1.5 **Con la firma del presente documento l'utente riconosce quanto precede e si impegna a saldare le fatture entro i termini di scadenza. Qualora la cassa malati dovesse contestare una parte delle prestazioni sanitarie erogate, l'utente rimane responsabile del pagamento della quota non riconosciuta nella misura in cui non è data responsabilità del Servizio .**

2. TESSERA DI RICONOSCIMENTO

- 2.1 Ogni operatore che si reca al domicilio dell'utenza dispone di una tessera d'identificazione che accerta l'appartenenza a SCuDo. In caso di dubbio invitiamo la spettabile clientela a contattare l'Amministrazione del Servizio.

3. PRESENZA DELL'UTENTE

- 3.1 **Durante l'intervento dell'operatore è richiesta la presenza dell'Utente, salvo eccezioni concordate e giustificate.**

4. DANNI

- 4.1 Il Servizio è dotato di un'assicurazione responsabilità civile.
- 4.2 Gli operatori del Servizio non sono responsabili di eventuali danni o rotture di apparecchi, biancheria e suppellettili, dovuti all'usura o già difettosi.

5. DISDETTA DELLE PRESTAZIONI, ASSENZA NON PIANIFICATA E INTERVENTI

- 5.1 L'intervento del Servizio può essere disdetto in ogni momento da ambo le parti **con un preavviso di una settimana**. La disdetta da parte del Servizio va motivata per iscritto.
- 5.2 Se l'intervento stabilito non può essere effettuato, l'utente deve comunicarlo al Servizio con almeno 24 ore di anticipo. In caso contrario verrà emessa una fattura forfettaria di 60.-- franchi; si rinuncerà ad emettere la fattura se l'annullamento dell'intervento è dovuto a motivi non prevedibili ed estranei alla volontà dell'utente (improvvisa assenza per ricovero in ospedale, ad esempio).
- 5.3 Il Servizio si impegna ad organizzare gli interventi secondo le esigenze dell'utenza ed in modo funzionale. Di principio il Servizio si impegna a definire degli operatori di riferimento per l'utente. Tenuto conto degli aspetti organizzativi, della fascia oraria di intervento (24h/24h) e dei turni di lavoro, come degli imprevisti, si ricorda che l'utente non ha diritto ad una presa in carico eseguita esclusivamente dagli operatori designati di riferimento.
La pianificazione del lavoro giornaliero può subire delle modifiche causa imprevisti relativi agli interventi o alla mobilità sul territorio. Gli operatori, per quanto possibile, avvisano l'utente quando il cambiamento rispetto all'orario concordato supera i 15 minuti.

6. TRASPORTI

- 6.1 Di regola il personale non è autorizzato al trasporto degli utenti per necessità personali (acquisti, visite mediche, ecc.). Eventuali eccezioni sono valutate e soggette ad autorizzazione da parte della Direzione del Servizio (vedi punto 1.4).

7. APPRENDISTI, ALLIEVI E PRATICANTI

- 7.1 Il nostro Servizio partecipa alla formazione del personale socio-sanitario. Per questo motivo può accadere che degli allievi o dei praticanti in formazione accompagnino gli operatori nella loro attività quotidiana a domicilio. Essi partecipano attivamente all'erogazione delle prestazioni in base alle competenze acquisite garantite dalla supervisione del nostro personale. Il personale in formazione è tenuto alla discrezione e al rispetto del segreto professionale.

8. MEZZI AUSILIARI

- 8.1 Qualora dalla valutazione si rendesse necessario l'utilizzo di mezzi ausiliari (sollevatore, letto elettrico, mezzi ergonomici) per l'erogazione di una prestazione sicura e di qualità, sarà richiesto all'utente di attrezzarsi in questo senso. Il personale del Servizio è a disposizione per informare sull'utilizzo ed il finanziamento di tali ausili.
In caso di rifiuto a dotarsi dei necessari mezzi ausiliari il Servizio valuterà l'opportunità di non erogare la prestazione.

9. INTERVENTI DA PARTE DI ALTRI EROGATORI DI PRESTAZIONI

- 9.1 Conformemente alla Legge sull'assistenza e la cura a domicilio il Servizio è tenuto ad assicurare la qualità e l'economicità delle cure ed è responsabile del coordinamento dei servizi. Pertanto, in caso di interventi da parte di altri erogatori di prestazione (servizi spitex, infermieri indipendenti, centri diurni, ecc.), l'utente è tenuto ad informare tempestivamente il Servizio. In caso contrario, eventuali prestazioni non riconosciute dagli assicuratori malattia verranno fatturate direttamente all'utente.
- 9.2 In base alla Legge sull'assistenza e la cura a domicilio (art. 20¹ e 21² LACD), il Servizio è autorizzato a collaborare e a concludere accordi con altri attori presenti sul territorio (infermieri, spitex privati, Associazione Spada, ecc.) per l'erogazione delle prestazioni. Il Servizio informa preventivamente l'utente di queste collaborazioni e, se richiesto, a dettagliarle. Il Servizio è tenuto a verificare la qualità delle prestazioni erogate da attori terzi.

10. PROCEDURA DI RECLAMO E DI RICORSO

- | | |
|------|---|
| 10.1 | Eventuali lamentele e osservazioni sull'intervento ricevuto possono essere inoltrate alla Direzione del Servizio (a tale proposito è possibile anche l'utilizzo del formulario "Migliorare è un nostro obiettivo", consegnato durante la prima visita). Su richiesta dell'utente la risposta avviene per iscritto. |
| 10.2 | In relazione ad ogni risposta scritta della direzione del Servizio, l'utente può richiedere una decisione formale. |
| 10.3 | Contro la decisione formale concernente l'erogazione delle prestazioni di assistenza e cura a domicilio finanziate ai sensi della LACD è data la possibilità di ricorrere al Dipartimento sanità e socialità. |
| 10.4 | Per tutti gli altri aspetti si applica la Legge cantonale sulle Procedure Amministrative. |
| 10.5 | Qualora l'utente ritenesse lesi i propri diritti amministrativi/finanziari, egli può inoltrare reclamo scritto presso l'Ufficio degli anziani e delle cure a domicilio, Stabile Ottavia, 6500 Bellinzona. Qualora ritenesse violati i diritti quale paziente/utente, egli può rivolgersi alla Commissione di Vigilanza Sanitaria, via Orico 5, 6500 Bellinzona. |

Per il Servizio Cure a Domicilio del Luganese
SCUDO

La Direzione

La/il sottoscritta/o attesta di aver compreso quanto precede e dichiara di accettare le condizioni sopraindicate.

UTENTE

Cognome e nome:

RAPPRESENTANTE (se diverso dall'utente)

Cognome e nome:

Statuto legale (es. curatore, familiare, ecc.)
.....

Luogo e data:

Firma:

ALLEGATO A

CONSENSO ALLA TRASMISSIONE DI DATI PERSONALI

Premessa	<p>La protezione dei dati tutela la sfera privata e la personalità di ogni individuo. In questo senso è compito e dovere del Servizio prendere tutte le misure necessarie per il rispetto della protezione della sfera personale del paziente nonché per la protezione dei dati. Di conseguenza, l'utente è a conoscenza che i dati riguardanti la sua salute formano la sua cartella sanitaria. Si tratta di dati sensibili che sono coperti dal segreto previsto dal Codice Penale Svizzero, dalla Legge Sanitaria Cantonale e dalla Legge sulla Protezione dei Dati. L'utente ha il diritto di vedere in qualsiasi momento i dati oggettivi della sua cartella.</p>
Autorizzazione trasmissione dati ad attori socio-sanitari	<p>Secondo la Legge sull'Assistenza e la Cura a Domicilio (art. 11 LACD), il Servizio deve partecipare al coordinamento delle attività di assistenza e cura a domicilio e dei servizi d'appoggio sul territorio. E' per questo che con la firma posta in calce a questo documento autorizzo il Servizio a comunicare i dati che formano la mia cartella sanitaria ai vari attori socio-sanitari (per esempio, Medico Curante, Servizio Ambulanze, Ospedali, ecc.), liberando esplicitamente il Servizio e i suoi ausiliari dall'obbligo di discrezione.</p> <p>Resta inteso che la comunicazione di questi dati da parte del Servizio non potrà avvenire in maniera generalizzata ma dovrà essere limitata alle informazioni necessarie per una corretta assistenza e cura a domicilio o per assicurare il coordinamento.</p>
Trasmissione dati al medico di fiducia dell'assicuratore malattia	<p>La legge federale LAMal concede agli assicuratori malattia il diritto di prendere visione delle cartelle sanitarie personali del paziente/utente, con lo scopo di vigilare sull'adeguatezza, l'economicità e la pertinenza delle cure erogate (art. 42, 57 e 84 LAMal).</p> <p>E' per questo che con la firma posta in calce a questo documento autorizzo il Servizio a comunicare i dati che formano la mia cartella sanitaria al medico di fiducia e/o al personale infermieristico delegato dell'Assicuratore Malattia che ne facessero richiesta, liberando esplicitamente il Servizio e i suoi ausiliari dall'obbligo di discrezione. Resta inteso che la comunicazione di queste informazioni da parte del servizio alla cassa malati non potrà avvenire in maniera generalizzata ma dovrà essere limitata ai dati necessari a raggiungere gli scopi previsti dalla Legge, in singoli casi e su richiesta motivata dell'assicuratore.</p>
Trasmissione dati al Ufficio Medico Cantonale	<p>Dal 1° gennaio 2011 per tutti i Servizi di Assistenza e Cura a Domicilio attivi sul territorio Cantonale, l'Ufficio del Medico Cantonale è incaricato di esaminare la corretta quantità di ore di prestazioni proposte dal Servizio per l'intervento all'utenza. Il parere di quest'ultimo è consultivo e non normativo. Con la firma posta in calce a questo documento autorizzo il Servizio a comunicare i dati della cartella clinica che permettano all'Ufficio del Medico Cantonale questa verifica. La trasmissione dei dati avverrà limitatamente al raggiungimento degli scopi sopra proposti.</p>

Autorizzazione cassa malati e Ufficio Medico Cantonale	<p><input type="checkbox"/> Sì, autorizzo il Servizio a trasmettere ai rappresentanti sanitari della mia cassa malati i dati della mia cartella sanitaria, limitatamente a quelli necessari per raggiungere gli scopi sopra elencati.</p> <p><input type="checkbox"/> No, non autorizzo il Servizio a trasmettere ai rappresentanti sanitari della mia cassa malati i dati della mia cartella sanitaria. Si rende attenti che in caso di risposta negativa l'assicuratore malattia può sospendere la copertura delle prestazioni.</p> <p><input type="checkbox"/> Sì, autorizzo il Servizio a trasmettere ai collaboratori dell'Ufficio del Medico Cantonale i dati della mia cartella sanitaria, limitatamente a quelli necessari per raggiungere gli scopi sopra elencati.</p> <p><input type="checkbox"/> No, non autorizzo il Servizio a trasmettere ai collaboratori dell'Ufficio del Medico Cantonale i dati della mia cartella sanitaria.</p>
Trasmissione dei dati per ricerche	<p>Nell'ambito della valutazione delle sue attività dal profilo sociosanitario ed economico (art. 9 cpv. 1 lett. l Legge sull'assistenza e cura a domicilio), SCuDo è soggetto a verifiche periodiche della qualità delle cure erogate e del grado di soddisfazione dell'utenza. Queste verifiche sono eseguite principalmente sulla base delle valutazioni fornite dall'utenza. Al fine di garantire la qualità e l'indipendenza delle verifiche, il Cantone può demandarne l'esecuzione ad enti esterni (ad esempio alla SUPSI), previa conclusione di una convenzione sulla protezione dei dati personali (art. 16 Legge protezione dei dati personali). La convenzione prevede, fra l'altro, la garanzia dell'anonimità dei risultati della ricerca (art. 15 Legge protezione dei dati personali). Il mandato esterno presuppone la trasmissione dei dati personali degli utenti (nome, cognome, indirizzo) all'ente esterno. La trasmissione di dati personali del settore sociosanitario a terzi presuppone lo svincolo dal segreto professionale per ogni mandato (combinati art. 20, 54 cpv. 1 lett. b Legge sanitaria e art. 321 Codice penale).</p> <p><input type="checkbox"/> Sì, autorizzo SCuDo a trasmettere il mio nome, cognome e indirizzo a enti esterni designati dal Cantone per l'esecuzione delle verifiche della qualità delle cure erogate e del grado di soddisfazione dell'utenza;</p> <p><input type="checkbox"/> No, non autorizzo SCuDo a trasmettere il mio nome, cognome e indirizzo a enti esterni designati dal Cantone per l'esecuzione delle verifiche della qualità delle cure erogate e del grado di soddisfazione dell'utenza.</p>
Revoca della delega del diritto	<p>Il Servizio mi ha segnalato che posso sempre revocare questo consenso e che è mio diritto far bloccare in ogni momento la trasmissione di dati che mi riguardano, riservati gli obblighi di trasmissione previsti dalla legge.</p>
Trasmissione dei dati fiscali	<p>I dati fiscali che servono da base al calcolo della tariffa oraria sono costantemente aggiornati secondo le informazioni trasmesse dall'utenza o dalle istanze competenti. Qualora vi fossero repentini cambiamenti della situazione fiscale di un Utente, quest'ultimo è cordialmente invitato a trasmetterci le nuove informazioni fiscali. Le tariffe saranno aggiornate nel mese in cui riceveremo le nuove informazioni; per contro non è possibile far valere un diritto retrospettivo sugli importi già fatturati.</p>

PERSONA DI
RIFERIMENTO

Cognome.....Nome.....

Indirizzo.....NAP.....Località.....

Numero del cellulare.....e-mail.....

UTENTE

Cognome e nome:

RAPPRESENTANTE (se diverso dall'utente)

Cognome e nome:

Statuto legale (es. curatore, familiare, ecc.)

.....

Luogo e data:

Firma:

ALLEGATO B

MANDATO PRECAUZIONALE, DIRETTIVE ANTICIPATE

Premessa	<p>Il 1° gennaio 2013 è entrata in vigore la modifica del Codice civile relativa alla protezione degli adulti, al diritto delle persone e al diritto della filiazione. Ogni persona che ha l'esercizio dei diritti civili (art. 17 CC), che è quindi maggiorenne, capace di discernimento e che non è sottoposta a curatela generale, può allestire un documento, chiamato mandato precauzionale, nel quale designa la persona che si occuperà della cura dei suoi interessi qualora nel caso in cui diventasse incapace di discernimento (art. 360 CC). Ognuno può anche designare una persona che discuta i provvedimenti medico- infermieristici in suo nome (rappresentante terapeutico), sempre nel caso in cui divenisse incapace di discernimento (art. 370 CC).</p>
Disposizioni mediche	<p>L'utente (o il suo rappresentante) dichiara che:</p> <p><input type="checkbox"/> Sì, esistono delle direttive anticipate redatte dall'utente</p> <p><input type="checkbox"/> No, non esistono direttive anticipate redatte dall'utente</p> <p><input type="checkbox"/> Non è noto se esistano delle direttive anticipate redatte dall'utente</p> <p>Rappresentate terapeutico: persona designata per discutere i provvedimenti medico- infermieristici (<i>nome, cognome, data nascita, indirizzo e recapiti</i>):</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><u>Nota:</u> nel caso non fosse designato alcun rappresentante si procede come previsto dall'art. 378 CC</p>

UTENTE

Cognome e nome:

RAPPRESENTANTE (se diverso dall'utente)

Cognome e nome:

Statuto legale (es. curatore, familiare, ecc.)

.....

Luogo e data: Firma:

ALLEGATO C

TARIFFARIO

TABELLA A
Tariffe prestazioni LAMal

Prestazioni secondo OPRE art 7 cpv. 2 lett. a, b, c

Tariffe orarie per prestazioni a carico della cassa Malati <i>Entrata in vigore: 01.01.2020</i>	
Consigli e istruzioni	76.90 CHF/ora
Esami e cure	63.00 CHF/ora
Cure di base	52.60 CHF/ora

Il conteggio delle prestazioni fornite avviene per blocchi di 5 minuti.

TABELLA B
Tariffe economia domestica

Fasce di reddito imponibile		Tariffa oraria
0	25'000	25.00
25'001	30'000	27.00
30'001	35'000	30.00
35'001	40'000	33.00
40'001	50'000	36.00
50'001	60'000	40.00
60'001	70'000	44.00
70'001	oltre	50.00

TABELLA C
Altre prestazioni specifiche
Fatturate all'utente

Descrizione	Tariffa CHF
Consegna prelievi, medicinali e altro materiale	20.00 / per consegna
Gestione finanziaria	20.00 / per intervento
Rifiuto della prestazione	67.00 / ora
Assenza dell'utente non giustificata entro 24 ore	60.00 forfait
Prestazioni infermieristiche a utenti stranieri che soggiornano temporaneamente in Ticino	124.70 / ora
Prestazioni di economia domestica a utenti stranieri che soggiornano temporaneamente in Ticino	55.00 / ora
Asse da bagno per l'igiene della persona	89.00 / per asse
Materiale sanitario diverso	secondo l'articolo venduto

ALLEGATO D

ALTRI ENTI SUL TERRITORIO A CUI FACCIO CAPO

- AAPI/OCST anziani pensionati
- ALTAIR
- Associazione "Il Centro"
- Associazione Spada
- Associazione Triangolo
- ATTE Associazione terza età
- Centro Diurno Socio-assistenziale
- Centro Diurno Terapeutico
- Croce Rossa - Sezione Sottoceneri
- FTIA Federazione ticinese integrazione handicap
- Fondazione Hospice Ticino
- Lega ticinese contro il cancro
- Pro Infirmis
- Pro Senectute
- Società svizzera sclerosi multipla
- Trasporti Croce Rossa Svizzera
- UNITAS
- Altro (specificare.....)