

MODALITÀ DEL SERVIZIO “DEDICATO A TE” CON CONSEGNA DOMICILIARE DEI PRODOTTI

1. Il servizio “dedicato a te”

Il modello operativo di distribuzione domiciliare prevede un servizio integrato (Nominato “Dedicato a Te”) di gestione del paziente e di consegna dei Dispositivi medici direttamente al domicilio degli assistiti, con cadenza concordata con le aziende sanitarie.

Il Servizio unisce il vantaggio della distribuzione domiciliare dei prodotti ad una serie di servizi atti a semplificare i processi interni delle aziende sanitarie e consentire l'ottimizzazione dell'uso e della gestione dei prodotti, il tutto nell'ottica della razionalizzazione di processi e costi per costituire un concreto vantaggio per le aziende sanitarie.

Nel Servizio “Dedicato a Te” Coloplast sono incluse le seguenti attività:

- La **presa in carico degli assistiti**, facendosi carico di tutti gli aspetti operativi legati ad ogni assistito nel rispetto della normativa vigente in tema di Privacy;
- Il **preavviso telefonico** (in caso di gestione annuale) di consegna prima della spedizione dei prodotti al fine di accertare che l'assistito sia in condizione di ricevere il prodotto e non vi siano anomalie (es. decesso dell'assistito, ospedalizzazione, cambio di prodotto);
- La **telefonata del corriere** all'assistito in fase di consegna al domicilio;
- **SMS per il tracking** della spedizione da parte dell'assistito;
- Materiale in **pacchi completamente anonimi** per garantire la massima privacy agli assistiti
- La **gestione gratuita dei resi** per i materiali forniti ma non consumati nel trimestre di riferimento, qualora non più necessari per l'assistito (il materiale ritirato non dovrà essere manomesso dall'assistito);
- I **report trimestrali** con informazioni su spesa, spedizioni e numero di assistiti che ricevono i prodotti direttamente al domicilio;
- Un servizio telefonico gratuito di **supporto per gli assistiti** - attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:30 - con personale altamente specializzato sul sull'uso dei prodotti e sullo stato della consegna dei prodotti;
- Un servizio telefonico gratuito **dedicato al personale dell'Ente** - attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:30 - con supporto sulla gestione degli ordini e della fatturazione.

2. Gestione Operativa

Il servizio Dedicato a te è la proposta Coloplast per lavorare in partnership con il SSN.

La gestione operativa del servizio viene infatti personalizzata in modo da supportare l'ente ottimizzandone i processi, mantenendo sotto controllo fasi, costi ed operatività, garantendo la massima soddisfazione degli assistiti.

2.1 Inserimento Ordini

Coloplast mette a disposizione diverse tipologie per l'inserimento degli ordini a seconda delle necessità dei singoli enti:

- **NSO Semplice:** ricezione dei singoli ordinativi di ciascun assistito con cadenza concordata con l'Ente

- **NSO Annuale:** ricezione dei singoli ordinativi di ciascun assistito corrispondenti a 12 mesi di fornitura, nella quale Coloplast provvederà a frazionare la consegna dell'ordine con cadenza prestabilita
- **NSO Preconcordato:** gestione integrale da parte di Coloplast del flusso annuale del paziente in seguito alla ricezione della prescrizione. Questo comprende non solo il frazionamento delle consegne con cadenza prestabilita, ma anche l'inserimento da parte di Coloplast degli ordini nel sistema NSO per conto dell'Ente.

Questi sono alcuni esempi di gestione operativa degli ordini, che possono essere personalizzati a seconda delle necessità dell'ente.

In caso di gestione annuale, nell'ottica di minimizzare i resi e migliorare la gestione logistica, Coloplast inoltre contatta telefonicamente o via SMS gli assistiti prima di ciascuna spedizione, avvisando tempestivamente l'ente in caso di anomalia (es. decesso del paziente, ospedalizzazione, cambio di prodotto).

2.2 Consegna del materiale

Coloplast effettua le consegne nelle quantità indicate/concordate con l'Ente direttamente presso il domicilio degli assistiti, salvo diversa indicazione specificata nell'ordine, con **tempi di consegna** medi di 72h dal ricevimento dell'ordine

Il collo consegnato presso il domicilio dell'assistito è completamente "**anonimo**" e non riporta alcun riferimento al contenuto a tutela della privacy dell'assistito, prevedendo inoltre la "**consegna al piano**" da parte del corriere.

I prodotti sono accompagnati da apposita bolla cartacea o elettronica (DDT) che al momento della consegna verrà firmata e successivamente allegata alla fattura e trasmessa all'Ente ai fini del pagamento.

I prodotti in qualsiasi modo rifiutati, anche per difetti, lacerazioni o tracce di manomissioni degli imballaggi o confezioni, vengono ritirati a cura e spese di Coloplast, che si occupa della sostituzione dei medesimi, senza alcun aggravio di spesa.

In caso di temporanea **variazione del luogo di consegna** (esempio: variazioni per vacanze in periodo estivo, domiciliazione presso parenti, etc) Coloplast, mantenendo i medesimi prezzi offerti, può effettuare le consegne, ricadenti nel periodo di variazione, nel nuovo domicilio purché lo stesso sia comunicato almeno 15 giorni prima della consegna prevista da parte dell'assistito o dell'Ente.

2.3 Fatturazione e pagamento

Le fatture vengono inviate secondo concordate con l'Ente, non appena disponibile tutta la documentazione di supporto per la specifica consegna: DDT, POD (proof of delivery), fattura.

Le fatture sono inoltrate elettronicamente, complete dei dati necessari all'effettuazione dei pagamenti.

A ciascuna fattura elettronica viene allegata la relativa documentazione: DDT, POD (proof of delivery) debitamente firmata dal paziente o di chi ha ritirato i prodotti per suo conto e ordine dell'Ente.

In caso di discrepanza tra ordine e merce ricevuta dal paziente, quest'ultimo è tenuto a fare segnalazione all'Ente, la quale organizzerà con Coloplast il reso o l'integrazione.

3. Supporto agli assistiti

3.1 Il Coloplast Care

Al fine di completare la propria offerta Coloplast include nel Servizio "Dedicato a Te" il Coloplast Care.

Il Coloplast Care è un **servizio di supporto** personalizzato per le persone che hanno una stomia, che praticano cateterismo o che usano Peristeen.

Il Coloplast Care segue **protocolli e materiali validati** da professionisti ed associazioni di categoria e opera nel rispetto della normativa vigente in tema di privacy, supportando queste persone per tutta la vita.

Il servizio comprende un **Numero Dedicato** con assistenza tecnica sull'uso dei prodotti e sullo stato degli ordini e delle spedizioni dei prodotti e materiali cartacei ed elettronici (es: brochure educazionali) nell'ottica di offrire continuità assistenziale al percorso di cura.

Il servizio consegna anche **campioni gratuiti** sia per rispondere a particolari esigenze dell'assistito in un particolare periodo, sia dopo la dimissione, in attesa della stabilizzazione dell'assistito, e quindi in attesa del prodotto ideale, per un massimo di 20 giorni.

Prevede inoltre alcuni utili strumenti di diagnosi delle condizioni di salute degli assistiti, che potranno, con cadenza periodica, verificare il proprio stato di salute rispondendo ad alcune domande direttamente sulla piattaforma web di Coloplast.

Coloplast è attenta a garantire la **continuità assistenziale** dei propri utilizzatori, per questo in caso di necessità, il paziente viene indirizzato al centro specialistico dell'ASL più vicino, in modo da prevenire l'insorgenza o l'aggravamento di possibili complicanze.

Il Coloplast Care è composto da un **Team dedicato** formato da tutte persone assunte da Coloplast e coinvolte in un programma di formazione continua per garantire il massimo supporto alle persone.

3.2 Assistenza clinica infermieristica

La linea **Peristeen**, data la sua peculiarità di utilizzo, ha inoltre una **Assistenza territoriale con Personale Clinico infermieristico** che si occupa della formazione sull'utilizzo del presidio sia all'utente che al suo care-giver.

Questo supporto formativo nel tempo si è dimostrato fondamentale come si evince dalle pubblicazioni sul tema, nel report NICE infatti si riporta "Peristeen è più efficace se offerto con una formazione specialistica e un supporto dedicato per il paziente poiché possono impiegare alcune settimane per sentirsi a proprio agio con l'utilizzo di Peristeen" (Sezione 4.18)

Di seguito il link al quale consultare il report NICE completo [Overview | Peristeen transanal irrigation system for managing bowel dysfunction | Guidance | NICE](#)

4. Documentazione a supporto

Il Servizio dedicato a te unisce il vantaggio della distribuzione domiciliare dei prodotti ad una serie di servizi atti a **semplificare i processi** interni delle aziende sanitarie e consentire l'ottimizzazione dell'uso e della gestione dei prodotti, il tutto nell'ottica della **razionalizzazione** di processi e costi per costituire un concreto vantaggio per le aziende sanitarie.

Allo stesso tempo l'obiettivo del Servizio è migliorare il benessere e la **soddisfazione degli assistiti**. A tal proposito da una recente indagine condotta sugli assistiti coinvolti nel Servizio "Dedicato a Te" è emerso che il loro grado di soddisfazione ha raggiunto un punteggio di 9,7 su una scala da 1 a 10.

Nel 2020 il Servizio "Dedicato a Te" è stato oggetto di uno Studio HTA realizzato da ALTEMS (Alta Scuola di Economia e Management dei Sistemi Sanitari dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Roma) in collaborazione con le Associazioni Pazienti FAIP e FAIS, nel quale si evidenzia che l'adozione del Servizio garantisce un significativo risparmio al SSN e migliora la qualità di vita degli assistiti in termini di appropriatezza delle cure ed autonomia.

Di seguito il link al quale consultare lo Studio HTA completo: <http://altems.unicatt.it/altems-attivita-di-ricerca-valutazione-multidimensionale-e-multidisciplinare-del-servizio-di-consegna>