

# AA MDS

AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l.

Certificazioni di Qualità:  
ISO 9001:2015 , ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, SA 8000:2008, ISO 27001:2013

## Carta dei Servizi



IL NOSTRO ENTE	3
ORGANIZZAZIONE	4
RISORSE UMANE	5
SERVIZI EROGATI	7
SERVIZIO ADI	7
- Obiettivi ed impegni assunti nei confronti di pazienti e familiari	8
- Target pazienti	8
- Criteri di accesso al servizio ADI	9
- Attivazione e gestione dell'assistenza	9
- Accesso alla documentazione clinico-sanitaria	10
- Servizi per il coinvolgimento del paziente e del caregiver	11
DIRITTI DEL MALATO	12
QUALITÀ DEI SERVIZI	12
PRIVACY	12
COMUNICAZIONE E RECLAMI	12
SEDI E CONTATTI	14

# Il nostro ente

---

AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l., nasce da ANAFI ASSOCIAZIONE che vanta oltre 30 anni di esperienza nei servizi socio-sanitari.

Il suo impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone, ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturali che come interventi più specifici.

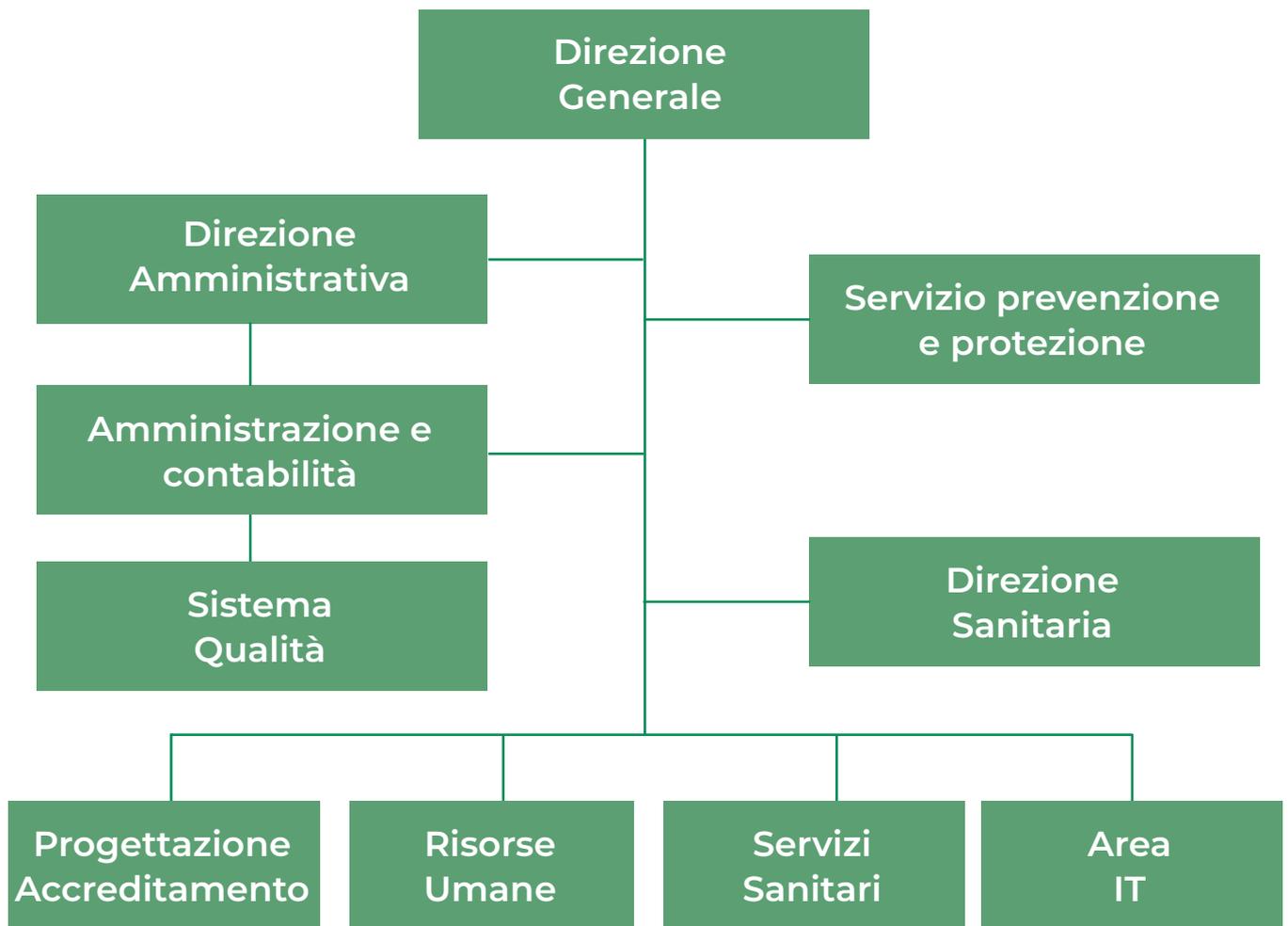
AA Medical Division Service s.r.l. si è dotata della carta dei servizi che rappresenta il patto tra il soggetto erogatore del servizio ed il cittadino.

Essa assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto, fornendo gli obiettivi e gli impegni assunti per il loro raggiungimento. Attraverso la carta dei servizi, AA Medical Division Service si pone l'obiettivo di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda" e fissa le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione degli utenti. Avere la carta dei servizi è una garanzia di trasparenza verso i cittadini.

## AA MEDICAL DIVISION SERVICE PONE AL CENTRO DEL PROPRIO OPERATO:

- La dignità dell'individuo e del nucleo familiare;
- La promozione della qualità della vita;
- La cultura della solidarietà e dell'accoglienza;
- La professionalità degli operatori;
- Criteri d'imparzialità e obiettività.

# ORGANIZZAZIONE



Direttore Sanitario  
Medico Coordinatore  
Infermiere Dirigente  
Coordinamento Servizio Infermieristico  
Coordinamento Servizio Fisioterapico  
Coordinamento Servizio Amministrativo  
Operatori telefonici con funzione di pianificazione

Professionisti del Servizio Sanitario Domiciliare

Medici specialisti  
Infermieri professionali  
Terapisti della riabilitazione  
Psicologi  
OSS  
Assistenti Sociali

# RISORSE UMANE

- **Direzione sanitaria** Responsabile della gestione dell'attività sanitaria di AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l e della qualità del servizio. Si occupa inoltre dell'aggiornamento dei Protocolli, delle Linee guida e delle Procedure adottate.
- **Coordinamento** Il Coordinatore organizza l'attività del personale e provvede alla copertura dei turni anche in situazioni di emergenza. Partecipa alle riunioni di équipe, è in costante contatto con la Committenza per il raggiungimento degli obiettivi di qualità, efficienza, puntualità e competenza.
- **Medici specialisti** I medici specialisti garantiscono l'assistenza sanitaria, assicurando la promozione e salvaguardia della salute in un rapporto di reciproca fiducia e rispetto. Garantiscono l'assistenza più adeguata e hanno il dovere di tutelare la salute usando le risorse disponibili, riducendo gli sprechi e adottando principi di medicina basati sull'evidenza scientifica.
- **Infermieri** I nostri infermieri, professionisti sanitari in possesso di titolo abilitante ed iscritti all'albo professionale e con elevata esperienza nello specifico settore nonché dotati di profonda umanità ed empatia, hanno la responsabilità generale dell'Assistenza Infermieristica, ovvero: pianificazione, gestione, e valutazione dell'intervento assistenziale infermieristico. La natura degli interventi è quindi di natura tecnica, relazionale ed educativa, assicurando l'applicazione di tutte le indicazioni terapeutiche e diagnostiche prescritte dai medici. L'infermiere a domicilio è una figura professionale a 360 gradi, in grado di gestire le esigenze del paziente offrendo le risposte più adeguate in merito ad ogni condizione sanitaria comprese quelle caratterizzate da un elevato grado di complessità.
- **Terapisti della riabilitazione**
  - I **fisioterapisti** realizzano, anche in équipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute del paziente; praticano autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali.

• I **logopedisti** praticano attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità comunicative e cognitive, utilizzando terapie logopediche di abilitazione e riabilitazione della comunicazione e del linguaggio, verbale e non verbale; propongono l'adozione di ausili, ne addestrano eventualmente all'uso e ne verificano l'efficacia.

• I **terapisti della neuro psico motricità dell'età evolutiva** collaborano con l'equipe multidisciplinare alla valutazione e all'elaborazione del progetto riabilitativo, curando l'attuazione di un preciso programma di intervento. Adottano strategie e tecniche necessarie a raggiungere quelle condizioni in cui funzioni e abilità cognitive e motorie possano comparire ed evolvere malgrado le difficoltà di base.

• Il **terapista occupazionale** è il professionista che opera nell'ambito della prevenzione e riabilitazione di pazienti affetti da patologie temporanee o permanenti utilizzando attività manuali, ludiche, ecc..

## ● Operatori Socio Sanitari - OSS

Gli OSS sono operatori che, a seguito dell'attestato di qualifica conseguito al termine di specifica formazione professionale, svolgono attività indirizzate a:

a) soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario;b) favorire il benessere e l'autonomia dell'utente.

Collaborano con gli altri operatori professionali preposti all'assistenza secondo il criterio del lavoro multiprofessionale.

Tutti gli OSS sono formati alla gestione di apparecchiature elettromedicali.

## FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La formazione e l'aggiornamento dei professionisti coinvolti nel servizio ADI è un punto chiave nella politica aziendale di AA Medical Division Service che per questo scopo si avvale della collaborazione di enti specializzati.



## SERVIZIO ADI

**Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), consente ai pazienti di rimanere nel proprio domicilio ed evitare l'ospedalizzazione. Il tempo trascorso in famiglia, tra le mura domestiche, può costituire un punto di forza per il malato, che non si sente trascurato pur ricevendo le cure necessarie.**

Possono usufruire delle prestazioni tutti i cittadini non autosufficienti in modo permanente o temporaneo per i quali non è indicato il ricovero in strutture ospedaliere.

Il servizio è erogato dalle Aziende ASL, avvalendosi di enti accreditati presso la Regione Lazio e i relativi interventi sono generalmente richiesti dal medico di famiglia. Le prestazioni assicurate dall'ADI, fra l'altro, comprendono:

- visite specialistiche;
- psicoterapia;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa;
- assistenza socio sanitaria.

## OSPEDALIZZAZIONE DOMICILIARE PER PAZIENTI CON PATOLOGIE AD ALTA CRITICITÀ

Il Servizio di Assistenza ai pazienti in alta intensità, ovvero con patologie ad alta criticità, consiste in una vera e propria ospedalizzazione domiciliare. AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l. assiste pazienti affetti da patologie neurologiche, degenerative e non, i quali possono necessitare di apparecchiature il cui utilizzo richiede personale altamente specializzato.

I pazienti vengono assegnati dai CAD (Centri Assistenza Domiciliare) e presi in carico da AA MEDICAL DIVISION SERVICE.

Poiché si tratta di pazienti che ricevono fino a 24 ore al giorno di assistenza, viene loro assegnata un'équipe assistenziale individuale, formata da diverse figure sanitarie che forniscono le migliori cure possibili per il benessere del malato.



## OBIETTIVI ED IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DI PAZIENTI E FAMILIARI

- Favorire la permanenza dei pazienti nel contesto familiare di appartenenza;
- sostenere il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona;
- valorizzare le risorse del paziente, dei familiari e del tessuto sociale di origine;
- supportare le famiglie non solo dal punto di vista terapeutico ma anche sotto il profilo sociale e relazionale;
- migliorare la qualità di vita del paziente e dei suoi familiari;
- evitare l'ospedalizzazione impropria e/o il ricovero in strutture residenziali;
- fornire presso il domicilio del paziente i servizi e gli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione (OMS);
- alleggerire quanto più possibile il carico familiare nella gestione del proprio caro in stato di bisogno;
- sostenere i familiari trasmettendo loro delle competenze che possano tradursi in autonomia di intervento;
- promuovere e sostenere tutte le sinergie disponibili sul territorio attraverso una "messa in rete" delle attività dei diversi soggetti che operano con finalità analoghe;
- individuare percorsi volti a migliorare gli interventi sanitari e assistenziali ponendo al centro i pazienti;
- fornire prestazioni sanitarie efficaci.

## TARGET PAZIENTI

L'Assistenza Domiciliare Integrata erogata da AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l. fornisce servizi destinati a pazienti con bisogni complessi, in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza temporanea o protratta derivante da condizioni personali critiche ancorché non patologiche o specificamente affetti da patologie croniche a medio lungo decorso o da patologie acute trattabili a domicilio che necessitano di assistenza da parte di un'équipe multiprofessionale.

## PRESTAZIONI EROGABILI DAL SERVIZIO ADI COME PREVISTO DA DCA U00283

1. Visita domiciliare (comprensiva di valutazione clinica / funzionale / sociale e monitoraggio)
2. Prelievo ematico
3. Esami strumentali
4. Trasferimento competenze / educazione del caregiver / colloqui / nursing / addestramento
5. Supporto psicologico équipe-paziente-famiglia
6. Terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione
7. Terapia infusione SC e EV
8. Emotrasfusione
9. Paracentesi, Toracentesi e altre manovre invasive, gestione di cateteri spinali o sistemi di neuromodulazione del dolore
10. Gestione ventilazione meccanica - tracheostomia - sostituzione cannula - broncoaspirazione - ossigenoterapia
11. Gestione nutrizione enterale (SNG PEG)
12. Gestione nutrizione parenterale - gestione cvc
13. Gestione cateterismo urinario comprese le derivazioni urinarie
14. Gestione alvo comprese le enterostomie
15. Igiene personale e mobilizzazione
16. Medicazioni semplici (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post chirurgiche, post attiniche, cavo orale ecc.)
17. Medicazioni complesse (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post chirurgiche, post attiniche, ecc.)
18. Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo elastici
19. Trattamento di rieducazione motoria - respiratoria
20. Trattamento di rieducazione del linguaggio
21. Trattamento di rieducazione dei disturbi neuropsicologici

## CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO ADI

Requisiti generali dei pazienti assistibili con l'A.D.I.:

### 1. Ridotta Autosufficienza

Così come evidenziato dall'applicazione di apposite scale di valutazione validate sul piano scientifico internazionale.

### 2. Complessità assistenziale del paziente

Necessità di assistenza da parte di un'equipe multiprofessionale per interventi assistenziali multidisciplinari, sanitari e sociali.

### 3. Idoneità delle condizioni socio-ambientali dell'assistito

Valutazione dell'assistibilità a domicilio del paziente tramite verifica della compresenza del supporto familiare o, in caso di assenza, supporto da parte del personale dei servizi sociali o di volontariato.

### 4. Necessità di assistenza primaria

(Ambito delle cure primarie)

Assenza della necessità di trattamenti che richiedono il ricovero ospedaliero.

## MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

Il Medico di Medicina Generale (MMG) o il Pediatra di Libera Scelta (PLS) richiede la presa in carico attraverso l'invio dell'apposito Modulo Regionale direttamente al CAD, contenente la descrizione della situazione clinica dell'utente. Inoltre il servizio A.D.I. può essere attivato dopo un ricovero ospedaliero.

## ATTIVAZIONE E GESTIONE DELL'ASSISTENZA

AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l. viene incaricata dai Distretti della ASL della presa in carico e cura del paziente e le vengono comunicate le informazioni necessarie sul paziente e sul tipo di assistenza da eseguire e della figura da inviare. Successivamente si inoltra alla ASL la comunicazione della presa in carico con conseguente attivazione dell'assistenza.

Il coordinamento, dopo aver preso conoscenza del Piano di Assistenza Individuale (PAI) fornito dal Distretto, assegna gli operatori più idonei allo specifico caso, tenendo anche conto della necessità che il servizio venga svolto con continuità dagli stessi operatori.

I dati del paziente vengono registrati su supporto informatico con l'indicazione dell'operatore assegnato.

AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l. aggiorna periodicamente la ASL sulla propria attività, inviando comunicazioni e statistiche su supporto informatico:

- Riepilogo delle prestazioni effettuate con i relativi interventi;
- Relazione sulle attività svolte;
- Questionari di gradimento inviati agli utenti;
- Elaborazioni statistiche sui questionari.

La gestione dei turni degli operatori viene effettuata su supporto informatizzato e, per una migliore gestione delle prestazioni, ciascun operatore riceve una scheda con la propria turnistica settimanale o mensile.

# INDICAZIONI IGIENICO SANITARIE DI TUTELA DEGLI OPERATORI E DEGLI ASSISTITI A DOMICILIO PER LIMITARE LA DIFFUSIONE DEL NUOVO CORONAVIRUS SARS-COV-2

## INDICAZIONI PER GLI ACCESSI DOMICILIARI

Prima di ricevere a domicilio le cure assistenziali contattare l'operatore o la società AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.R.L. al fine di avvisare se in casa qualcuno presenti febbre e/o sintomi respiratori (raffreddore, mal di gola, tosse, difficoltà a respirare). Qualora vi siano condizioni sintomatiche riconducibili al COVID19 presso il domicilio dell'utente, si invita a contattare il proprio MMG per una valutazione dei sintomi. L'opportunità dell'accesso domiciliare va successivamente valutata con il MMG. Qualora, esclusa l'imputabilità della sintomatologia a COVID-19, sia comunque necessario l'accesso domiciliare munirsi di mascherina chirurgica e chiedere al paziente stesso di posizionarla.

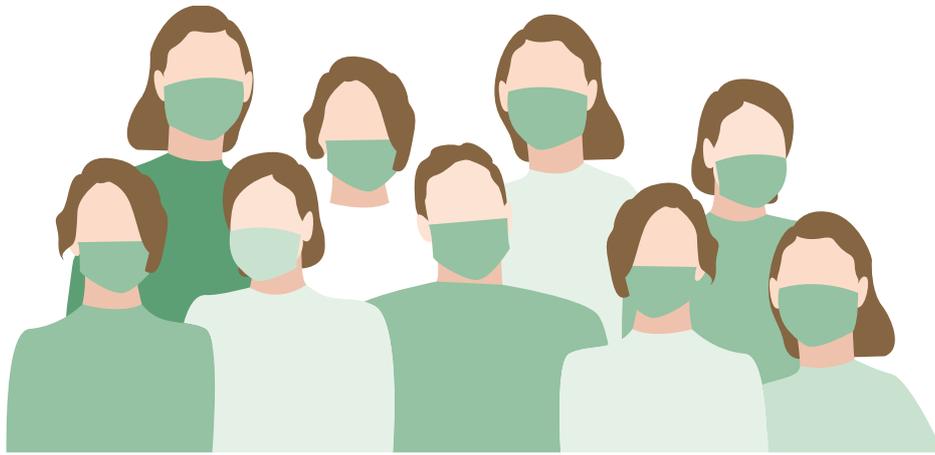
Per tutta la permanenza a domicilio, indossare guanti per le operazioni di routine e dispositivi disinfettanti gel non potendo spesso lavare le mani a casa del paziente. Nel caso di febbre dell'assistito chiedere che si posizioni la mascherina durante l'assistenza.

## INDICAZIONI GENERALI IN CASO DI FEBBRE E/O SINTOMI RESPIRATORI

- Telefonare al proprio medico di medicina generale o alla guardia medica. Se i sintomi sono gravi (febbre alta, difficoltà a respirare, confusione mentale) chiamare il 118.
- Non recarsi di propria iniziativa dal medico o al Pronto Soccorso, per ridurre il rischio di contagiare altre persone.
- Rimanere a casa e ridurre al minimo i contatti con altre persone.
- Quando si è vicini ad altre persone (es. familiari, conviventi, persone che prestano

assistenza) indossare una mascherina chirurgica e assicurarsi che anche loro la indossino.

- Quando si tossisce o starnutisce, coprirsi il naso e la bocca con un fazzoletto monouso oppure con il gomito flesso.
- Lavarsi le mani dopo essersi toccati gli occhi, soffiati il naso o aver tossito o starnutito.
- Lavarsi le mani prima di toccare oggetti e superfici che possono essere toccati da altre persone.
- Usare fazzoletti di carta monouso e gettarli in sacchetti di plastica impermeabili dentro contenitori chiusi.
- Detergere frequentemente gli oggetti e le superfici con cui si entra in contatto (ad es. quelle che si toccano oppure che possono essere contaminate da goccioline prodotte mentre si starnutisce, si tossisce o ci si soffia il naso). Per la detersione usare guanti e materiale monouso (es. carta) che, al termine del loro utilizzo, dovranno essere immediatamente gettati in sacchi impermeabili dentro contenitori chiusi; rimuovere lo sporco visibile usando acqua e un comune detergente, risciacquare bene e poi disinfettare con alcool etilico al 70% oppure con prodotti a base di ipoclorito di sodio (varechina, candeggina); ad ogni passaggio, usare carta o salviette pulite per evitare di ricontaminare la superficie appena detersa.
- Lavare i vestiti, gli asciugamani e la biancheria a 90°C.
- Ventilare spesso gli ambienti.



## DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ OPERATIVE DA SEGUIRE.

### MISURE GENERALI PER LA RIDUZIONE DEL RISCHIO DI CONTAGIO DA NUOVO CORONAVIRUS

Vanno adottate con particolare attenzione le normali precauzioni standard e l'igiene delle mani con l'utilizzo della soluzione idroalcolica.

Mantenere una distanza di almeno 1 metro dai familiari/caregiver del paziente, specialmente da quelli che manifestano sintomi respiratori (raffreddore, starnuti, tosse).

### USO DELLA MASCHERINA CHIRURGICA

La mascherina chirurgica riduce la trasmissione dei patogeni che vengono trasportati dalle goccioline emesse quando si tossisce, si starnutisce o ci si soffia il naso, svolgendo una funzione di barriera meccanica.

La mascherina chirurgica è efficace solo se usata in modo appropriato, altrimenti rischia di essere controproducente diventando un ricettacolo di patogeni e favorendo la trasmissione.

#### Le regole per il corretto uso della mascherina sono:

- Prima di indossarla, lavarsi accuratamente le mani con acqua e sapone oppure con soluzione idroalcolica.
- Far aderire bene la mascherina al volto in modo che non ci sia spazio libero tra il bordo della mascherina e la pelle.

- Mentre si indossa la mascherina, evitare di toccarla con le mani per non rischiare di contaminarla oppure di contaminarsi le mani.

- Se la mascherina si inumidisce, è necessario cambiarla perché il tessuto di cui è fatta svolge un'efficace funzione di barriera solo quando è asciutto.

- Per togliersi la mascherina, afferrarla per le stringhe o gli elastici evitando di toccare la parte a contatto con il viso, per evitare di contaminarsi le mani con eventuali goccioline depositatesi sulla mascherina

- Dopo essersi tolti la mascherina, gettarla immediatamente in un sacchetto impermeabile; evitare di lasciarla in giro o di porla a contatto con oggetti e superfici per non contaminare l'ambiente

- Dopo aver gettato la mascherina, lavarsi accuratamente le mani con acqua e sapone oppure con soluzione idroalcolica; non toccare il proprio corpo, gli oggetti o le superfici circostanti.

**Le procedure operative riportate nel presente documento sono sistematicamente adottate da tutti gli operatori dei servizi di assistenza domiciliare integrata di AA MEDICAL DIVISON SERVICE S.R.L.**

Il servizio di prevenzione e protezione e il coordinamento sono il riferimento organizzativo per la corretta esecuzione delle procedure.

## ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICO-SANITARIA

I soggetti legittimati all'accesso alla documentazione sanitaria sono:

- a) il titolare della documentazione sanitaria, previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità presso la sede;
- b) una persona diversa dal titolare, in possesso di delega e di un documento di identità del delegante;
- c) gli eredi legittimi, previo accertamento del loro stato di erede, da provarsi anche con dichiarazione sostitutiva di certificazione, fatta in sede di sottoscrizione della richiesta, dalla quale risulti lo stato di erede legittimo;
- d) i genitori esercenti la potestà genitoriale;
- e) i tutori previa produzione di copia dell'atto di nomina;
- f) l'amministratore di sostegno, previo produzione di copia del decreto di nomina del Giudice Tutelare;
- g) il medico di base che ha in cura il paziente con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare" ai sensi dell'art. 28 del D. Lgs. n. 196/03) e dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute del paziente, nonché mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato;

h) l'Autorità Giudiziaria su formale richiesta;

i) i periti d'ufficio, previa produzione di copia del conferimento dell'incarico e dell'autorizzazione, all'acquisizione di documentazione sanitaria da parte del giudice;

l) le strutture sanitarie pubbliche o private, qualora il paziente si trovi ivi ricoverato. La richiesta deve essere formalizzata da soggetti che si qualificano quali "titolari" o "responsabili" ai sensi della vigente normativa sulla privacy e con l'indicazione dello scopo di utilizzo a fini diagnostico-terapeutici, nonché delle generalità di chi ritira la documentazione.

### TEMPI DI CONSEGNA E MODALITÀ:

Tali soggetti devono inoltrare specifica richiesta al Direttore Sanitario comprovando la loro legittimazione al fine di ottenere il rilascio di copia della documentazione clinico sanitaria. Viene precisato che il ritiro diretto si intende esclusivamente presso la centrale operativa nei 15 gg lavorativi successivi alla richiesta.



# SERVIZI PER IL COINVOLGIMENTO DEL PAZIENTE E DEL CAREGIVER

## ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l ha sottoscritto accordi di partenariato con associazioni di volontariato quali: "TUTTI TAXI PER AMORE", "LA VOCE DI RITA ONLUS", ecc...

## FORMAZIONE E PROMOZIONE DEL BENESSERE DEL CAREGIVER

Il caregiver è la persona, spesso un familiare, che si prende cura della persona malata non auto-sufficiente, aiutandola nella vita quotidiana a titolo gratuito in ragione di legami affettivi. Il caregiver ricopre un ruolo fondamentale nel piano assistenziale per la continuità delle cure, diventando un vero e proprio "supporto sanitario" utile nella gestione delle cure domiciliari.

La persona di riferimento deve sapere somministrare i farmaci, provvedere ad eventuali e semplici medicazioni, saper assistere e gestire la terapia infusione domiciliare e gestire apparecchiature medicali.

AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l per questo prevede un programma di formazione del caregiver, a cura del Case Manager, che viene sviluppato sulla base delle necessità emerse nel PAI del paziente. La formazione viene svolta online oppure direttamente presso il domicilio dell'utente ad opera di personale sanitario e la durata degli interventi viene modulata sulle necessità individuali.

## UMANIZZAZIONE DELLE CURE

AA Medical Division Service, al fine di migliorare la qualità del servizio di assistenza domiciliare integrata e nel rispetto della dignità dei pazienti, ha sviluppato un piano di Umanizzazione nelle attività assistenziali e organizzative. Il piano pone particolare attenzione agli aspetti psicologici e relazionali tra gli utenti e gli operatori, dando sempre più centralità al paziente.

## ASSISTENZA DI UN INTERPRETE E RISPETTO DELLE SPECIFICITÀ RELIGIOSE

AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.R.L., rispetto alle differenti esigenze degli utenti, relative alle specificità culturali, linguistiche e religiose e nell'intento di garantire dignità al paziente, mette a disposizione personale specializzato nel settore linguistico al fine di poter superare i gap linguistici che ostacolano le cure e l'assistenza ai pazienti stranieri e alle loro famiglie.

Consapevoli che il caregiver può essere sottoposto a situazioni stressogene considerevoli e può necessitare di supporto emotivo, orientamento e formazione, AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l, mette a disposizione la propria équipe di supporto psicologico.

## DIRITTI DEL MALATO

AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l. riconosce la Carta Europea dei Diritti del Malato quale linea guida fondamentale per la tutela dei diritti e della dignità di ogni cittadino che, in modo permanente o temporaneo, si trova in una situazione di fragilità dovuta ad handicap o malattia.

## PRIVACY

AA Medical Division Service segue linee guida e modalità indicate dal Regolamento UE 679/2016 ("GDPR") per una corretta gestione dei dati personali e sensibili degli utenti e si è dotata di un Manuale della Privacy.

## COMUNICAZIONE E RECLAMI

### GUIDE PER L'ACCESSO AI SERVIZI

AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l. sviluppa guide specifiche per ogni servizio erogato e ne fornisce copia agli utenti all'attivazione del servizio.

### SITO WEB

Il sito [www.medicaldivisionservice.it](http://www.medicaldivisionservice.it) contiene informazioni sui servizi erogati e fornisce la possibilità di contattare AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l.

### ACCESSO ALLA CARTA DEI SERVIZI, ALLE GUIDE, ALLA DOCUMENTAZIONE E ALLA MODULISTICA

#### COPIA CARTACEA:

Presso i nostri uffici i nostri assistiti possono sempre ritirare una copia cartacea:

- della Carta dei servizi;
- delle Guide per l'accesso ai servizi;
- del regolamento di AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l.

#### COPIA ELETTRONICA:

Sul sito web:  
[www.aamds-adi.it](http://www.aamds-adi.it)

## QUALITÀ DEI SERVIZI

AA Medical Division Service si è dotata delle seguenti certificazioni di Qualità:

**ISO 9001:2015**

**ISO 14001:2015**

**SR EN ISO 45001:2018**

**SA 8000:2008**

**ISO 27001:2013**

### DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Periodicamente AA MEDICAL DIVISION SERVICE invia copia della carta dei servizi presso i CAD distrettuali.

### RECLAMI

I reclami e le segnalazioni sono un'opportunità di miglioramento dei servizi e uno strumento importante di tutela e partecipazione per gli utenti. Per questo Medical Division Service si è dotata di uno strumento informatico per la gestione dei reclami e mette a disposizione degli utenti diversi canali per l'inoltro delle segnalazioni:

- apposita area sul sito web: [www.aamds-adi.it](http://www.aamds-adi.it)
- call center a disposizione degli utenti
- apposito modulo per l'inoltro del reclamo da ritirare presso una centrale operativa o richiedere via email.

# SEDI E CONTATTI

## DIREZIONE, SEGRETERIA GENERALE E AMMINISTRAZIONE

**Sede legale e direzione:**

via Luigi Capucci, 12 - 00147 Roma

**Telefono:**

06.5128484

**Linea telefonica dedicata all'utenza per attività non programmate:**

331.6408686

**Fax:**

06.89515341

**Pec:**

medicaldivisionservice@legalmail.it

**Email Segreteria generale e direzione:**

info@medicaldivisionservice.it

## CENTRALI OPERATIVE ADI

Le nostre Centrali Operative si occupano della programmazione del servizio, garantendo la continuità assistenziale a tutti i pazienti.

**Sedi Roma2**

- Via Giulio Aristide Sartorio, 79,  
00147 - Roma

- Largo Luigi Antonelli, 30 - via Cristoforo  
Colombo 448/1 -00145 - Roma

**Telefono:** 06.5138231

**Reperibilità coordinamento:** 328.3166254

**Email Coordinamento:**

coordinamento@mds-adi.it

**Email Amministrazione:**

amministrazione@mds-adi.it

**Sede Aprilia (LT)**

- Via Corace, 2, Loc. La Cogna,  
04011 - Aprilia (LT).

**Telefono:** 06.87807749

**Reperibilità coordinamento:** 392.1345796

**Email Coordinamento:**

adilatina@medicaldivisionservice.it

**Email Amministrazione:**

adilatina.amm@medicaldivisionservice.it

## REPERIBILITÀ

**ADI LIVELLO I** - Dalle ore 8:00 alle 20:00  
da lun. a sab.

**ADI LIVELLO II** - Coordinatore del  
Servizio reperibile 7/22 da lun. a dom.  
Coordinatore Medico reperibile 7/22 da  
lun. a dom.

**ADI LIVELLO II** - Coordinatore del  
Servizio reperibile H/24 da lun. a dom.  
Coordinatore Medico reperibile H/24 da  
lun. a dom.

**Reperibilità Coordinatore medico:**  
329.7499254

## APERTURA AL PUBBLICO CENTRALI OPERATIVE:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00/18:00  
e il sabato 9:00/13:00.

