

**CARTA  
DEI SERVIZI**

**SICILIA**



**ASSISTENZA DOMICILIARE  
REGIONE SICILIA**



Gentile Assistito,

con questo documento desideriamo presentare la nostra Società e i servizi di Assistenza Domiciliare che svolgiamo nella Regione Sicilia

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

Con questa Carta dei Servizi vorremmo promuovere una Vostra gradita e attiva partecipazione al percorso di assistenza, per poter migliorare ulteriormente le attività offerte.

## indice

<b>CHI SIAMO</b> .....	6
<b>L'ASSISTENZA DOMICILIARE: COS'È E COME SI ATTIVA</b> .....	7
Gli obiettivi dell'Assistenza domiciliare sono	
Attivazione del servizio	
Il Percorso dell'Assistenza Domiciliare con il sistema dell'Accreditamento	
<b>IL NOSTRO RUOLO NELL'ASSISTENZA DOMICILIARE</b> .....	10
L'organizzazione dell'assistenza	
Gruppo di coordinamento della centrale operativa	
I professionisti OSA NEXT dedicati all'assistenza	
La tipologia di servizi offerti	
Orari di centrale operativa e reperibilità telefonica	
<b>QUALITÀ E SICUREZZA DEL TRATTAMENTO</b> .....	14
La centrale operativa, nella pianificazione degli interventi, tiene conto delle esigenze dell'assistito compatibilmente alle necessità internedi organizzazione	
<b>LA PARTECIPAZIONE DELL'ASSISTITO E DELLA SUA FAMIGLIA</b> .....	15
La qualità percepita e la condivisione del vissuto	
Suggerimenti, encomi e reclami	
<b>TEMPI DI ATTIVAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA</b> .....	16
Tempi di presa in carico	
<b>RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA</b> .....	17
<b>PUBBLICAZIONE DATI IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE</b> .....	18
<b>SERVIZIO ASCOLTO E ORIENTAMENTO</b> .....	19
Standard di Qualità del servizio- impegni verso gli assistiti	
<b>I DIRITTI E LE RESPONSABILITÀ DEGLI ASSISTITI</b> .....	21
(rielaborata dal decreto del presidente del consiglio dei ministri 19-05-1995e della carta europea dei diritti del malato)	
<b>INFORMAZIONI UTILI</b> .....	25

## CHI SIAMO

La Società OSA NEXT è una Società Benefit. Attualmente svolge l'assistenza domiciliare presso:

- **l'ASP di Caltanissetta per l'esecuzione dell'assistenza domiciliare (ADI)**

## L'ASSISTENZA DOMICILIARE: COS'È E COME SI ATTIVA

L'Assistenza Domiciliare si può definire come un insieme di attività sanitarie e socio – sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali, educative) svolte in modo coordinato al domicilio del paziente.

La responsabilità clinica del paziente è attribuita al Medico di Medicina Generale o al Pediatra di Libera Scelta.

L'attivazione del servizio è in capo al Distretto Sanitario, l'erogazione dell'assistenza può essere affidata, secondo un criterio di libera scelta a soggetti Accreditati, come la Società OSA NEXT. L'assistenza sanitaria, a seconda delle condizioni del paziente, può essere integrata con prestazioni socio assistenziali a carico dei Comuni.

### GLI OBIETTIVI DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE

- ▶ **Assistere** le persone con patologie trattabili a domicilio nel proprio ambiente familiare, evitando il ricovero improprio in ospedale o in altra struttura residenziale;
- ▶ **Favorire** un pronto e graduale reinserimento del paziente dimesso dall'ospedale, coinvolgendo attivamente e supportando i familiari nell'attività assistenziale;
- ▶ **Sviluppare** la collaborazione e l'integrazione tra servizi territoriali ospedalieri.

Possono usufruire dell'Assistenza Domiciliare tutti i cittadini che per motivi sanitari e/o sociali si trovano nella condizione di non poter accedere autonomamente alle strutture e/o ai servizi sanitari residenziali o ospedalieri, in via temporanea o definitiva. Possono usufruire dell'Assistenza Domiciliare anche gli stranieri residenti nei paesi dell'U.E. provvisoriamente domiciliati nella Regione per motivi di studio e/o di lavoro e gli stranieri temporaneamente presenti (S.T.P.) che si trovano in situazioni e condizioni di salute che richiedano interventi sanitari domiciliari.

**ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

L'attivazione del servizio di assistenza avviene attraverso una delle seguenti modalità:

- Il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta o un medico del Sistema Sanitario Nazionale (SSN) rilascia all'assistito (o ad un suo familiare) la richiesta di attivazione di Assistenza domiciliare, specificando il bisogno assistenziale;
- Mediante dimissioni protette, richieste dall'ospedale in cui il paziente è ricoverato.

La richiesta viene inviata al Distretto che effettua una valutazione del caso per definire un Piano di Assistenza Individuale (PAI). Il Distretto, in accordo con il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta, definisce il PAI condividendolo con l'assistito e/o i suoi familiari o caregiver.

Nel PAI sono indicati gli obiettivi assistenziali, la durata, la modalità di erogazione delle cure e i professionisti coinvolti (infermiere, fisioterapista, etc).

La Società OSA NEXT, una volta ricevuto il PAI, organizza con i suoi professionisti l'assistenza del paziente a domicilio, garantendo la continuità assistenziale.

I servizi offerti hanno caratteristiche specifiche:

- l'assistenza domiciliare necessita di almeno una persona che conviva e/o si occupi dell'assistito e che collabori con il servizio. Questo significa, ad esempio, agevolare l'accesso dei professionisti sanitari nella propria casa nel giorno previsto per l'assistenza o informare la Centrale Operativa in caso di impossibilità ad accogliere l'operatore per l'esecuzione dell'assistenza programmata;
- l'assistenza domiciliare opera secondo una programmazione degli interventi rispondendo a bisogni legati a condizioni di cronicità e disabilità.

**IL PERCORSO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE CON IL SISTEMA DELL'ACCREDITAMENTO**

FASE DEL PROCESSO	ATTIVITÀ	COMPETENZA	AZIONE DIRETTA VERSO
Segnalazione	Comunicazione formale/informale	Medico ospedaliero, Servizi Sociali Comunali Familiare, Conoscente Volontario, altri non Specificati MMG/PLS	Se diretta verso Distretto, questo fornisce informazioni sul servizio
Attivazione AD	Invio della richiesta formale di attivazione	MMG/PLS/Medico SSN	Distretto secondo la residenza / domicilio dell'assistito
Valutazione Multidimensionale (VMD)*	Obiettivazione e registrazione della situazione del paziente sotto il profilo clinico e socioambientale	DISTRETTO	Assistito e famiglia
Predisposizione del Piano Individualizzato di Assistenza (PAI)*	Formalizzazione in un documento (PAI) in cui sono definite le attività, i professionisti e la frequenza settimanale di accesso a domicilio	DISTRETTO e attori coinvolti (Erogatore accreditato, MMG/PLS, assistito e famigliari/ caregiver)	Assistito e famiglia
Sceita dell'erogatore – OSA NEXT	Indicazione su apposito modulo predisposto dal DISTRETTO dell'erogatore (OSA NEXT)	Assistito e famiglia	DISTRETTO
Attivazione del servizio OSA NEXT	Il Distretto invia alla Società il PAI per la presa in carico del paziente	DISTRETTO	Società OSA NEXT
Erogazione assistenza	La Società OSA NEXT individua ed invia a domicilio i professionisti e gli operatori da impiegare nell'assistenza	Società OSA NEXT	Assistito e famiglia, professionista sanitario
Monitoraggio del percorso assistenziale	Attraverso valutazione del percorso assistenziale e dello stato di salute del paziente e periodica rivalutazione del PAI	Società OSA NEXT e tutti gli attori coinvolti nel PAI (DISTRETTO, MMG/PLS, strutture ospedaliere, etc.), ciascuno per le proprie competenze in accordo col PAI	Assistito e famiglia, equipe assistenziale
Continuità assistenziale	Continuità assistenziale è assicurata attraverso riunioni di equipe, condivisione documentazione sanitaria e trasferimento informazioni tra diversi professionisti anche mediante strumenti informatici	Società OSA NEXT e tutti gli attori coinvolti nel PAI (DISTRETTO, MMG/PLS, strutture ospedaliere, etc.), ciascuno per le proprie competenze in accordo col PAI	Assistito e famiglia equipe assistenziale
Dimissioni	Al termine delle necessità assistenziali (miglioramento, passaggio ad altro livello	MMG/PLS e DISTRETTO sulla base di documentazione prodotta dalla Società OSA NEXT	Assistito e famiglia

## IL NOSTRO RUOLO NELL'ASSISTENZA DOMICILIARE

La Società OSA NEXT, nel suo ruolo di partner accreditato del SSN, si dedica a:

- ▶ attuare il piano assistenziale **organizzando ed effettuando** tutte le attività
- ▶ garantire le prestazioni a casa degli assistiti con professionisti dedicati, infermieri, professionisti della riabilitazione, medici, etc.;
- ▶ **costruire un rapporto di fiducia** con l'assistito e la sua famiglia attraverso un **ascolto** attento dei bisogni e una **risposta** rapida e concreta grazie alla flessibilità dell'organizzazione;
- ▶ garantire il **coordinamento e la verifica** costante del servizio svolto;
- ▶ **collaborare** con tutti i soggetti coinvolti nell'assistenza (ASP, Medici di famiglia, Ospedali, Servizi Sociali).

### L'ORGANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

La **Direzione Tecnica** della Società svolge funzione di coordinamento e supervisione dei servizi offerti, al fine di tutelare gli assistiti e le loro famiglie garantendo interventi e prestazioni di qualità.

Il servizio è organizzato presso una **Centrale Operativa OSA NEXT** che ha sede nello stesso territorio della ASP. La Centrale Operativa vuole essere il luogo **dove l'assistito e la sua famiglia possono trovare costantemente ascolto, disponibilità e soluzioni in risposta ai bisogni e ad eventuali problematiche riguardo ai servizi ricevuti.**



### GRUPPO DI COORDINAMENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA

- ▶ Direttore Tecnico - responsabile del servizio
- ▶ Medico Specialista di Centrale Operativa
- ▶ Responsabile amministrativo
- ▶ Infermiere coordinatore
- ▶ Fisioterapista coordinatore
- ▶ Pianificatori
- ▶ Assistente Sociale
- ▶ Staff dedicato alla pianificazione degli interventi ed alle comunicazioni con assistiti ed operatori

### FIGURE INTEGRATE

- ▶ Medici specialisti
- ▶ Infermieri
- ▶ Professionisti della riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, terapeuta occupazionale, terapeuta della neuro psicomotricità dell'età evolutiva, etc.)
- ▶ Operatori Socio Sanitari
- ▶ Psicologi
- ▶ Assistenti sociali

### LA TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI

La Società OSA NEXT garantisce l'effettuazione di servizi nell'ambito di quanto **definito ed indicato formalmente** nel **Piano Assistenziale Individuale del singolo assistito**, con una assistenza di tipo:

- › Infermieristica;
- › Riabilitativa;
- › Medico-specialistica;
- › Socio Assistenziale – OSS.

Assicurando, se previsto dal piano assistenziale individuale, consulenze psicologiche e dell'assistente sociale.

È inoltre possibile erogare le seguenti prestazioni di Telemedicina:

- › Telemonitoraggio
- › Televisita
- › Teleconsulto
- › Teleconsulenza
- › Teleassistenza
- › Telerefertazione

L'assistito è chiamato ad esprimere il proprio consenso al trattamento sanitario secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Il trattamento dei dati personali degli assistiti, mediante l'utilizzo di strumenti informatici e cartacei, avviene nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/03 e del Regolamento UE 2016/679 e ss.mm.ii.

### ORARI DI CENTRALE OPERATIVA E REPERIBILITÀ TELEFONICA

- › Orari di apertura della Centrale Operativa: la centrale operativa è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00;
- › Reperibilità telefonica: per gli utenti di terzo livello è garantita la reperibilità telefonica sette giorni a settimana, 24 ore al giorno;
- › Orari di servizio: il servizio domiciliare è svolto dalle ore 8:00 alle ore 20:00, e se previsto dal piano assistenziale anche nei giorni festivi;
- › Reperibilità medico-infermieristica: dalle ore 20:00 e fino alle ore 8:00 nei giorni feriali e h24 nei weekend è attivo il Servizio di Reperibilità Medico-infermieristica.

Dopo avere valutato il caso clinico, il Servizio di Reperibilità determinerà se inviare personale infermieristico al domicilio dell'assistito o far contattare al paziente i servizi di continuità assistenziale (Guardia Medica e servizio 112).



## QUALITÀ E SICUREZZA DEL TRATTAMENTO

Tutti i nostri operatori sono professionisti altamente qualificati e in possesso del relativo titolo abilitante all'esercizio della professione, verificato dalla Direzione Tecnica OSA NEXT.

La Società cura la formazione e l'aggiornamento dei professionisti e degli operatori dedicati all'assistenza, adottando procedure che rispondono agli standard internazionali di qualità e sicurezza. La centrale operativa, nella pianificazione degli interventi a domicilio, tiene conto delle esigenze degli assistiti della continuità assistenziale

## CAPACITÀ EROGATIVA E TARIFFARIO

La Società garantisce almeno 1000 casi del "Case-Mix" di I-II-III livello all'anno, in ossequio ai Decreti Assessoriali nn. 875, 876, 1383 del 2021. Nessun costo è previsto per l'utente per le prestazioni erogate in regime di accreditamento, le quali verranno remunerate dal Sistema Sanitario Regionale secondo il sistema di tariffazione previsto dal Decreto Assessoriale n. 298 del 2022.

La Società precisa che le Cure Domiciliari che verranno attivate su richiesta dell'utente ed erogate in regime libero professionale - ovvero privato, saranno remunerate secondo le tariffe approvate dal Direttore Tecnico della Centrale operativa prima dell'attivazione del piano di assistenza e che verranno quantificate sulla base dei valori numerici minimi previsti dal D.A. n. 298/2022.

## LA PARTECIPAZIONE DELL'ASSISTITO E DELLA SUA FAMIGLIA

### LA QUALITÀ PERCEPITA E LA CONDIVISIONE DEL VISSUTO

Dedichiamo particolare attenzione alla qualità percepita dai nostri assistiti e dalle loro famiglie, attraverso l'uso di questionari e di interviste.

### SUGGERIMENTI, ENCOMI E RECLAMI

Per dare valore al rapporto di fiducia tra gli assistiti e i professionisti della nostra Società, teniamo in particolare considerazione tutti i suggerimenti, gli elogi e i reclami che ci vengono segnalati.

Anche grazie ad essi, possiamo migliorare costantemente la qualità del servizio. Eventuali segnalazioni possono essere comunicate:

- ▶ via e-mail all'indirizzo [reclami@OSA NEXT.it](mailto:reclami@OSA NEXT.it);
- ▶ telefonicamente al numero 0934-599646.

Ci impegniamo a rispondere e ad intervenire nel più breve tempo possibile dopo aver approfondito e valutato con attenzione quanto segnalato.

## TEMPI DI ATTIVAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

### TEMPI DI PRESA IN CARICO

L'assistenza verrà erogata entro le 48 ore dal momento in cui la Società riceve il Piano Assistenziale, ovvero in tempi più brevi per casi gravi segnalati dall'ASP;

Nel caso in cui il paziente venisse inserito in una lista d'attesa, questa sarà gestita secondo criteri di accessibilità, di equità, trasparenza a tutela dei diritti dei pazienti.

La priorità della presa in carico dei pazienti in lista di attesa sarà condivisa con il Distretto Sanitario dell'ASP e valutata in funzione di:

- indicatori clinici e sociali emersi nella fase di Valutazione Multidimensionale;
- criteri di urgenza imposti dal legislatore;
- ordine cronologico della data di arrivo della richiesta di attivazione del PAI, da parte del Distretto di competenza;
- variazione delle condizioni cliniche del paziente.

### RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La documentazione sanitaria è accessibile per l'assistito durante tutto il percorso assistenziale.

La copia della documentazione sanitaria può essere richiesta dal Titolare della documentazione, o da una persona da lui espressamente delegata o da altre figure in possesso di legittimo status.

La richiesta della documentazione sanitaria, corredata di documento di identità, deve essere indirizzata al DIRETTORE TECNICO con apposito modulo, che potrà essere consegnato direttamente alla Centrale Operativa OSA NEXT di riferimento o spedita all'indirizzo e-mail [info@OSA.NEXT.it](mailto:info@OSA.NEXT.it)

La documentazione sanitaria disponibile verrà consegnata all'interessato o suo delegato entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta, preferibilmente informato elettronico; eventuali integrazioni verranno fornite entro 30 giorni dalla presentazione della medesima. (Legge 8 Marzo 2017 n.24 Art.4 "Trasparenza dei dati").

## PUBBLICAZIONE DATI IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE

Al fine di ottemperare all'obbligo di cui all'art. 4 della L. 24/2017 che prevede la pubblicazione dei dati relativi a tutti i risarcimenti erogati nell'ultimo quinquennio, verificati nell'ambito dell'esercizio della funzione di monitoraggio, prevenzione e gestione del rischio sanitario, si rendono noti i seguenti dati relativi al numero dei sinistri aperti e l'importo dei risarcimenti riferiti agli anni 1.1.2017/1.1.2021:

TABELLA DELLE SINISTROSITÀ E RISARCIMENTI EROGATI NELL'ULTIMO QUINQUENNIO (AI SENSI DELL'ART.2, C 5 DELLA L24/2017).		
ANNO	N. SINISTRI	RISARCIMENTI EROGATI
2024	0	0

La Società assolve gli obblighi assicurativi di responsabilità civile previsti dalla normativa vigente. Gli estremi del contratto di assicurazione sono pubblicati sul sito istituzionale della Società.

## SERVIZIO ASCOLTO E ORIENTAMENTO

La Società mette a disposizione degli utenti un servizio di ascolto e orientamento denominato **"Chiedi a OSA NEXT"** finalizzato ad informare gli utenti sulla struttura, i servizi erogati e le modalità di accesso.

**Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì**

**Al numero** 0934-599646.

**e-mail** info@OSA NEXT.it

### STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il costante impegno nel migliorare la qualità dei nostri servizi ha determinato l'adesione ad un Sistema di gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma. La Società OSA NEXT rispetta i requisiti previsti dalle seguenti certificazioni:

- ▶ ISO 9001:2015 – Sistemi di gestione di qualità;

### QUALITÀ PERCEPITA – L'ESPERIENZA DEGLI UTENTI

La valutazione della soddisfazione del paziente viene rilevata attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a evidenziare il giudizio sui servizi erogati e il relativo livello di gradimento; i dati estrapolati dal questionario costituiranno la base per il miglioramento continuo del servizio.

## I DIRITTI E LE RESPONSABILITÀ DEGLI ASSISTITI

(RIELABORATA DAL DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19-05-1995 E DELLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO)

### DIRITTI

#### ▶ DIRITTO A MISURE PREVENTIVE

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

#### ▶ DIRITTO ALL'ACCESSO

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

#### ▶ DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

#### ▶ DIRITTO AL CONSENSO

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

#### ▶ DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

#### ▶ DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

### ► DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

### ► DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

### ► DIRITTO ALLA SICUREZZA

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

### ► DIRITTO ALL'INNOVAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

### ► DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

### ► DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

### ► DIRITTO AL RECLAMO

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

### ► DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Senza il consenso sottoscritto della persona assistita, il personale medico non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge: necessità ed urgenza; oppure quando la persona, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in pericolo di vita.

## DOVERI

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Osservare i propri doveri con impegno significa rispettare la comunità sociale e i servizi sanitari fruiti da tutti i cittadini

### ► COLLABORAZIONE

L'assistito si impegna ad esprimere all'atto dell'accettazione (con l'apposita modulistica che sarà invitato a sottoscrivere) la propria volontà relativa alle persone autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute; ad offrire la massima collaborazione agli operatori che prestano l'assistenza segnalando tempestivamente ogni situazione ambientale, sociale o personale che possa essere ritenuta fonte di rischio per la salute individuale o collettiva. L'assistito è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati presso il domicilio.

### ► INFORMAZIONE

Informare i medici e il personale sanitario di ogni cosa possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza. L'assistito ha il dovere di informare tempestivamente sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, perché possano essere evitati sprechi di tempo ed risorse.

### ► RISPETTO

L'assistito deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori, evitando di aggredire verbalmente e fisicamente un professionista sanitario sul luogo di lavoro. L'assistito si impegna a rispettare le norme che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica.

## INFORMAZIONI UTILI

I seguenti contatti sono a disposizione per:

- ▶ l'Assistito e i suoi familiari o caregiver;
- ▶ il Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta;
- ▶ il Medico di Continuità Assistenziale (cd. Guardia medica);
- ▶ il Centro Ospedaliero di riferimento;
- ▶ I Servizi Sociali;

### SEDI OPERATIVE E NUMERI UTILI

#### CALTANISSETTA

Via Cimabue, 5 Caltanissetta 93100

**0934-599646**

**Direttore Tecnico:**

**dott. Maria Antonietta Sofia**

### DIREZIONE DEL SERVIZIO

e-mail: [sicilia@OSA NEXT.it](mailto:sicilia@OSA NEXT.it)

casella di posta dedicata ai reclami: [reclami@OSA NEXT.it](mailto:reclami@OSA NEXT.it)

*Il presente documento è stato redatto a marzo 2025*

OSA NEXT - Società Benefit

Codice Fiscale e n.iscr. al Registro Imprese  
16722391006

Via Lucio Volumnio, 1 ROMA

[www.OSA.NEXT.IT](http://www.OSA.NEXT.IT)



**CARTA  
DEI SERVIZI  
REGIONE  
SICILIA**