

### del Centro sanitario Valposchiavo Spitex (in seguito denominato CSVP Spitex)

#### Stipula e contenuto del contratto

Il rapporto contrattuale tra il CSVP Spitex e i propri utenti\* è determinato da:

- a) L'accordo quadro di prestazione
- b) La pianificazione delle prestazioni che si basa sulla valutazione dei bisogni
- c) Le condizioni commerciali generali (CCG)
- d) Le informazioni sulla protezione dei dati pubblicate sulla homepage del CSVP
- e) Il tariffario aggiornato.

#### Prestazioni

<sup>1</sup> La tipologia, l'entità e la durata delle prestazioni sono determinate in base alla verifica del fabbisogno che è definita nel foglio di pianificazione delle prestazioni e costituisce parte integrante dell'accordo tra le parti. In caso di fabbisogno supplementare provvisorio fino al 20%, sono possibili scostamenti senza obbligo d'informazione preventiva all'utente (ad es. in caso di problemi medici come un'influenza, una caduta o simili). In caso di fabbisogno supplementare superiore al 20% o di fabbisogno supplementare permanente, deve essere effettuata una nuova valutazione dei bisogni con relativa pianificazione delle prestazioni.

<sup>2</sup> I collaboratori\* del CSVP Spitex eseguono prestazioni nell'ambito del rapporto contrattuale tra il CSVP Spitex e l'utente. Non è loro consentito eseguire ulteriori prestazioni.

<sup>3</sup> L'inizio concordato del servizio può essere spostato di +/- 30 minuti. Gli spostamenti di maggiore entità saranno comunicati per tempo telefonicamente.

<sup>4</sup> Il CSVP Spitex offre un servizio pasti a domicilio. Le specifiche in merito vengono descritte nell'apposito contratto.

#### Ricorso a terzi

<sup>1</sup> Di norma il CSVP Spitex fornisce tutte le prestazioni in proprio. In presenza di circostanze particolari esso si riserva il diritto di ricorrere a persone o organizzazioni esterne qualificate.

<sup>2</sup> Se oltre al CSVP Spitex vengono interpellati altri fornitori di servizi di cura a domicilio, compete all'utente fungere da tramite. Gli interventi dovranno essere coordinati e si dovrà definire il fabbisogno di tempo, in modo che l'assicuratore possa garantire la copertura dei costi.

### Costi delle prestazioni e copertura dei costi

<sup>1</sup> Le prestazioni di cura non coperte dall'assicurazione malattie obbligatoria ed espressamente richieste dall'utente sono considerate prestazioni extra e sono totalmente a carico dell'utente.

<sup>2</sup> I costi per le prestazioni di economia domestica, visita accompagnamento assistenza, i pasti e le prestazioni extra sono completamente a carico degli utenti. Rimane riservato l'obbligo di prestazioni di terzi (per esempio assicurazione privata). Le tariffe si basano sul tariffario aggiornato.

<sup>3</sup> Qualora le prestazioni del CSVP Spitex vengono temporaneamente fornite a utenti provenienti da altri Cantoni (per esempio durante un soggiorno di vacanza), i costi complessivi sono interamente a loro carico. La richiesta di rimborso all'assicuratore, al Cantone e/o al Comune di domicilio deve essere presentata dagli utenti.

<sup>4</sup> Qualora le prestazioni del CSVP Spitex vengono temporaneamente fornite ad utenti domiciliati nel Cantone dei Grigioni, ma al di fuori del territorio regionale del CSVP Spitex (ad es. durante un soggiorno di vacanza), i costi non coperti sono interamente a carico dell'utente.

### Fatturazione e scadenza

<sup>1</sup> Le prestazioni coperte dall'assicurazione malattie obbligatoria sono regolate dalle disposizioni di legge e dagli eventuali contratti tra i fornitori di prestazioni e le assicurazioni. Con l'assicuratore malattia la fatturazione viene effettuata secondo il sistema del Tiers Payant. Ciò significa che il CSVP Spitex invierà la fattura direttamente all'assicuratore.

<sup>2</sup> I costi delle prestazioni di economia domestica, visite accompagnamento assistenza, i pasti, le prestazioni extra e la partecipazione dell'utente ai costi delle prestazioni di cura vengono fatturati direttamente all'utente. Il relativo pagamento va effettuato entro 30 giorni dalla data della fattura.

<sup>3</sup> Se, da parte dell'utente, l'accordo con il CSVP Spitex viene sottoscritto da più persone, quest'ultime vengono considerate debitori solidali.

### Disdetta di prestazioni

<sup>1</sup> Per gli interventi o i pasti forniti dal martedì al sabato, che l'utente non ha disdetto con un anticipo di almeno 48 ore, così come per gli interventi o i pasti della domenica o del lunedì, che l'utente non ha disdetto entro il venerdì della settimana precedente, il CSVP Spitex emetterà una fattura in base al tariffario aggiornato.

<sup>2</sup> In caso di ricovero ospedaliero non elettivo o decesso, le prestazioni non saranno addebitate.

### Disdetta del contratto

<sup>1</sup> L'obbligo d'intervento da parte del CSVP Spitex è basato sulla legislazione cantonale.

<sup>2</sup> Di norma la disdetta dell'accordo può avvenire in forma orale. Per gli interventi già pianificati valgono le disposizioni di cui al capitolo "Disdetta di prestazioni".

<sup>3</sup> L'accordo termina senza disdetta qualora l'utente viene ricoverato in ospedale o in un istituto assistenziale, in caso di guarigione oppure in caso di decesso.

### Accesso all'abitazione

- <sup>1</sup> L'utente garantisce al personale del CSVP Spitex l'accesso alla propria abitazione.
- <sup>2</sup> Qualora le circostanze lo richiedano (preoccupazione motivata sullo stato di salute dell'utente, irreperibilità, momentanea irraggiungibilità dei parenti), il CSVP Spitex è legittimato a richiedere l'intervento delle forze dell'ordine per accedere alla dimora dell'utente. La sicurezza e la salute di quest'ultimo è prioritaria. I costi dell'intervento saranno addebitati.

### Chiavi

- <sup>1</sup> Per la gestione delle chiavi attraverso il CSVP Spitex vengono fatturati CHF 20.—/mese, nel caso in cui è necessario ritirare la chiave per accedere all'abitazione dell'utente. In caso di deposito per sole emergenze, teleallarme o servizio pasti non vengono fatturati costi.
- <sup>2</sup> L'utente si può procurare in alternativa un Keysafe (armadietto cassaforte per chiavi). L'acquisto avviene a titolo privato e la responsabilità è completamente a carico dell'utente.

### Materiale per gli interventi

- <sup>1</sup> L'utente mette a disposizione il materiale necessario per gli interventi.
- <sup>2</sup> Nel caso in cui per l'utente non fosse possibile procurare il materiale necessario, il personale del CSVP Spitex può occuparsi dell'acquisto o del noleggio, unicamente con il consenso dell'utente e su preciso incarico. Né il CSVP Spitex né i suoi collaboratori anticipano denaro. Per gli acquisti o i noleggi è responsabile unicamente l'utente, che deve provvedere personalmente al saldo delle fatture.

### Personale CSVP Spitex

Durante gli interventi il personale del CSVP Spitex può essere accompagnato da allievi o praticanti, i quali, in base alle loro capacità, potranno collaborare all'intervento. Il loro tempo non sarà fatturato.

### Trasporti

- <sup>1</sup> In casi specifici, dov'è richiesta la presenza di personale sanitario, il CSVP Spitex effettua trasporti. In questi casi sia il tempo impiegato che i chilometri percorsi sono a carico dell'utente.
- <sup>2</sup> Nel caso in cui il CSVP Spitex è incaricato di portare materiale prelevato per esami di laboratorio da casa dell'utente agli studi medici o al laboratorio, sia il tempo impiegato che i chilometri percorsi sono a carico dell'utente.

### Medicamenti

Nei casi in cui il CSVP Spitex si assume la responsabilità della preparazione dei medicinali, l'utente deve disporre di due medibox settimanali adeguati alle esigenze. I medicinali sono conservati in modo adeguato presso la sede del CSVP Spitex.

### **Obbligo del segreto professionale**

Il CSVP Spitex impone ai propri collaboratori di osservare l'obbligo del segreto professionale e rispettare le disposizioni vigenti sulla protezione dei dati.

### **Responsabilità**

Il CSVP Spitex è responsabile dei danni provocati intenzionalmente o per negligenza grave dai propri collaboratori.

### **Picchetto**

<sup>1</sup> Il CSVP Spitex offre un servizio di picchetto infermieristico 24 h/24 h. In caso di bisogno il numero di contatto è lo 079 639 74 24.

<sup>2</sup> Per il picchetto viene fatturato:

- il costo della prestazione infermieristica basata sulle tariffe vigenti
- la partecipazione dell'utente per 1 ora o più di cura in base al tariffario aggiornato.

<sup>3</sup> Per urgenze gravi si prega di rivolgersi direttamente al medico.

### **Foro competente**

Per tutte le controversie derivanti dal contratto tra il CSVP Spitex e l'utente il foro competente è Poschiavo.

(\*) Denominazioni di persone valgono per entrambi i sessi