CARTA DEI SERVIZI CAMPANIA

ASSISTENZA DOMICILIARE
REGIONE CAMPANIA

OSA
Operatori Sanitari Associati

Gentile Assistito,

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

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.

OSA
Operatori Sanitari Associati

indice

CHI SIAMO 6

L'ASSISTENZA DOMICILIARE: COS'È E COME SI ATTIVA 7
Gli obiettivi dell'Assistenza domiciliare
Attivazione del servizio
Il Percorso dell'Assistenza Domiciliare

IL NOSTRO RUOLO NELL'ASSISTENZA DOMICILIARE 10
L'organizzazione dell'assistenza
Gruppo di coordinamento della centrale operativa
Profili professionali
La tipologia di servizi offerti
Orari di centrale operativa

QUALITÁ E SICUREZZA DEL TRATTAMENTO 14

LA PARTECIPAZIONE DELL'ASSISTITO E DELLA SUA FAMIGLIA 15
La qualità percepita e la condivisione del vissuto
Suggerimenti, encomi e reclami

TEMPI DI ATTIVAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA 16
Tempi di presa in carico

RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA 17

PUBBLICAZIONE DATI IN MATERIA DI RESPONSABILITÁ PROFESSIONALE 18

SERVIZIO ASCOLTO E ORIENTAMENTO 19
Standard di Qualità del servizio e rating di legalità: impegni verso gli assistiti

I DIRITTI E LE RESPONSABILITÁ DEGLI ASSISTITI 21
(rielaborata dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19-05-1995
e della Carta Europea dei diritti del malato)

INFORMAZIONI UTILI 25

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A. - Operatori Sanitari Associati – è una Cooperativa sociale senza fini di lucro (ONLUS) costituitasi a Roma nel 1985 su iniziativa di un gruppo di medici, psicologi e assistenti sociali impegnati nell'assistenza domiciliare.

Nell'arco di circa **40 anni** di attività, abbiamo acquisito un peso sempre maggiore nell'ambito dei servizi sanitari sviluppando **numerose collaborazioni con importanti Aziende Sanitarie Locali (ASL), Aziende Sanitarie Provinciali (ASP) e Aziende Ospedaliere**, e diversificando la tipologia dei servizi socio assistenziali e sanitari erogati (Residenze Sanitarie Assistenziali, Comunità terapeutiche per malati psichiatrici, Case famiglia per minori, Case di Riposo).

Nel corso dell'anno vengono assistite a domicilio oltre 50000 persone in tutto il territorio nazionale, attraverso il lavoro di quasi 3200 professionisti sanitari ed operatori dell'assistenza.

Nell'ambito **dell'Assistenza Domiciliare**, con i nostri professionisti offriamo assistenza sanitaria e socio- sanitaria ai soggetti presi in carico dalle ASL e dalla ASP con cui collaboriamo nelle regioni:

- Lazio
- Abruzzo
- Puglia
- Sicilia
- Sardegna
- Campania
- Basilicata

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, che definisce il Piano assistenziale individuale, in relazione ai bisogni di salute del paziente. Il paziente o il suo tutore legale sceglie l'erogatore tra l'elenco dei fornitori qualificati dalla ASL nell'elenco predisposto dal distretto sanitario.
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 e 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 Cooperativa OSA, 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

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 ADI	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
Scelta dell'erogatore – OSA	Indicazione su apposito modulo predisposto dal DISTRETTO dell'erogatore (OSA)	Assistito e famiglia	DISTRETTO
Attivazione del servizio OSA	Il Distretto invia alla Cooperativa il PAI per la presa in carico del paziente	DISTRETTO	Cooperativa OSA
Erogazione assistenza	La Cooperativa OSA individua ed invia a domicilio i professionisti e gli operatori da impiegare nell'assistenza	Cooperativa OSA	Assistito e famiglia, professionista sanitario
Monitoraggio del percorso assistenzialeA	Attraverso valutazione del percorso assistenziale e dello stato di salute del paziente e periodica rivalutazione del PAI	Cooperativa OSA 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 attraverso riunioni di equipe, condivisione documentazione sanitaria e trasferimento informazioni tra diversi professionisti anche mediante strumenti informatici	Cooperativa OSA 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 assistenziale, rifiuto da parte dell'assistito, exitus).	MMG/PLS e DISTRETTO sulla base di documentazione prodotta dalla Cooperativa OSA	Assistito e famiglia

IL NOSTRO RUOLO NELL'ASSISTENZA DOMICILIARE

La Cooperativa OSA, nel suo ruolo di partner del SSN, si dedica a:

- attuare il piano assistenziale **organizzando ed effettuando** tutte le attività
- 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 Cooperativa 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** che ha sede nello stesso territorio della ASL. 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.**

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO DI COORDINAMENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA

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

PROFILI PROFESSIONALI

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

LA TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI

La Cooperativa OSA 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
- Psicologica
- Dietista
- Assistenza sociale

Assicurando, se previsto dal piano assistenziale individuale, consulenze psicologiche. È inoltre possibile erogare le seguenti prestazioni di Telemedicina:

- Telemonitoraggio parametri vitali
- Televisita
- Teleconsulto/teleconsulenza
- Teleassistenza/telecooperazione
- Teleriabilitazione

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.

CARTA DEI SERVIZI

ORARI DI CENTRALE OPERATIVA

- 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 14:00;
- Reperibilità telefonica: 8:00 - 20:00 feriale 8:00 - 14:00 sabato Attivazione della segreteria telefonica (ascoltabile da remoto) nei seguenti orari: 20:00 - 08:00 (giorni feriali); sabato dalle ore 14:00 fino alle ore 08:00 del primo giorno lavorativo; dalle 00:00 alle 24:00 nei giorni festivi;
- 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 8:00 e fino alle ore 20:00 tutti i giorni compresi festivi e weekend;

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 Sanitaria.

La Cooperativa 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, anche grazie alla presenza di un team interno dedicato a queste tematiche. La centrale operativa, nella pianificazione degli interventi a domicilio, tiene conto delle esigenze degli assistiti e della continuità assistenziale.

LA PARTECIPAZIONE DELL'ASSISTITO E DELLA SUA FAMIGLIA

LA QUALITÀ PERCEPITA E LA CONDIVISIONE DEL VISSUTO

Sin dai primi anni dedichiamo particolare attenzione alla qualità percepita dai nostri assistiti e dalle loro famiglie, attraverso l'uso di questionari e di interviste realizzate da professionisti qualificati.

SUGGERIMENTI, ENCOMI E RECLAMI

Per dare valore al rapporto di fiducia tra gli assistiti e i professionisti della nostra Cooperativa, teniamo in particolare considerazione tutti i suggerimenti, gli encomi 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.coop;
- telefonicamente al numero 081 3778726.

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 massimo 24 ore dal momento in cui la Cooperativa riceve il Piano Assistenziale, ovvero entro massimo 6 ore dalla richiesta formale inoltrata dal Servizio Cure Domiciliari in caso di dimissioni protette;

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'ASL 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.

CARTA DEI SERVIZI

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 alla centrale operativa con apposito modulo, che potrà essere consegnato direttamente alla Centrale Operativa OSA di riferimento o spedita all'indirizzo e-mail: osa@pcert.it

La documentazione sanitaria disponibile verrà consegnata all'interessato o suo delegato entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta, preferibilmente in formato 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 1.1.2019/1.1.2023:

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

ANNO	N. SINISTRI	RISARCIMENTI EROGATI
20199	1	0
2020	0	1
2021	0	1
2022	2	0
2023	0	0
2024	0	0

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

STANDARD DI QUALITÀÀDEL SERVIZIO E RATING DI LEGALITÀ
IMPEGNI VERSO GLI ASSISTITI

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 Cooperativa OSA rispetta i requisiti previsti dalle seguenti certificazioni:

- ISO 9001 - Sistemi di gestione di qualità;
- ISO 45001 - Sistemi di gestione di sicurezza e salute sul lavoro;
- ISO 14001 - Sistemi di gestione ambientale;
- ISO 50001 - Sistemi di gestione dell'energia;
- SA8000 - Responsabilità sociale d'impresa;
- Pdr 125 - Parità di genere

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.

L'indagine viene effettuata con cadenza predefinita su un campione rappresentativo degli utenti del Servizio, i risultati sono pubblicizzati tramite il sito istituzionale OSA ed il Bilancio Sociale.

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 QUALITÀÀ
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 e di 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 sui 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 E CENTRALI OPERATIVE - NUMERI UTILI

CENTRALE ORGANIZZATIVA E OPERATIVA ADI NA 1*

VIA G. PORZIO - CENTRO DIREZIONALE ISOLA A7 4, 80143 (NA)
TEL.: 081-0513090
e-mail : adinapoli1@osa.coop

CENTRALE OPERATIVA ADI NA 2*

CORSO GARIBALDI, 142-146 GRUMO NEVANO 80028 NAPOLI (NA)
TEL. 081-3049812
e-mail: adinapoli2@osa.coop

CENTRALE OPERATIVA ADI NA 3

VIA MARIO RECANATI 27, 80046 SAN GIORGIO CREMANO (NA)
TEL. 081-3778726
adinapoli3@osa.coop

CENTRALE OPERATIVA ADI SALERNO

VIA PIAVE N.49 CASTEL SAN GIORGIO (SA)
TEL. 081-3778726
adisalerno@osa.coop

casella di posta dedicata ai reclami:
reclami@osa.coop

*La sede non è attualmente operativa ma è in corso di autorizzazione e accreditamento.

DIRETTORE SANITARIO: Dott. Nicola Silvestri

Il presente documento è stato redatto a luglio 2025

OSA
OPERATORI SANITARI ASSOCIATI SOC. COOP.
Via Lucio Volumnio, 1 · 00178 · Roma
Codice Fiscale 07056830586
P. IVA 01675771008
www.osa.coop

CARTA DEI SERVIZI REGIONE CAMPANIA

OSA
Operatori Sanitari Associati