



# CARTA DEI SERVIZI

Informazioni agli utenti del servizio  
e alle famiglie

VERSIONE 1.0 DEL 13.03.2025

O.wince



# INFORMAZIONI AGLI UTENTI DEL SERVIZIO E ALLE FAMIGLIE

Gentile Cliente,

desideriamo presentarLe la Carta dei Servizi di CONCURA relativa ai servizi di prenotazione, supporto remoto e servizi specialistici e diagnostici in convenzione con le strutture sanitarie convenzionate sul territorio. Questo documento intende rappresentare i principi e i valori di QWINCE in termini di trasparenza e accessibilità delle informazioni sui propri servizi, volto a promuovere meccanismi di partecipazione e di tutela dei diritti dell'utente del servizio e dei suoi familiari.

Qualsiasi considerazione e osservazione sarà per noi uno stimolo a migliorare ulteriormente il servizio offerto. La presente Carta dei Servizi è a disposizione del cittadino che ha deciso di avvalersi del servizio ConCura e dei suoi caregiver sia sul nostro sito web che presso i nostri uffici in via Principe di Belmonte 102, Palermo. Inoltre, potrà contattarci al numero verde: 800.770.272 o via email [assistenza@concura.online](mailto:assistenza@concura.online).

## BENVENUTI

**Q**WINCE è un gruppo di società nate a partire dal 2007, specializzato nella progettazione ed erogazione dei servizi di supporto alla salute e collabora con diverse organizzazioni attive nel supporto e nella cura del paziente. QWINCE non è una struttura accreditata per l'erogazione dell'assistenza sanitaria domiciliare, ma si avvale di una rete di strutture accreditate convenzionate con il servizio ConCura per erogare servizi diagnostici, specialistici e socio-assistenziali.

QWINCE si avvale per la progettazione e realizzazione delle soluzioni software (ivi compresi i dispositivi medici) della controllata QWINCE Innovation S.r.l.



### Riferimenti organizzativi del servizio

Consulente medico-scientifico: Dott. Giovanni Vizzini

Consulente infermieristico: Dott. Valerio Salamida

URP: Sig. Gavino Mureddu

Numero di telefono: 800.770.272

Email: [assistenza@concura.online](mailto:assistenza@concura.online)

PEC: [qwince@legalmail.it](mailto:qwince@legalmail.it)

La missione di QWINCE è quella di abilitare le strutture sanitarie aderenti a migliorare l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche e ad assistere e curare al meglio il paziente al domicilio con professionalità, etica e dedizione, sviluppando servizi sempre più vicini ai bisogni di coloro hanno bisogno di cure e dei loro caregiver. QWINCE eroga il servizio, utilizzando le più recenti tecnologie, da un lato promuovendo il coordinamento con una rete territoriale di soggetti erogatori e i programmi di informazione e formazione alle famiglie e agli utenti, dall'altro preservando i diritti degli utenti, con l'applicazione volontaria della **Carta Europea dei diritti del malato**. Di seguito i 14 diritti richiamati dalla Carta, peraltro richiamati anche dal DPCM 27-01-1994.

1. **Diritto a misure preventive.** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
2. **Diritto all'accesso.** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. **Diritto all'informazione.** Ogni individuo ha 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.
4. **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.



5. **Diritto alla libera scelta.** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni.
6. **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 medico-chirurgici in generale.
7. **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.
8. **Diritto al rispetto di standard di qualità.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
9. **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.
10. **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.
11. **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.
12. **Diritto a un trattamento personalizzato.** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
13. **Diritto al reclamo.** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
14. **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.

In adesione a questi principi, QWINCE si impegna a garantire:

- la riservatezza dei dati dell'utente, aderendo ai principi del GDPR;
- la valutazione dell'appropriatezza e la sicurezza del servizio erogato, insieme alla struttura sanitaria che ha effettuato la prestazione
- la possibilità di scelta delle prestazioni grazie ad un network ampio
- Il rispetto del tempo dei pazienti e dei caregiver; favorendo un accesso tempestivo e agevolato alle prestazioni in regime privatistico
- la gestione dei reclami e delle non conformità
- la protezione dei rischi per la salute e la sicurezza dell'utente

Pertanto, QWINCE gestisce i dati degli utenti che hanno aderito a ConCura secondo la normativa vigente (GDPR) e informa, nella massima trasparenza, l'utente e/o il caregiver delle caratteristiche dei servizi, nonché dei limiti e degli eventuali rischi connessi. Si avvale, inoltre, dell'informativa-consenso informato/revoca al servizio, che consente la partecipazione dell'utente alle decisioni sulla sua salute ed ai trattamenti proposti dai centri aderenti. Tale consenso deve essere espresso in forma scritta o digitale, attraverso la compilazione di un modulo, ma sempre dopo una dettagliata informazione.

La "Carta dei Servizi" è stata introdotta nell'ordinamento italiano (D.P.C.M del 27.01.1994) con lo scopo di riqualificare i servizi di pubblica utilità e migliorare il grado di soddisfazione dei cittadini. Quanto riportato, quindi,



nella presente “Carta dei Servizi” ha l’obiettivo di far conoscere ai cittadini il servizio ConCura di QWINCE attraverso la descrizione delle attività che svolge e dei servizi che mette a disposizione. La stessa viene consegnata agli utenti ed ai caregiver, in formato elettronico e cartaceo.

La Carta dei Servizi è uno strumento di consultazione, che aiuta l’utente ad orientarsi all’interno dei servizi offerti nell’ambito del servizio ConCura, descrivendone caratteristiche e modalità operative.

La Carta dei Servizi costituisce un patto volontario tra l’organizzazione e il cittadino-utente e la sua famiglia. Al suo interno sono rintracciabili tutte le indicazioni relative a servizi erogati e le procedure di segnalazione e reclamo nel caso in cui si verificano eventuali disservizi durante il percorso assistenziale. L’utenza può dunque contribuire in maniera attiva, a valutare il servizio e/o le prestazioni ricevute, garantendo così un miglioramento costante delle performance dell’organizzazione.

## QUALI SONO I NOSTRI VALORI

QWINCE si impegna a:

- offrire tutta la propria esperienza e competenza per accompagnare nel percorso di salute i suoi utenti con interesse e attenzione ad ogni persona e ai suoi bisogni
- garantire informazioni complete e comprensibili,
- rispondere a qualsiasi domanda o chiarimento inerente il servizio erogato,
- assicurare agli utenti e ai loro caregiver la possibilità di esprimere suggerimenti e reclami a cui verrà dato riscontro,
- attuare tutte le misure e gli interventi finalizzati alla sicurezza dei dati e dei servizi,
- prevedere, come obiettivo prioritario, tutte le necessarie azioni a tutela della sicurezza dell’utente e dei professionisti coinvolti nel processo di cura.



## COSA E' IL SERVIZIO CONCURA?

ConCura è un servizio innovativo e certificato che ti aiuta a gestire la salute tua e dei tuoi cari in modo semplice e orientato alla iniziativa (proattivo), direttamente da casa, avvalendoti sia di uno strumento tecnologico che di una linea telefonica presidiata.

Il nostro contributo per te e la tua famiglia prevede:

- **un team di cura connesso**, perché rendiamo disponibile un canale di comunicazione diretto e sicuro tra te, la tua famiglia, il tuo Medico di Base, il tuo farmacista e gli specialisti (ossia il tuo circolo di cura). Questo garantisce che tutti abbiano sempre il quadro completo della tua situazione di salute,
- **accesso semplificato e agevolato alle cure e alla prevenzione**, grazie un network di strutture sanitarie convenzionate sul territorio nazionale,
- **monitoraggio attivo della salute**, perché ti forniamo strumenti facili da usare per monitorare i tuoi parametri vitali. La nostra tecnologia intelligente aiuta il tuo circolo di cura a identificare eventuali rischi in anticipo, per intervenire prima che sia necessario,
- **supporto all'aderenza terapeutica**, perché ti aiutiamo a seguire le tue terapie nel modo corretto e a rispettare gli appuntamenti di salute (screening, diagnostica, specialistica) con promemoria e un diario semplice da usare, per massimizzare l'efficacia delle cure e ridurre gli errori.

*Perché lo facciamo?*

**Per offrirti una sanità più accessibile, equa e sostenibile, che ti dia il controllo sulla tua salute e ti eviti spostamenti e attese non necessarie, migliorando la qualità della tua vita.**

## A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO CONCURA?

I servizi di ConCura devono assicurare le prestazioni, da parte dei centri erogatori convenzionati, senza distinzione delle specificità etniche, religiose e linguistiche ai seguenti destinatari:

- pazienti, anche anziani, con patologie o pluripatologie, incluse quelle che possono determinare una limitazione lieve o modesta dell'autonomia,
- pazienti acuti o con patologie croniche (es. scompenso cardiaco, diabete, BPCO, ipertensione) o che desiderano avviare percorsi di prevenzione,
- pazienti in fase post-acuta o post-chirurgica che necessitano di un monitoraggio domiciliare temporaneo,
- pazienti in riabilitazione post acuzie,
- caregiver di persone anziane o fragili che necessitano di supporto per gestire l'accesso alla prevenzione e alle cure dei propri cari.

## COME ATTIVARE IL SERVIZIO CONCURA?

L'attivazione dei servizi di assistenza ConCura avviene secondo le seguenti modalità:



**1. Segnalazione:** la richiesta di presa in carico dal servizio (che può riguardare la pianificazione di un percorso di salute o anche solamente la prenotazione di una prestazione specialistica o diagnostica o l'archiviazione dei propri documenti di salute) può essere inoltrata dal Medico di Medicina Generale, dal Pediatra di famiglia, o essere richiesta d'iniziativa da parte del paziente o di un suo caregiver.

**2. Presa in carico dell'utente ed attivazione dell'assistenza:**

la Centrale Operativa, ricevuta la segnalazione, provvede, in relazione alla prestazione richiesta, ad organizzare il piano di salute dell'utente e ha il compito di coordinare e pianificare l'assistenza con i professionisti dei centri erogatori aderenti presso la sede della struttura sanitaria o a domicilio entro 48 ore dalla ricezione della richiesta/segnalazione.

**3. Follow-up dell'utente:** la Centrale Operativa (secondo i canali tradizionali o mediante supporto digitale), in accordo al piano di salute dell'utente, provvede ad organizzare tutte le attività indicate dai professionisti delle strutture sanitarie aderenti in accordo al protocollo operativo concordato.

## QUALI SONO I SERVIZI INCLUSI IN CONCURA?

**L'organizzazione offre i servizi di presa in carico e accompagnamento nel processo di cura in regime esclusivamente privatistico.**

I servizi ConCura possono essere richiesti all'organizzazione:

- da parte di tutti gli assistiti che ne facciano richiesta e/o da un loro familiare, ovvero
- da parte di un medico di Medicina Generale/Pediatra di famiglia e/o il medico specialista che rilevi nel paziente la necessità di un coordinamento e accompagnamento nel percorso di salute.

Se necessario, per ciascun paziente può essere individuato un Case Manager (Coordinatore dedicato al paziente) che si fa carico di coordinare e pianificare l'accesso alle prestazioni diagnostiche e specialistiche necessarie all'utente ed erogate dal network di strutture aderenti.

I servizi, erogati 5 giorni su 7, previsti sono sostanzialmente:

- prenotazione dell'accesso e accompagnamento nel percorso di cura per prestazioni sanitarie occasionali o a ciclo programmato presso le strutture sanitarie del network o al domicilio di pazienti che presentano limitazioni funzionali tali da rendere impossibile l'accesso ai servizi ambulatoriali.
- prenotazione dell'accesso e accompagnamento nel percorso di cura per prestazioni medico infermieristiche, riabilitative mediche e medico specialistiche ad es. relative all'attività clinica di tipo valutativo diagnostico, a



prestazioni relative all'attività educativo/relazionale/ambientale, a prestazioni relative all'attività clinica di tipo terapeutico prestazioni relative ai trattamenti farmacologici, ...

- prenotazione di prestazioni accessorie quali assistenza nutrizionale al paziente, medical coaching, consulenza psicologica a settimana, pronta disponibilità di un medico o di un infermiere 5/7 e 12h/24h...
- servizi evoluti quali ad es. kit per test genomici e prestazioni fornite dai partner convenzionati;
- fornitura di dispositivi medici connessi per la rilevazione e l'analisi di dati fisiologici e biometrici per acquisire informazioni sullo stato di salute del paziente da comunicare ai professionisti sanitari;
- collezione sistematica di dati mediante somministrazione di questionari o compilazione di modulistica digitale per acquisire informazioni sullo stato di salute del paziente e il suo stile di vita da comunicare ai professionisti sanitari.

QWINCE provvede a prestare servizi da remoto e rende disponibile, per le strutture sanitarie del network, soluzioni di telemedicina, utilizzando una piattaforma di certificata e assicurando così la presa in carico e l'empowerment del paziente a distanza.

Il servizio è offerto dalle Centrali Operative di QWINCE attive sul territorio della Regione Sicilia.

Tutte le prestazioni di Assistenza Domiciliare Privata eseguite da remoto e a domicilio vengono erogate alle tariffe indicate sul sito web dalle strutture sanitarie coinvolte nel network.



e

## STANDARD DI QUALITÀ E QUANTITÀ DEL SERVIZIO

QWINCE, in accordo alla norma ISO 13485, monitora la qualità e gli standard di servizio attraverso indicatori chiave di performance (KPI) operativi. Gli indicatori vengono periodicamente analizzati nel corso del Riesame di Direzione interno per valutare i piani di miglioramento continuo del servizio.

Qualsiasi mancato rispetto degli standard adottati o disservizi può essere segnalato dagli utenti tramite i canali sotto riportati. Ogni segnalazione viene gestita da QWINCE nel più breve tempo possibile, al fine di garantire il rispetto degli standard e trovare le soluzioni più appropriate.

Di seguito come segnalare eventuali disservizi o osservazioni sul servizio:

Email: [assistenza@concura.online](mailto:assistenza@concura.online)

Telefono: 800.770.272



## LA CENTRALE OPERATIVA

La Centrale Operativa è costituita da personale di supporto tecnico-organizzativo ed, ove necessario, da personale sanitario e di coordinamento delle strutture sanitarie aderenti, che collaborano in stretta sinergia, per costituire un punto di riferimento per l'utente e per il suo caregiver.

Tutti gli eventi significativi che avvengono durante l'attività di contatto, come la richiesta di attivazione o la sospensione del servizio, la richiesta di visite specialistiche, i cambiamenti di orario dell'accesso, la sostituzione dei professionisti, devono essere tempestivamente comunicati alla Centrale Operativa, affinché possano essere attivati tutti i correttivi necessari per garantire la continuità della cura e la miglior assistenza possibile.

## VADEMECUM PER I FAMILIARI

I servizi ConCura, siano essi orientati all'accesso alle prestazioni o alla cura domiciliare, costituiscono un vantaggio per l'utente e i caregiver che hanno la possibilità di pianificare e accedere a servizi di qualità direttamente nel proprio ambiente, di mantenere le proprie abitudini e restare vicini alle proprie persone care, dedicando tempo a ciò che è davvero importante.

QWINCE mette in campo ogni risorsa per assicurare prestazioni professionali qualificate e risposte tempestive sia in presenza che da remoto, ma ritiene



fondamentale la collaborazione e l'aiuto dei familiari che hanno un ruolo fondamentale nell'assistenza a casa. Di seguito quindi riportiamo alcune raccomandazioni.

**IL PROFESSIONISTA CHE RISPONDE DALLA CENTRALE OPERATIVA INTERVIENE PER DARE UN AIUTO CONCRETO GARANTENDO ALLE PERSONE CHE LO RICHIEDONO, SIANO ESSE SANE, FRAGILI, NON AUTOSUFFICIENTI O IN CONDIZIONI DI FRAGILITÀ, L'ASSISTENZA OPERATIVA E ORGANIZZATIVA PER ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI RICHIESTE.**



Quando un paziente o un caregiver contattano la Centrale Operativa o accedono ai servizi sanitari offerti dalla rete di strutture aderenti, tutti gli attori

coinvolti (medico, infermiere, fisioterapista, operatore socio sanitario, assistente sociale...) hanno come obiettivo quello di aiutare l'assistito e di migliorare, per quanto possibile, la sua qualità di vita, a supporto dell'impegno che la famiglia si è già assunta.

Il servizio ConCura può anche favorire l'accesso alle prestazioni di professionisti dei medical coaching o di supporto psicologico a favore dell'educazione sanitaria, per stimolare cambiamenti delle abitudini della vita quotidiana; tali azioni contribuiscono al miglioramento della qualità di vita dell'assistito e della sua famiglia. In generale, le loro parole e le loro azioni vanno dunque interpretate come suggerimenti e indicazioni utili per il benessere dell'assistito.

**IL PROFESSIONISTA DELLA CENTRALE OPERATIVA CHE INTERVIENE DA REMOTO È UNA FIGURA DI SUPPORTO CHE QUINDI PUO' AVERE BISOGNO DELL'AUTOAIUTO DEI FAMILIARI**

Per raggiungere questo obiettivo occorre che i familiari siano disponibili a mettere a proprio agio l'operatore, fornendo le informazioni necessarie, seguendo le indicazioni dei professionisti ed i suggerimenti opportuni.

**LA RELAZIONE TRA I PROFESSIONISTI SANITARI E L'OPERATORE SOCIO SANITARIO E L'UTENTE È UNO DEGLI STRUMENTI DI CURA**

La capacità da parte dei professionisti del servizio ConCura di QWINCE di stabilire una relazione positiva con l'assistito, fondata su un rapporto di fiducia, è il requisito fondamentale per il buon esito dell'interazione da remoto. È importante che l'utente impari a farsi assistere da più persone e non tenda a creare un legame esclusivo con un solo professionista. La sostituzione di un professionista non deve essere vista come un evento negativo, ma come una modalità di lavoro necessaria per garantire la continuità del servizio. QWINCE, per assicurare tale continuità, provvede alla sostituzione degli operatori in caso di assenze, malattie, festività, imprevisti. L'avvicendamento dei professionisti viene seguito sempre attraverso un passaggio di consegne; se dovessero sorgere dei problemi, l'utente o i familiari li possono segnalare alla Centrale Operativa, secondo le modalità indicate in precedenza.





## I PROFESSIONISTI GLI OPERATORI DELLA CENTRALE E DOMICILIARI FANNO PARTE DI UNA ORGANIZZAZIONE E DI UN NETWORK CHE STA AL TUO FIANCO

A seguito dell'azione di coordinamento della Centrale Operativa, i professionisti sanitari delle strutture aderenti a ConCura svolgono il loro lavoro in modo tale da effettuare compiutamente e correttamente le prestazioni richieste nei tempi previsti e secondo le indicazioni. Ove necessario, QWINCE può organizzare periodici affiancamenti per verificare l'appropriatezza e la sicurezza del servizio erogato al fine di mantenere e promuovere uno standard qualitativo elevato.

Per ogni nuovo operatore della Control Room è sempre previsto un periodo di affiancamento, successivo alla formazione sulle procedure aziendali. Tutti gli operatori di QWINCE conoscono e parlano la lingua italiana. Per tutti questi motivi, l'organizzazione:

1. promuove incontri frequenti con i coordinatori per affrontare e risolvere le criticità emerse nelle diverse situazioni;
2. fidelizza gli operatori mediante organizzazione di corsi di formazione, momenti di socializzazione per confrontarsi su procedure, emissione di protocolli, discussione di casi;
3. promuove momenti di ascolto individuale tra i Coordinatori, gli operatori, le strutture sanitarie del network ed eventualmente lo psicologo per affrontare momenti di disagio professionale/personale che possono turbare la normale attività lavorativa.

## COME GESTIAMO LA CARTA DEI SERVIZI?

Nel caso in cui vengano apportate modifiche al documento "Carta dei servizi", verrà aggiornato il sito web in modo da rendere disponibile agli assistiti sempre il documento revisionato.

## COSA CONTIENE IL FASCICOLO DELL'ASSISTITO?

Il Fascicolo dell'assistito si compone di:

- informativa consenso al servizio;
- lettera informativa per l'attivazione delle credenziali alla Profilo Sanitario Informatizzato di ConCura;
- carta dei servizi (disponibile anche sul sito e consegnata via mail);
- lettera informativa alla famiglia consegnata via mail.

## COSA E' IL PROFILO SANITARIO DI CONCURA?

Il Profilo Sanitario di ConCura è lo strumento fondamentale per la comunicazione e integrazione di tutte le attività svolte dai vari operatori coinvolti nel processo di cura.



Il Profilo Sanitario di ConCura indica con precisione i principali dati relativi alla cura (parametri, terapie, prescrizioni...) e tutti

gli interventi effettuati, la descrizione di ogni attività eseguita presso la struttura sanitaria o al domicilio, ogni eventuale rifiuto dell'assistito. Il profilo sanitario di ConCura può includere anche referti di terzi (caricati dall'utente o dai professionisti sanitari) o referti emessi a seguito della prestazione (ad es. a seguito di una video comunicazione), con apposizione della firma del professionista.

## GLI STRUMENTI INNOVATIVI PER IL MONITORAGGIO E L'ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA

QWINCE, da sempre attenta all'innovazione, adotta strumenti digitali innovativi, come l'applicativo "ConCura", che consente la gestione dei dati sanitari e organizzativi necessari per garantire un servizio migliore ai pazienti coinvolti.

La piattaforma, anche integrata con Dispositivi medici all'avanguardia per la collezione di dati biometrici, aiuta a rendere sistematiche le fasi di presa in carico e gestione dell'assistito, massimizzando la qualità, l'efficacia, l'efficienza e la sostenibilità dell'assistenza erogata nell'ottica della gestione del rischio clinico.



Tutti i dati clinici, anche raccolti durante la visita domiciliare o, da remoto, mediante i dispositivi medici in dotazione al paziente, vengono registrati sul Profilo Sanitario di ConCura sia dall'utente che dai professionisti. Al termine dell'assistenza, Qwince elabora automaticamente il documento conclusivo, dove sono presenti tutti i dati clinici e le attività eseguite nel periodo di utilizzo.

L'assistito/familiare può richiedere copia della propria attività facendone richiesta alla Centrale Operativa o, previa richiesta delle credenziali di accesso alla Centrale Operativa, accedendo direttamente al profilo sanitario dell'assistito.

Il prospetto seguente indica, per ciascuna prestazione a distanza, l'ambito e la tipologia di patologia a cui si applica. Si precisa che tutte le prestazioni vengono erogate da professionisti sanitari delle strutture convenzionate.

Classificazione		Ambito	Tipologia della patologia	Pazienti
<b>Telemedicina specialistica</b>	Televisita	Sanitario	Acute, croniche e post acuzie	Presenza attiva del paziente
	Teleconsulto			Assenza o presenza del paziente
	Telecooperazione sanitaria			Presenza del paziente in tempo reale
<b>Telesalute</b>		Sanitario	Prevalentemente croniche	Presenza attiva del paziente

Classificazione		Ambito	Tipologia della patologia	Pazienti
<b>Teleassistenza</b>		Socio assistenziale	Anziani, fragili, diversamente abili	
<b>Telemonitoraggio</b>		Sanitario	Acute, croniche e post acuzie	Presenza attiva del paziente

## COME DEVO GESTIRE EVENTUALI EMERGENZE CLINICHE?

**Il servizio ConCura NON prevede il servizio di urgenza/ emergenza.** In caso di peggioramento della situazione clinica dell'utente o della presenza di segni e sintomi di aggravamento della patologia, chiamare immediatamente il 112/118, e solo successivamente informare la centrale ConCura.

## TERMINE DELL'ASSISTENZA

Il documento conclusivo si trova nel Profilo Sanitario di ConCura. La richiesta di rilascio della documentazione con i dati dell'assistito, potrà essere inoltrata a Qwince via mail o via fax dall'interessato o da una persona delegata, unitamente alla carta d'identità di entrambi. Qwince entro 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta, provvederà alla consegna gratuita della documentazione.

## RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA

I questionari di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti inviati dalla Centrale Operativa di riferimento, vengono inseriti in un apposito database e periodicamente analizzati al fine di intraprendere eventuali azioni migliorative. I dati che attestano il grado di soddisfazione degli utenti potranno essere pubblicati sul sito.

**Assistenza e contatti 800 - 767457**

**REPERIBILITÀ TELEFONICA DI UN PROFESSIONISTA SANITARIO IL NUMERO VERDE È GRATUITO E ATTIVO FUORI DALL'ORARIO DI UFFICIO CON LE FUNZIONALITÀ DI TELECONSULTO RAPIDO**

**Le sedi sono raggiungibili per telefono 5 gg a settimana da lunedì a venerdì nella fascia oraria 9.00 - 18.00 e il sabato nella fascia oraria 9.00 - 18.00**

**IL SERVIZIO È GARANTITO 6 GIORNI SU 7, DALLE 9 ALLE 18.**



## INDICE

BENVENUTI	2
QUALI SONO I NOSTRI VALORI	4
COSA E' IL SERVIZIO CONCURA?	5
A CHI E' RIVOLTO IN SERVIZIO CONCURA?	5
COME ATTIVARE IL SERVIZIO CONCURA?	5
QUALI SONO I SERVIZI INCLUSI IN CONCURA?	6
STANDARD DI QUALITA' E QUANTITÀ DEL SERVIZIO	7
LA CENTRALE OPERATIVA	8
VADEMECUM PER I FAMILIARI	8
COME GESTIAMO LA CARTA DEI SERVIZI?	10
COSA CONTIENE IL FASCICOLO DELL'ASSISTITO?	10
COSA E' IL PROFILO SANITARIO DI CONCURA?	10
GLI STRUMENTI INNOVATIVI PER IL MONITORAGGIO E L'ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA	11
COME DEVO GESTIRE EVENTUALI EMERGENZE CLINICHE?	12
TERMINE DELL'ASSISTENZA	12
RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA	12



Numero Verde

**800.770.272**

**O.wince**

Via Principe di Belmonte, 102

90139 - Palermo (Italia)

P.IVA: 11801100964