



## Report suggerimenti e reclami dal 01.01.2020 al 31.12.2020

Nel periodo analizzato è pervenuto un solo reclamo attraverso l'apposita modulistica online.

Non risultano pervenuti suggerimenti/reclami scritti in hospice: il controllo regolare della cassetta posta al piano Hospice non ha evidenziato la presenza di alcun documento.

In merito alla gestione, il reclamo è stato gestito ed analizzato nel corso delle riunioni dei responsabili, ma non è stato possibile fornire risposta all'utente in quanto quest'ultimo ha optato per la compilazione in forma anonima.

### Segnalazioni e reclami ➔ Entries ➔ #1

Displaying entry #1

<b>Vuole inviare la segnalazione in forma anonima?</b>	Si
<b>Nome e Cognome di chi compila</b>	
<b>Email</b>	
<b>Numero da contattare</b>	
<b>Nome e Cognome del paziente</b>	
<b>Tipo di assistenza</b>	Domicilio
<b>Tipo di segnalazione</b>	Reclamo
<b>Segnalazione/reclamo:</b>	
Vi sembra normale che i figlie debbano assistere il proprio genitore facendo cose per cui non hanno conoscenza e competenza ?	
Il sottoscritto/a dichiara di aver preso visione del documento "Informativa sul trattamento dei dati personali" (artt. 13 e 14 del GDPR - Regolamento UE 2016/679) disponibile all'indirizzo <a href="https://www.antea.net/privacy.html">https://www.antea.net/privacy.html</a> ed esprime il consenso al trattamento e all' utilizzo dei propri dati personali per l'invio di comunicazioni da parte del titolare.	
<b>Approvazione</b>	Accetto
<b>i</b> Entry Info	
<b>Date Created</b>	13 May 2020 - 07:36:59 AM
<b>Date Updated</b>	
<b>IP Address</b>	37.159.39.132

**Antea**

**i.** Piazza Santa Maria della Pietà, 5 Pad. XXII – 00135 Roma

**t.** +39 06 303321   **f.** +39 0630332555   **e.** [info@antea.net](mailto:info@antea.net)   **w.** [antea.net](http://antea.net)



Si rammenta che il modulo per la presentazione di suggerimenti e reclami è presente sul sito [www.antea.net](http://www.antea.net)

	<b>Indirizzo</b> <b>Sede principale:</b> Piazza S.Maria della Pietà,5 Padiglione 22 00135 Roma  <b>Sede Messina:</b> Via Ettore Lombardo Pellegrino 23 98122 Messina Telefono: 090 9146067	<b>Contatti</b> Email: <a href="mailto:info@antea.net">info@antea.net</a> Telefono: +39 06 303321 Fax: +39 06 30332555 <a href="#">CLICCA QUI PER CONTATTARCI</a>  <b>Orario assistenza</b> 24 ore su 24  <b>Orario Ufficio Accoglienza</b> dal lunedì al venerdì: 8:30 - 18:00 sabato: 8:30 - 12:30	<b>Collegamenti</b> <a href="#">Materiale Istituzionale</a> <a href="#">Newsletter</a> <a href="#">Privacy</a> <a href="#">Suggerimenti e reclami</a>
---	--	--	---

© Copyright 2020 Antea - Tutti i diritti riservati

[Twitter](#) [Facebook](#) [Instagram](#) [LinkedIn](#)

e diffuso, inoltre, attraverso la carta dei servizi

## LA CARTA DEI SERVIZI DI ANTEA

Questa carta dei servizi ha lo scopo di informare, in modo chiaro e semplice, i cittadini in merito ai servizi erogati dall'Unità di Cure Palliative (U.C.P.) del Centro Antea. Il documento viene aggiornato ogni sei mesi o in presenza di modifiche sostanziali

La **Carta dei Servizi** di Antea esprime l'essenza e la struttura della sua missione, ispirata ai principi fondamentali di rispetto e salvaguardia dei diritti dell'uomo. Nel dettaglio, assolve la funzione di garantire:

- **l'informazione e la conoscenza dei servizi** di Cure Palliative che Antea offre, i metodi, le attività, i principi e le finalità;
- la trasparenza affinché la partecipazione del nucleo familiare e amicale del malato sia parte integrante nel raggiungimento di una scelta condivisa;
- la più ampia **possibilità di offerta alla famiglia di esprimersi** senza condizionamenti sulla qualità dei servizi offerti;
- **l'informazione chiara, semplice, completa e modulata;**
- **la semplificazione delle procedure;**
- il raggiungimento della giusta combinazione di **efficacia ed efficienza** derivante dal giusto impiego di risorse e mezzi assicurando l'appropriatezza delle prestazioni;
- la **qualità di ogni fase dell'attività** monitorata anche attraverso la soddisfazione degli utenti;
- **l'eguaglianza e l'imparzialità dei giudizi** degli utenti attraverso idonee valutazioni;
- il **diritto di scelta** del malato nei limiti della legge e dell'etica delle Cure Palliative delle quali Antea si fa garante.

Antea cerca di fare sempre del suo meglio, nel rispetto dei principi che l'hanno vista nascere. Tuttavia è possibile che la soddisfazione non sia sempre adeguata così come le aspettative di chi entra in contatto con noi. Se ritenete che qualcosa possa essere migliorata o necessiti di diversa attenzione potete comunicarcelo tramite il sito [www.antea.net](http://www.antea.net)  
Risponderemo nel minor tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni.

Aggiornata al febbraio 2021

**Antea**

**i.** Piazza Santa Maria della Pietà, 5 Pad. XXII – 00135 Roma

**t.** +39 06 303321

**f.** +39 0630332555

**e.** [info@antea.net](mailto:info@antea.net)

**w.** [antea.net](http://www.antea.net)