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

Allo scopo di facilitare un rapporto trasparente tra l'utenza e SPITEX _{Tre Valli} di seguito vengono elencati alcuni importanti elementi a cui i beneficiari di prestazioni devono prestare attenzione.

1. REGISTRO DELLE PRESTAZIONI E FATTURAZIONE

1.1 Le prestazioni effettuate dal personale di SPITEX _{Tre Valli} sono registrate tramite degli apparecchi elettronici. Questi apparecchi riportano il tempo effettuato per gli interventi. Sulla base di questi tempi si procede alla fatturazione delle prestazioni. Non vengono 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. SPITEX _{Tre Valli} 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 fatturate 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 le tariffe esigibili in funzione del reddito imponibile cantonale – le tariffe attuali sono elencate nell'allegato C.

Esse sono erogate sulla base del mandato attribuito a SPITEX _{Tre Valli} dall'Autorità cantonale. Le prestazioni pianificate (tipologia e volume) non possono essere modificate né dal dipendente che eroga le prestazioni, né dall'utente, senza preventiva autorizzazione da parte dei responsabili di SPITEX _{Tre Valli}.

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 (IAS) di Bellinzona, unitamente alla lettera di rifiuto del pagamento della fattura da parte della propria cassa malati ed al certificato medico.

1.3 SPITEX _{Tre Valli} è tenuto a definire gli interventi sulla base di una valutazione dei bisogni fondata sui dati che emergono da uno strumento di valutazione (art. 8 OPre). SPITEX _{Tre Valli} si avvale dello strumento di valutazione interRAI Home Care Svizzera (interRAI HCSvizzera) e, per la cura della salute mentale, dello strumento di valutazione InterRAI Community Mental Health Svizzera (interRAI CMHsvizzera), entrambi obbligatori 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 problematiche di cura e per trovare le migliori risposte alle stesse. Inoltre facilita la collaborazione con gli altri attori socio-sanitari. La valutazione sarà effettuata da un/una infermiere/a di SPITEX _{Tre Valli} nelle prime settimane d'intervento, e in seguito a scadenze regolari (almeno ogni nove mesi) direttamente al domicilio dell'utente.

1.4 SPITEX _{Tre Valli} è autorizzato a fatturare all'utente, in aggiunta al costo orario di base, delle prestazioni specifiche; in particolar modo, l'indennità chilometrica in caso di commissioni e accompagnamento, la consegna dei

medicamenti, la custodia delle chiavi e la fornitura di materiale sanitario non fatturabile 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. Nel caso in cui 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 una responsabilità di SPITEX Tre Valli.
-

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 SPITEX Tre Valli. In caso di dubbio invitiamo la spettabile clientela a contattare l'Amministrazione di SPITEX Tre Valli.
-

3. PRESENZA DELL'UTENTE

- 3.1 Durante l'intervento dell'operatore di SPITEX Tre Valli è richiesta la presenza dell'utente, salvo eccezioni concordate e giustificate.
-

4. DANNI

- 4.1 SPITEX Tre Valli è dotato di un'assicurazione responsabilità civile.
- 4.2 Gli operatori di SPITEX Tre Valli 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 di SPITEX Tre Valli 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 a SPITEX Tre Valli con almeno 24 ore di anticipo. In caso contrario verrà emessa una fattura forfettaria di CHF 60.00, 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 SPITEX Tre Valli si impegna ad organizzare gli interventi secondo le esigenze dell'utenza ed in modo funzionale. Di principio SPITEX Tre Valli si impegna a definire degli operatori di riferimento per l'utente. Tenuto conto degli aspetti organizzativi e dei turni di lavoro, l'utente non ha però diritto ad una presa in carico eseguita esclusivamente da questi operatori 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 differisce di almeno 30 minuti.
-

6. TRASPORTI

- 6.1 Di regola il personale non è autorizzato al trasporto degli utenti per necessità personali (acquisti di tipo personale, visite mediche, ecc.). Eventuali eccezioni sono valutate e soggette ad autorizzazione da parte della Direzione di SPITEX _{Tre Valli} (vedi punto 1.4).
-

7. APPRENDISTI, ALLIEVI E PRATICANTI

- 7.1 SPITEX _{Tre Valli} 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 di SPITEX _{Tre Valli} è a disposizione per informare sull'utilizzo ed il finanziamento di tali mezzi. In caso di rifiuto a dotarsi dei necessari mezzi ausiliari SPITEX _{Tre Valli} valuterà l'opportunità di non erogare la prestazione.
-

9. INTERVENTI DA PARTE DI ALTRI EROGATORI DI PRESTAZIONI

- 9.1 Conformemente alla LACD SPITEX _{Tre Valli} 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 (altri servizi Spitex, infermieri indipendenti, centri diurni, ecc.), l'utente è tenuto ad informare tempestivamente SPITEX _{Tre Valli}. In caso contrario, eventuali prestazioni non riconosciute dagli assicuratori malattia, verranno fatturate direttamente all'utente.
- 9.2 In base alla LACD (art. 201 e 212), SPITEX _{Tre Valli} è autorizzato a collaborare e concludere accordi con altri attori presenti sul territorio (infermieri, Spitex privati, Opera Prima, ecc.) per l'erogazione delle prestazioni. SPITEX _{Tre Valli} informa preventivamente l'utente di queste collaborazioni e, se richiesto, a dettagliarle. SPITEX _{Tre Valli} è tenuto a verificare la qualità delle prestazioni erogate da queste organizzazioni.
-

10. PROCEDURA DI RECLAMO E DI RICORSO

- 10.1 In ogni momento si possono inoltrare lamentele e osservazioni sull'intervento ricevuto alla Direzione di SPITEX Tre Valli (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 SPITEX Tre Valli, 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 della sanità e della socialità (DSS).
- 10.4 Per tutti gli altri aspetti si applica la Legge cantonale sulla procedura amministrativa (LPAm).
- 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, c/o Ufficio di sanità, Via Orico 5, 6500 Bellinzona.

SPITEX Tre Valli



Norma Ferrari Conconi
Presidente



Gion a Marca
Direttore

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

La protezione dei dati tutela la sfera privata e la personalità di ogni individuo. In questo senso è compito e dovere di SPITEX Tre Valli 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 federale sulla protezione dei dati (LPD).
L'utente ha il diritto di vedere in qualsiasi momento i dati oggettivi della sua cartella.

AUTORIZZAZIONE TRASMISSIONE DATI AD ATTORI SOCIOSANITARI

Secondo la Legge sull'assistenza e cura a domicilio (art. 11), SPITEX Tre Valli deve partecipare al coordinamento delle attività di assistenza e cura a domicilio e dei servizi d'appoggio sul territorio. È per questo che **con la firma posta in calce a questo documento l'utente autorizza SPITEX Tre Valli a comunicare i dati che formano la sua cartella sanitaria ai vari attori socio-sanitari (per esempio, medico curante, servizio ambulanze, ospedali, ecc.), liberando esplicitamente SPITEX Tre Valli e i suoi ausiliari dall'obbligo di discrezione.**

Resta inteso che la comunicazione di questi dati da parte di SPITEX Tre Valli 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.

TRASMISSIONE DATI AL MEDICO DI FIDUCIA DELL'ASSICURAZIONE

La Legge federale LAMal concede agli assicuratori 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).

È per questo che **con la firma posta in calce a questo documento si autorizza SPITEX Tre Valli a comunicare o meno i dati che formano la cartella sanitaria al medico di fiducia e/o al personale infermieristico delegato dell'assicuratore** che ne facessero richiesta, liberando esplicitamente SPITEX Tre Valli e i suoi ausiliari dall'obbligo di discrezione. Resta inteso che la comunicazione di queste informazioni da parte di SPITEX Tre Valli 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.

TRASMISSIONE DATI ALL'UFFICIO DEL MEDICO CANTONALE

Dal 1° gennaio 2011, per tutti i Servizi di assistenza e cura a domicilio attivi sul territorio cantonale, **l'Ufficio del medico cantonale (UMC)** 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 o meno SPITEX Tre Valli a comunicare i dati della cartella clinica che permettano all'UMC questa verifica. La trasmissione dei dati avverrà limitatamente al raggiungimento degli scopi sopra proposti.

AUTORIZZAZIONE CASSA MALATI E UFFICIO DEL MEDICO CANTONALE

- Si**, autorizzo SPITEX _{Tre Valli} a trasmettere ai rappresentanti sanitari della mia **assicurazione** i dati della mia cartella sanitaria, limitatamente a quelli necessari per raggiungere gli scopi sopra elencati.
 - No**, non autorizzo SPITEX _{Tre Valli} a trasmettere ai rappresentanti sanitari della mia **assicurazione** i dati della mia cartella sanitaria. Si rende attenti che in caso di risposta negativa l'assicuratore malattia può sospendere la copertura delle prestazioni.

 - Si**, autorizzo SPITEX _{Tre Valli} 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.
 - No**, non autorizzo SPITEX _{Tre Valli} a trasmettere ai collaboratori **dell'Ufficio del medico cantonale** i dati della mia cartella sanitaria.
-

TRASMISSIONE DEI DATI PER RICERCHE

SPITEX _{Tre Valli} è tenuto a partecipare a diversi programmi di ricerca o all'elaborazione di statistiche per valutare la qualità delle cure e il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato. A questo scopo i dati richiesti sono raccolti in forma anonima, ossia senza menzionare nome, cognome e recapiti dell'utente. Per eventuali ricerche effettuate da enti esterni (es. SUPSI) su mandato dell'Autorità cantonale, si rende necessario un consenso scritto per la trasmissione dei dati sensibili limitatamente a nome, cognome e recapiti. Ciò al fine di partecipare alle ricerche tramite ad esempio l'invio di questionari cartacei, interviste telefoniche o al domicilio da parte di personale qualificato.

- Si**, autorizzo SPITEX _{Tre Valli} a trasmettere i miei recapiti per eventuali ricerche effettuate da enti esterni (es. SUPSI) su mandato dell'autorità cantonale.
 - No**, non autorizzo SPITEX _{Tre Valli} a trasmettere i miei recapiti per eventuali ricerche effettuate da enti esterni (es. SUPSI).
-

TRASMISSIONE DEI DATI PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Nell'ambito della valutazione delle sue attività dal profilo sociosanitario ed economico (art. 9 cpv. 1 lett. I Legge sull'assistenza e cura a domicilio), SPITEX _{Tre Valli} 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 la 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).

- Si**, autorizzo SPITEX _{Tre Valli} 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;
 - No**, non autorizzo SPITEX _{Tre Valli} 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.
-

REVOCA DELLA DELEGA DEL DIRITTO

SPITEX Tre Valli segnala che l'utente può sempre revocare questo consenso e che è suo diritto far bloccare in ogni momento la trasmissione di dati che lo/la riguardano, riservati gli obblighi di trasmissione previsti dalla legge.

TRASMISSIONE DEI DATI FISCALI

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 (Cantone e Comuni). Qualora vi fossero repentini cambiamenti della situazione fiscale di un utente, quest'ultimo è cordialmente invitato a trasmettere le nuove informazioni fiscali. Le tariffe saranno aggiornate nel mese in cui perverranno le nuove informazioni; per contro non è possibile far valere un diritto retrospettivo sugli importi già fatturati.

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 B MANDATO PRECAUZIONALE - DIRETTIVE ANTICIPATE

PREMESSA

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 sottoposto a curatela generale, può allestire un documento, chiamato **mandato precauzionale**, nel quale designa la persona che si occuperà della cura dei suoi interessi nel caso in cui dovesse divenire 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 divenga incapace di discernimento (art. 370 CC).

DISPOSIZIONI MEDICHE

L'utente (o il suo rappresentante) dichiara che:

- Si**, esistono delle direttive redatte dall'utente.
- No**, non esistono direttive redatte dall'utente.
- Non è noto** se esistano delle direttive redatte dall'utente.

Rappresentate terapeutico: persona designata per discutere i provvedimenti medico-infermieristici (*nome, cognome, data nascita, indirizzo e recapiti*):

.....
.....

Nota: nel caso non fosse designato alcun rappresentante, si procede come previsto dall'art. 378 CC.

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 C

TARIFFARIO PRESTAZIONI EROGATE

PRESTAZIONI A CARICO LAMaI

Prestazioni di cura fatturate direttamente all'assicurazione malattia per blocchi di 5 minuti. Secondo i disposti di legge all'utente viene inviata mensilmente copia per conoscenza del dettaglio delle prestazioni erogate.

Consigli e istruzioni – OPre art. 7 cpv. 2 lett. a	76.90	CHF/ora
Esami e cure – OPre art. 7 cpv. 2 lett. b	63.00	CHF/ora
Cure di base – OPre art. 7 cpv. 2 lett. c	52.60	CHF/ora

Valido dal 1.1.2020

PRESTAZIONI A CARICO DELL'UTENTE

Prestazioni di economia domestica fatturate all'utente in base al reddito imponibile cantonale.

Fascia di reddito imponibile

0.00	-	25'000.00	25.00	CHF/ora
25'001.00	-	30'000.00	27.00	CHF/ora
30'001.00	-	35'000.00	30.00	CHF/ora
35'001.00	-	40'000.00	33.00	CHF/ora
40'001.00	-	50'000.00	36.00	CHF/ora
50'001.00	-	60'000.00	40.00	CHF/ora
60'001.00	-	70'000.00	44.00	CHF/ora
70'001.00	-	oltre	50.00	CHF/ora

Valido dal 1.4.2013

ALTRE PRESTAZIONI A CARICO DELL'UTENTE

Altre prestazioni specifiche fornite in base alle necessità ed alle disponibilità di SPITEX Tre Valli.

Consegna prelievi, medicinali e altro materiale	20.00	CHF/consegna
Assenza utente / Rifiuto prestazioni LAMaI (fatturato minimo 1 ora)	60.00	CHF/ora
Assenza utente / Rifiuto prestazioni non LAMaI (fatturato minimo 1 ora)		Tariffa utente
Materiale sanitario		secondo l'articolo venduto
Prestazioni a utenti stranieri e/o non domiciliati		secondo tariffario cantonale specifico