UNISANITAS

Residenza Sanitaria Assistenziale

Unisanitas

CARTA DEI SERVIZI

(Revisione n° 6 - 2025)

UNISANITAS S.r.l.
Sangro 35 - 67031 Castel di Sangro (AQ) - P. iva 01977280666
tel./fax 0864/845224 – pec: unisanitas@pec.it - e-mail: info@unisanitas.it

Sommario

PRESENTAZIONE 3
MISSION E VISION 4
PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVZIO 4
RSA UNISANITAS "CONVENZIONATA" 6
Presentazione 6
Servizio offerto 6
Modalità d'accesso 7
LA STRUTTURA 8
Spazi interni 8
Camere e posti letto 8
SERVIZIO ALBERGHIERO 10
Ristorazione 10
Servizio di pulizia 10
Lavanderia 10
Palestra 10
STRUTTURA ORGANIZZATIVA – STAFF E COMPETENZE 12
Direttore Sanitario 12
Coordinatore Sanitario 13
Ufficio Amministrativo – Accoglienza 13
Infermiere 13
Fisioterapista 14
Operatore socio sanitario 14
TRASPARENZA E POLICY PRIVACY 15
Cos'è la privacy policy 15
Modalità del trattamento 15
Titolare del trattamento 15
Diritti dell'interessato 15
CONTATTI 16
Info generali 16
Numeri utili ed orari visite 16
RECLAMI E GRADIMENTI 17

PRESENTAZIONE

La R.S.A. UNISANITAS di cui trattasi persegue gli indirizzi e le finalità previste da normative statali e regionali prevalentemente nello specifico settore nell'area della senescenza ed, in particolare, nei confronti di soggetti totalmente o parzialmente non autosufficienti.

La R.S.A. UNISANITAS presenta complessivamente n. 55 posti-letto residenziali, dei quali n° 28 in accreditamento; ad oggi attivati e distribuiti in due nuclei da 40 posti letto per anziani e 15 posti letto per demenze.

La tipologia di intervento è rivolta a:

- ***RSA Anziani:*** *ospita pazienti non autosufficienti non assistibili a domicilio con necessità di tutela sanitaria (cure mediche ed infermieristiche quotidiane, trattamenti di recupero funzionale, somministrazione di terapie e.v.), nonché di adeguati interventi sociali, a fronte di un programma assistenziale di medio o prolungato periodo definito, soggetto a periodica verifica da parte dell'UVM.*
- ***RSA Demenze:*** *pazienti affetti da demenza senile non assistibili a domicilio, nella fase centrale della malattia in cui il disturbo mnesico è associato a disturbi del comportamento e/o dell'affettività che richiedono trattamenti estensivi di carattere riabilitativo, riorientamento e tutela personale in ambiente protesico.*

La fonte normativa posta alla base della regolamentazione funzionale della R.S.A. è rappresentata dalle linee guida predisposte dal Ministero della Sanità di cui al D.P.C.M. 22/12/1989, nelle more di applicazione del D.P.R. 14 gennaio 1997 nel Piano Sanitario Regionale di cui alla L.R. **n°5 del 10 marzo 2008, nella DGR n°591/P del 1 luglio 2008 e nel Decreto Commissario ad Acta n°107/2013, nonché dalla disciplina Regionale inerente alle procedure di Autorizzazione ed Accreditamento Istituzionale.**

La struttura presta prevalentemente servizi socio-sanitari di tipo residenziale in stretto collegamento con il D.S.B. e, per quanto di competenza, con il Comune **di residenza dell'Assistito.**

MISSION E VISION

I valori più significativi che caratterizzano il lavoro di quanti operano nella residenza UNISANITAS sono individuati nella MISSION e nella VISION della residenza, senza tralasciare gli obiettivi ed i principi fondamentali.

Nell'ambito della sua collocazione geografica, la RSA UNISANITAS si propone di rappresentare un punto di riferimento nel settore socio-assistenziale per il proprio bacino d'utenza, offrendo servizi di cura, assistenza e fisioterapia di comprovato livello qualitativo e di elevato contenuto professionale, finalizzato a soddisfare i bisogni della popolazione anziana, attraverso una struttura di persone dotate di competenze tecniche e gestionali maturate attraverso l'esperienza e la formazione continua, orientate al mercato e alla creazione / gestione di relazioni con il territorio; in particolare UNISANITAS propone di:

- Garantire un'assistenza qualificata;
- Garantire la ricerca di livelli di salute ottimali;
- Garantire li mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale dell'ospite;
- Garantire la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale;
- Garantire interventi mirati e personalizzati anche attraverso l'utilizzo di strumenti clinici-assistenziali quali li Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) ed il Piano di Riabilitazione Individuale (P.R.I.);
- Garantire la centralità dell'ospite e del suo ruolo sociale all'interno della residenza;
- Garantire li miglioramento della qualità della vita dell'ospite e la tutela della. salute attraverso la promozione della salute e della socializzazione;
- Garantire la rilevanza sociale dell'ospite, ancorché istituzionalizzato.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Eguaglianza ed imparzialità

Gli operatori della Residenza Sanitaria Assistenziale UNISANITAS ispirano i loro comportamenti nei confronti dell'ospite a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

A tutti gli ospiti della residenza sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'eguaglianza dei diritti dei cittadini senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

Continuità, diritto di scelta e partecipazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale UNISANITAS assicura la continuità del servizio nell'arco dell'intero anno; inoltre soddisfa la garanzia del diritto di scelta tra i soggetti che erogano lo stesso servizio, così come previsto dalla legislazione sanitaria vigente in tema di prestazioni erogate per conto del Servizio Sanitario Nazionale.

È garantita la partecipazione dell'utente e dei propri familiari alle attività socio-ricreative programmate, nonché l'accesso alle associazioni di volontariato previa definizione di apposita convenzione.

Efficacia ed efficienza

La Residenza Sanitaria Assistenziale UNISANITAS impronta la propria azione organizzativa e di erogazione dei servizi a principi di efficienza ed efficacia, perseguendo la soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari.

Le modalità di gestione si basano sul rispetto della dignità e della personalità del cliente e dei principi di appropriatezza clinica e mirano a migliorare, mantenere o ritardare il decadimento delle sue condizioni psico-fisiche tramite tutti gli stimoli e gli strumenti ritenuti utili allo scopo.

Cortesia e disponibilità

La Residenza Sanitaria Assistenziale UNISANITAS si impegna a far sì che il comportamento degli operatori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i familiari degli ospiti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione il corretto svolgimento del servizio.

Sussidiarietà e cooperazione

La residenza si pone come elemento della più generale "Rete dei Servizi", definita dal Piano di Zona, partecipando con la propria struttura e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano e a promuovere la solidarietà sociale. Gli accordi sono formalizzati da specifiche convenzioni che consentono ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia all'anziano, integrativo, e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente.

RSA UNISANITAS "CONVENZIONATA"

Presentazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale UNISANITAS è titolare di un contratto di convenzione con la Regione Abruzzo. Pertanto, la struttura è accreditata ad erogare prestazioni assistenziali e sanitarie in nome e per conto del Servizio Sanitario Nazionale.

Tale contratto regola le modalità di accoglienza e permanenza di persone anziane che hanno problemi sul piano fisico, psichico e funzionale per patologie croniche o riacutizzate e che non possono essere adeguatamente assistite a domicilio, o per problematiche sociali che impongono la permanenza del cliente in un ambiente residenziale protetto.

Si dice in convenzione in quanto l'ingresso dell'ospite è preventivamente autorizzato dall'U.V.M. (Unità Valutativa Multidimensionale). L'U.V.M. è una commissione, presente per legge in ogni distaccamento dell'ASL, che valuta le condizioni cliniche, psicologiche, sociali e familiari della persona da ospitare, in base ad un quadro clinico complessivo.

Il periodo di accoglienza è stabilito sempre dalla commissione è può essere prorogato. La presenza del familiare è ammessa nel corso della valutazione della Commissione.

Servizio offerto

Residenza Sanitaria Assistenziale UNISANITAS in convenzione offre un'assistenza sanitaria personalizzata in base alle condizioni di ogni ospite, stabilendo un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) elaborato grazie all'interazione tra l'Unità Valutativa della ASL e l'equipe sanitaria ed assistenziale della struttura.

Il P.A.I. permette di garantire al cliente una complessità di prestazioni volte al recupero e/o al mantenimento delle residue capacità di autonomia, associate a interventi sociali tesi alla necessità di permanenza in ambiente residenziale protetto.

Nella struttura sono garantiti:

- L'assistenza 24 ore su 24 da parte del personale sanitario;
- L'assistenza del Fisioterapista prevista nel P.A.I.;
- La presenza del Medico Responsabile e la reperibilità medica la notte e nei giorni festivi;
- La presenza del Direttore Sanitario;
- L'assistenza farmaceutica nel pieno rispetto della deontologia professionale dei medici;
- L'utilizzo di materiali e presidi sanitari che tutelano la cura e la salute della persona;
- Il servizio alberghiero.

Inoltre su richiesta dei Pazienti o dei Famigliari di riferimento è possibile prenotare, in accordo con la Direzione della Struttura, servizi di Parrucchiera, Barbiere ed Estetista;

Tali servizi non sono compresi nella retta, il pagamento avviene in modo diretto da parte dei pazienti/famigliari che, a titolo privato, intenderanno usufruire del servizio.

Modalità d'accesso

Per accedere ai servizi in convenzione è necessario avere sempre il parere dell'U.V.M. (Unità Valutativa Multidimensionale); la Commissione, infatti, valuta il diritto del richiedente di accedere al servizio offerto, stabilendo un periodo di permanenza con il sostegno delle spese di cura a carico del Servizio Sanitario Nazionale. In tal caso permane l'obbligo, per i privati esclusi dai vantaggi riservati ai non abbienti, di versare la quota a proprio carico, come previsto dalla normativa vigente.

Per l'ingresso dal domicilio è necessario presentare la "Scheda anamnestica per l'accesso al sistema delle cure residenziali", redatta dal medico curante, al distretto ASL di riferimento. Una volta ottenuto il parere favorevole dell'U.V.M. sarà possibile l'accesso con l'impegnativa, contenente la richiesta di ricovero in Residenza Sanitaria Assistenziale e la diagnosi principale e/o concomitante.

LA STRUTTURA

Spazi interni

I servizi offerti sono situati su tre piani accessibili anche grazie all'ascensore. L'articolazione dei piani è la seguente:

- A piano terra è situata la camera mortuaria, magazzini, ingresso posteriore ambulanza;
- Al primo piano vi sono Uffici Amministrativi, Accettazione, Direzione Amministrativa, una sala per l'animazione, la Palestra ove si svolge la riabilitazione degli ospiti, il locale per il culto, la sala da pranzo, la cucina e lo studio medico;
- Al primo piano si trova il modulo di degenza, che presenta: le stanze di degenza degli ospiti, l'infermeria, un bagno per i visitatori, magazzini materiale, stanza per bombole di ossigeno;
- Al secondo piano si trova il modulo di degenza, che presenta: le stanze di degenza degli ospiti, l'infermeria, gli spogliatoi del personale, un bagno per i visitatori.

I piani sono collegati tra loro da scale, montacarichi, un ascensore ed un monta-lettighe.

Camere e posti letto

Le camere sono da 2-3 o 4 posti letto e sono dotate di arredi che consentono una permanenza il più possibile confortevole e familiare. All'ospite è riservato il posto letto indicato e concordato in sede di sottoscrizione del contratto di soggiorno/degenza che avviene di norma in base alla disponibilità dei posti.

Alla sistemazione accettata inizialmente dal famigliare la direzione può in ogni momento disporre il trasferimento dello stesso in un'altra camera o posto letto quando ciò possa garantire risposte assistenziali più idonee.

L'uso degli apparecchi radio e televisivi nelle camere è condizionato al gradimento ed assenso degli altri ospiti. In ogni caso, l'uso di tali apparecchi nelle camere deve essere tale da non recare disturbo agli altri ospiti. In orario previsto per il riposo pomeridiano e notturno l'uso è consentito mantenendo il volume basso.

L'ospite o il tutore legale nei confronti della RSA UNISANITAS si impegna a:

- mantenere in buono stato la camera, gli impianti, le apparecchiature, i mobili e adeguarsi alle richieste della direzione al fine di garantire la buona utilizzazione;
- collaborare per quanto possibile con il personale operante per il mantenimento dell'igiene, della pulizia e del decoro della camera;
- non provvedere direttamente alla manutenzione e riparazione degli impianti e delle apparecchiature ma segnalare al personale eventuali guasti delle medesime;

- non collocare oggetti sui davanzali delle finestre e fuori dalla propria camera o sugli armadi, a non gettare alcun oggetto dalla finestra;
- non lavare indumenti nei bagni né tantomeno lasciarli ad asciugare sui termosifoni; non installare alle finestre tende di qualsiasi tipo e modello;
- non fumare in camera o negli spazi comuni;
- non lasciare nei bagni cose personali.

I famigliari degli ospiti nei confronti della Residenza Sanitaria Assistenziale UNISANITAS si impegnano a:

- non introdurre arredi (mobiletti, armadi, frigoriferi, fornelli elettrici o a gas ecc.) che possano compromettere la sicurezza, la fruizione, l'agibilità e la funzionalità dell'ambiente;
- non installare apparecchi di riscaldamento e/o condizionamento;
- rispettare le norme comunitarie stabilite per il buon funzionamento e la civile convivenza;
- far buon uso dell'arredo e degli impianti e dell'ambiente interno ed esterno, assumendosi l'onere del risarcimento di eventuali danni causati ai medesimi;
- non asportare dai locali comuni oggetti che ne costituiscono l'arredo;
- osservare gli orari fissati dalla Direzione per le visite.

Gli ospiti, i loro familiari e i visitatori sono tenuti ad osservare altre regole temporanee di comportamento, di volta in volta stabilite dalla direzione per esigenze particolari di servizio e di cui saranno opportunamente informati sia direttamente che attraverso l'affissione negli appositi spazi.

SERVIZIO ALBERGHIERO

Ristorazione

La ristorazione è gestita dalla cucina interna ed è preparata secondo le rigide norme dell'autocontrollo alimentare (HACCP). Nell'arco della giornata sono previsti:

PRIMA COLAZIONE dalle ore 8:30 alle ore 9:30

Tè, caffè, caffè-latte, pane, biscotti e/o fette biscottate.

PRANZO dalle ore 12:00 alle ore alle ore 13:00 primo, secondo, contorno, frutta.

CENA dalle ore 18:00 alle ore 19:00 primo, secondo, contorno, frutta.

Il menu varia in base alla stagione (estate/inverno) ed è personalizzato in base alle esigenze ed alle condizioni di salute degli ospiti. A tal proposito il medico responsabile fornirà indicazioni alla cucina interna. Tuttavia, è fondamentale che non siano somministrati, da parte dei familiari e del personale operante, alimenti diversi da quelli previsti.

Gli alimenti forniti non possono essere asportati o conservati nei cassetti personali in dotazione.

L'ospite può avvalersi della collaborazione di un familiare nei momenti di assunzione dei pasti. È prevista la possibilità di avvalersi dei volontari che offrono la loro disponibilità.

Servizio di pulizia

La RSA UNISANITAS garantisce il servizio di pulizia ambientale grazie ad operatori specializzati nelle operazioni di sanificazione e disinfezione di tutti gli ambienti. Vengono utilizzate moderne attrezzature e tecnologie nel pieno rispetto della normativa a tutela dell'ambiente.

Lavanderia

È possibile usufruire del servizio di lavanderia esterno, grazie al quale è possibile garantire il lavaggio e lo stiraggio dei panni personali degli ospiti. Nel lavaggio dei capi vengono utilizzati prodotti efficaci ma al tempo stesso rispettosi dell'ambiente.

Per poter usufruire di questo servizio a pagamento è necessario concordare l'attivazione con l'ufficio amministrativo ed è premura dei familiari applicare il numero attribuito su tutti i capi personali dell'ospite.

Palestra

La Residenza Sanitaria Assistenziale UNISANITAS offre ai propri ospiti la possibilità di accedere ai servizi erogati dalla palestra interna. Il fisioterapista, in accordo con il medico responsabile e compatibilmente alle condizioni di salute degli ospiti, elabora ed attua il piano di riabilitazione individuale.

Il servizio di riabilitazione si concretizza in molteplici attività volte a favorire il mantenimento o il recupero delle capacità motorie. In particolare, sono garantite attività di:

- Rieducazione neuromotoria per il recupero funzionale della motricità globale, quale obiettivo principale della deambulazione e delle attività della vita quotidiana;
- Addestramento all'utilizzo di aulii, protesi e tutori per il recupero funzionale delle autonomie residue;
- Terapia strumentale per la cura di poliartrosi ed osteoporosi;
- Elettroterapia antalgica per la cura della sintomatologia dolorosa di artrosi, lombalgie, sciatalgie e cervicalgie;
- Ultrasuonoterapia per il trattamento di periartriti, tendinite, sinoviti ecc.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA – STAFF E COMPETENZE

All'interno della Residenza UNISANITAS operano in stretta collaborazione Direttore Sanitario e Coordinatore Sanitario. Essi, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva della Residenza e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio- assistenziale.

La Direzione Sanitaria si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della Residenza. Alla Direzione è possibile accedere, sia per i residenti che per i loro familiari, previo appuntamento.

Tutto il personale che opera all'interno della Residenza è riconoscibile attraverso li cartellino di identificazione.

Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario è la figura dirigenziale apicale della Residenza ed è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di amministrazione.

Al Direttore competono tutti gli adempimenti specificatamente previsti dalle vigenti normative e dal regolamento di organizzazione della Residenza, nonché l'assolvimento degli obblighi derivanti dal disciplinare dell'incarico (contratto di lavoro) in vigore presso "UNISANITAS".

Il medesimo, in conformità dei programmi, degli stanziamenti di bilancio e del relativo budget assegnato annualmente dal Consiglio di Amministrazione, adotta gli atti ed i provvedimenti amministrativi compresi quelli che impegnano "UNISANITAS" verso l'esterno disponendo di autonomi poteri di spesa e di organizzazione, nonché delle necessarie risorse umane, strumentali e di controllo.

Tra le sue principali competenze inoltre evidenziamo:

- La responsabilità complessiva della Struttura;
- La valutazione delle domande di ingresso ed ammissione (in collaborazione con il Coordinatore sanitario) e la presa in carico globale dei bisogni dei residenti;
- Le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari e socio-assistenziali, nonché l'applicazione e li rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura;
- Le relazioni con le Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ASL);
- La pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del Personale;
- L'acquisizione delle richieste e delle segnalazioni dei Clienti, sia direttamente che attraverso Customer.

Coordinatore Sanitario

La figura alla quale e attribuita la funzione di coordinamento, svolge compiti di verifica e controllo con particolare riferimento agli aspetti igienico sanitari, alla gestione dei farmaci e all' assistenza sia tutelare che sanitaria degli ospiti.

La funzione di coordinamento delle attività sanitarie nelle Residenza viene eseguita nell'ambito dei parametri assistenziali esplicitati e comprende:

- La responsabilità istituzionale della Residenza per le funzioni sanitarie e il coordinamento dei piani di intervento individuali in collaborazione con l'equipe di lavoro e controllo di qualità della cura e dell'assistenza in generale;
- La supervisione dell'attività del personale infermieristico e di riabilitazione anche sulla base delle indicazioni del medico specialista;
- L'adozione, controllo e vigilanza delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza secondo le norme vigenti e l'approvvigionamento dei farmaci forniti direttamente dall'Azienda e vigilanza sul loro utilizzo;
- Elaborazione di linee guida per l'organizzazione sanitaria della struttura, al fine di garantire un'omogeneità di comportamento del personale ed ogni altro adempimento connesso alla gestione sanitaria della struttura;
- Redazione di una relazione annuale sull'andamento dell'assistenza agli ospiti da inviare per il tramite della Direzione della Residenza al Distretto di competenza.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Coordinatore Sanitario in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Ufficio Amministrativo – Accoglienza

È responsabile: delle statistiche di competenza; delle pratiche amministrative (contratto, dimissioni, ecc.); del rilascio dei certificati amministrativi; della fatturazione ai Clienti; dei pagamenti e dei rimborsi; della gestione della cassa Ospiti; del rapporto con gli ospiti e i familiari degli ospiti; gestione delle liste di attesa.

Il primo incontro nella Residenza avviene attraverso l'ufficio amministrativo accoglienza che coordina la Reception, aperta al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 19.00 alla quale ci si può rivolgere per ricevere informazioni di carattere generale.

È il servizio di riferimento per: accoglienza e relazioni con il pubblico; identificazione/controllo dell'accesso alla Residenza, ai Servizi, agli Uffici; richieste, rilievi e suggerimenti dei Clienti per i diversi settori di attività; gestione del centralino; indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza.

Infermiere

Si occupa della esecuzione delle prescrizioni mediche e delle attività diagnostiche, terapeutiche e riabilitative. Si rende disponibile a fornire informazioni relative alle condizioni generali del paziente.

Fisioterapista

Sulla base delle prescrizioni mediche e specialistiche contenute nel Piano Assistenziale Individuale effettua le prestazioni volte alla rieducazione delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali. Può fornire, quindi, informazioni in merito alle capacità motorie degli ospiti.

Operatore socio sanitario

Collabora con l'infermiere professionale e lo coadiuva negli interventi assistenziali, terapeutici e riabilitativi, nell'igiene personale del paziente nonché nelle attività assistenziali alberghiere, ricreative e di svago.

TRASPARENZA E POLICY PRIVACY

L'azienda comprende a pieno l'importanza che la privacy policy ha per i propri utenti, per questo in questa pagina viene descritta a pieno in riferimento al trattamento dei dati personali relativi a coloro che li conferiscano alla RSA UNISANITAS.

Cos'è la privacy policy

Si tratta di un'informativa che è fornita ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n° 196/2003 a coloro che interagiscono anche con i servizi Web della UNISANITAS. L'informativa si ispira anche alla Raccomandazione n. 2/2001 che le autorità europee per la protezione dei dati personali, riunite nel Gruppo istituito dall'art. 29 della direttiva n. 95/46/CE, hanno adottato il 17 maggio 2001 per individuare alcuni requisiti minimi per la raccolta di dati personali on-line, e, in particolare, le modalità, i tempi e la natura delle informazioni che i titolari del trattamento devono fornire agli utenti quando questi si collegano a pagine web, indipendentemente dagli scopi del collegamento. L'informativa è resa solo per il sito www.unisanitas.it e non anche per altri siti Web eventualmente consultati dall'utente tramite link.

Modalità del trattamento

I dati conferiti alla struttura UNISANITAS sono trattati principalmente con strumenti automatizzati per i soli fini indicati e per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Titolare del trattamento

UNISANIRAS S.R.L., in persona del suo legale rappresentante, con sede operativa in Castel di Sangro (AQ), Via Sangro n° 35, tel./fax 0864.845224.

Diritti dell'interessato

I soggetti cui si riferiscono i dati personali in possesso di UNISANITAS hanno il diritto di ottenere in qualunque momento la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'aggiornamento, la rettificazione e l'integrazione secondo quanto previsto dalla normativa di settore e specificamente dal Reg. UE 676/2016 e ss.mm.ii. Ai sensi del medesimo articolo si ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Le richieste vanno rivolte al Titolare o al Responsabile.

CONTATTI

Di seguito, Le illustriamo le info generali, i numeri utili e gli orari di visita della struttura.

Info generali

Ragione Sociale: Unisanitas S.r.l.

Partita IVA/Codice Fiscale: 01977280666

Indirizzo: Via Sangro 35, Castel di Sangro (AQ)

Telefono/fax: 0864.845224

E-mail: info@unisanitas.it

PEC: unisanitas@pec.it

Numeri utili ed orari visite

Centralino: (+39) 0864 845224

Amministrazione: (+39) 339 3896276

Caposala: (+39) 338 8958528

Orario Visite Ospiti

tutti i giorni, 10.30-11.30 e 16.00-17.30

Orario Incontro Medici

Lunedì - Mercoledì – Venerdì dalle 12.00 alle 13.00

RECLAMI E GRADIMENTI

Presso la reception è presente un apposito contenitore per la raccolta di suggerimenti ed osservazioni. La Residenza inoltre annualmente consegna il Questionario di Valutazione del Servizio al fine di migliorare i servizi offerti.

La customer ed il modulo dei reclami sono disponibili anche su sito web www.unisanitas.it

I clienti ed i loro famigliari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili azioni di miglioramento.

Il paziente o le terze parti che lo rappresentano possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione dell'apposito modulo "Reclami e Segnalazioni" a disposizione presso gli uffici amministrativi e nel salone d'ingresso della struttura;
- invio di lettera o fax con la descrizione della carenza-anomalia riscontrata;
- esposizione verbale dell'anomalia o carenza del servizio alla direzione.

Al momento della presentazione del reclamo, la persona dovrà fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi.

In funzione della tipologia e della gravità del reclamo prestato, la direzione provvede a dare risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata soluzione; negli altri casi si avvia un'indagine con i responsabili dei servizi e si fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, entro quindici o trenta giorni dalla presentazione del reclamo stesso, sulle azioni correttive intraprese. In caso di non completa soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere alla direzione della RSA Unisanitas il riesame del reclamo inoltrato, per una definitiva risposta.

Le segnalazioni, le osservazioni ed i reclami possono essere inviati a: info@unisanitas.it

Il Direttore Sanitario — *Il Coordinatore Sanitario*

Dott. Capuzzi Donato — *Dott.ssa Di Sciullo Elena*