

Basi per l'approvvigionamento di ossigeno

1 D'importanza fondamentale

Il vostro interlocutore per le ordinazioni o comunicazioni, in casi di emergenza o domande di vario genere, è il Callcenter della Carbagas Homecare.

Numero verde 0800 428 428

Vi preghiamo di leggere attentamente questo documento. Il nostro Callcenter è a vostra disposizione durante gli orari d'ufficio, dalle 07h30 - 12h00 e dalle 13h15 - 17h00. Altrimenti, il nostro servizio d'emergenza è accessibile tramite il numero verde 24h/24.

Chiamate questo numero soltanto per emergenze vere. (confr. paragrafo 2.2)

I casi seguenti non sono emergenze :

- Avviso d'assenza (vacanze o soggiorno ospedaliero)
- Avviso di un indicatore difettoso, se il recipiente è stato appena fornito ed è evidentemente pieno
- Normali ordinazioni d'ossigeno
- Ordinazioni di materiale di consumo

2 Ordinazione d'ossigeno

2.1 Approvvigionamento normale

Normalmente, la consegna viene fatta in relazione alla vostra prescrizione medica. Il vostro assistente vi informerà sul giorno della settimana, nel quale effettuerà la consegna nella vostra regione. Concorrerà con voi la prossima consegna. Le consegne seguenti verranno effettuate automaticamente. Troverete la data esatta della prossima consegna sulla bolla di consegna. Se avete qualche dubbio in merito alla data, vi preghiamo di chiamare il Callcenter (0800 428 428) prima della data di consegna indicata e chiedete una conferma.

2.2 In caso d'emergenza

Se l'indicatore del livello del vostro recipiente indica un livello troppo basso o se l'apparecchio non rilascia più d'ossigeno, chiamate subito il Callcenter (0800 428 428). Vi preghiamo di comunicarci anche ogni tipo di malfunzionamento critico (→ paragrafo 6 "Uso delle apparecchiature) o in caso di caduta del recipiente.

Il livello è troppo basso se (→ "Uso delle apparecchiature")

- recipiente FREELOX meno di 6 barre (1/4 del livello)
- recipiente FREELOX 2 meno di 3 punti (arancione o rosso)

3 Fornitura

Conformemente alla vostra prescrizione medica, ci sforziamo ad approvvigionarvi nel miglior modo possibile e in ritmi regolari. Nelle agglomerazioni è probabile che il ritmo di consegna venga fissato al di fuori del ritmo settimanale. In questi casi, il giorno di consegna cambia continuamente. Il vostro assistente vi informerà ogni volta della prossima data di consegna.

Vi preghiamo di essere a casa durante i giorni di consegna.

Generalmente, le consegne vengono fatte dal lunedì al venerdì, tra le ore 07h00 e le 18h00. In casi di diverso accordo con il paziente o in singoli casi, su richiesta del paziente, le consegne si possono effettuare tra le ore 06h00 e le 20h00.

4 Apparecchiature

4.1 Unità di approvvigionamento di base

Nei forfait della cassa malattia é incluso un recipiente stazionario (o più di uno, conformemente alla prescrizione medica), un recipiente portatile e il materiale di consumo (occhiali nasali, acqua distillata, tubi, etc.)

4.2 Materiale supplementare

Se desiderate ricevere materiale supplementare (per esempio un recipiente supplementare per il vostro domicilio di vacanze), avete la possibilità di noleggiarlo o comprarlo. CARBAGAS vi proporrà un'offerta adeguata.

In generale la cassa malattia non copre queste spese.

4.3 Bombe di riserva

CARBAGAS assicura un approvvigionamento ininterrotto d'ossigeno liquido. Perciò, le bombole di riserva non sono necessarie e non sono incluse nei forfait di consegna. Se tuttavia desiderate una bombola di riserva, CARBAGAS vi proporrà un'offerta di noleggio.

In generale la cassa malattia non copre queste spese.

Se la situazione logistica lo esigerà, di sua propria iniziativa, CARBAGAS metterà a vostra disposizione una bombola di riserva che sarà poi inclusa nel forfait.

5 Materiale di consumo

Chiamate il Callcenter (tél. 0800 428 428) o il vostro assistente se desiderate ordinare acqua distillata, occhiali nasali, tubi o raccordi per i tubi, ecc.

5.1 Acqua distillata

L'acqua nella bottiglia umidificatrice dev'essere cambiata regolarmente, il recipiente dev'essere pulito e riempito con acqua distillata fresca. L'acqua distillata può essere richiesta al vostro assistente.

Importante: Pulite soltanto il recipiente. Il distributore e il tubo non devono venire in contatto con il detersivo. (confr. il documento « Uso delle apparecchiature », paragrafo 4)!

5.2 Occhiali nasali e altro materiale

CARBAGAS si raccomanda di cambiare gli occhiali nasali almeno due volte al mese. Altro materiale dev'essere cambiato o sostituito secondo le esigenze o dietro raccomandazione del vostro assistente.

6 Vacanze

6.1 In Svizzera

Il forfait dei servizi CARBAGAS comprende l'approvvigionamento durante un soggiorno di vacanze in Svizzera, di durata illimitata, una volta l'anno. Entro il territorio rifornito da CARBAGAS, l'ossigeno verrà consegnato direttamente sul posto di soggiorno con gli abituali recipienti FREELOX, per quanto il posto sia ben accessibile e raggiungibile dai nostri veicoli.

Se desiderate più di un approvvigionamento all'anno per il vostro domicilio di vacanze o se avete un secondo domicilio fisso, CARBAGAS vi proporrà volentieri un'offerta.

Vi facciamo presente che la cassa di malattia generalmente non copre queste spese.

Vi preghiamo di **comunicare le vostre vacanze al minimo una settimana in anticipo** al Callcenter (tel. 0800 428 428) affinché possiamo registrare correttamente i dati della consegna.

6.2 All'estero

Le consegne all'estero vengono organizzate dalla CARBAGAS tramite **imprese-partner internazionali**. Le spese di organizzazione dell'approvvigionamento tramite CARBAGAS Homecare non sono incluse nel forfait. Generalmente le spese di organizzazione per l'approvvigionamento all'estero tramite le imprese-partner e l'approvvigionamento in se stesso, devono essere **pagate in contanti** dal paziente stesso.

Vi preghiamo di **comunicare le vostre vacanze al minimo un mese in anticipo** al Callcenter (tel. 0800 428 428) in modo da poter effettuare tutte le verifiche e gli accertamenti.

Vi preghiamo di darci le coordinate di una vostra persona di contatto per il periodo delle vostre vacanze, affinché prima del vostro rientro vi possiamo consegnare un recipiente pieno. Contattate il Callcenter (tel. 0800 428 428) **prima del vostro rientro**.

6.3 Tessera europea di assicurazione malattia

Non dimenticate la vostra tessera europea di assicurazione malattia quando andate all'estero. La vostra cassa di malattia è sempre a vostra disposizione per ulteriori chiarimenti.

7 Trasferimento

Organizzate in anticipo il vostro viaggio sul posto di soggiorno. L'approvvigionamento menzionato vale per il domicilio di soggiorno. In caso di bisogno, può essere organizzato l'approvvigionamento anche durante il viaggio, con le rispettive spese. Vi preghiamo di contattare il Callcenter Homecare (tel. 0800 428 428).

8 Altre assenze

Vi preghiamo di comunicare qualunque assenza, sia essa già programmata o spontanea, immediatamente al Callcenter Homecare (tel. 0800 428 428).

8.1 Soggiorno ospedaliero

Generalmente durante un soggiorno ospedaliero non avete bisogno di un approvvigionamento supplementare con FREELOX. Nel frattempo, in generale, andiamo a ritirare il contenitore di riserva a casa vostra.

Vi preghiamo di annunciare immediatamente ogni soggiorni ospedaliero al Callcenter (tel. 0800 428 428) affinché possiamo registrare correttamente i dati della consegna.

Vi preghiamo di darci le coordinate di una vostra persona di contatto per il periodo del vostro soggiorno ospedaliero, affinché prima del vostro rientro vi possiamo consegnare un recipiente pieno. Contattate il Callcenter in anticipo (3 a 4 giorni lavorativi) per comunicare il vostro rientro dall'ospedale.

Vi preghiamo di non fissare la dimissione dall'ospedale ad un sabato, una domenica o un lunedì. Sarà più difficile per noi organizzare la consegna di un recipiente pieno in quei giorni.

8.2 Assenze a breve termine

Vi preghiamo di non assentarvi da casa durante il giorno fissato per la consegna. Non fissate gli appuntamenti dal dottore o al parrucchiere e le spese nel giorno di consegna.

E se comunque dovete andare dal medico per un'emergenza, vi preghiamo di contattare immediatamente il nostro Callcenter (tel. 0800 428 428).

9 Comunicazioni e informazioni

Vi preghiamo di comunicarci tutte le informazioni che ci aiuteranno a perfezionare il vostro approvvigionamento.

9.1 *Cambiamento di prescrizione*

Se, in seguito ad una visita, il vostro medico constata che avete bisogno di una altra quantità d'ossigeno, vi preghiamo di comunicarci questo cambiamento, affinché possiamo correggere i nostri dati di pianificazione.

9.2 *Incidenti*

Chiamate subito il nostro Callcenter se per un qualunque motivo il vostro apparecchio non rilascia più ossigeno (tel. 0800 428 428).

Se il contenitore di riserva dovesse cadere, chiamate anche il Callcenter e aprite la finestra per ventilare la camera.

Confrontate i documenti « Sicurezza nella manipolazione di ossigeno liquido medicinale», paragrafo 7 e « Uso delle apparecchiature», paragrafo 6.

10 Problemi tecnici

Per qualunque problema vi preghiamo di rivolgervi direttamente al Callcenter (tel. 0800 428 428). I nostri collaboratori sono sempre a vostra disposizione e in caso di bisogno informeranno il vostro assistente.

Confronta il documento « Uso delle apparecchiature», paragrafo 6.

L'accordo di fornitura dei sistemi d'ossigeno liquido della cooperazione LOX è parte integrante e supplementare del presente documento.

CARBAGAS AG
Homecare
Waldeggstrasse 38
3097 Liebefeld-Bern
Tel. 0800 428 428 oppure 031 972 23 33
Fax 031 978 78 01
Email homecare.info@carbagas.ch