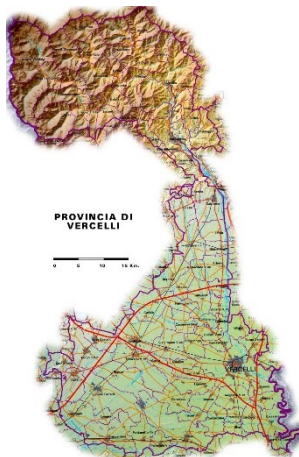


# CHARTE DE SERVICES

## PREFACE

1. Présentation de l'entreprise.....	3
1.1 Mission stratégique.....	3
1.2 Les valeurs de référence .....	3
2. L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE .....	4
2.1 Il Distretto.....	5
2.2.1 Département d'assistance aux hôpitaux et aux spécialistes.....	5
2.2.3 <b>D</b> épartement des urgences .....	3
2.3 Les départements territoriaux.....	7
2.3.1 Département de prévention.....	7
2.3.2 Département de la santé mentale interentreprises .....	7
2.3.3 Département des maladies liées à la dépendance .....	8
2.3.4 Département interentreprises infantile .....	8
3.5 Département interentreprises de médecine physique et de réadaptation.....	8
2.3.6 Département interentreprises des laboratoires.....	8
2.3.7 Zone du médicament .....	8
2.4 Accès aux informations .....	9
2.5 Le bureau des relations publiques - UR.....	9
2.6 La fonction de participation - Conférence de participation des entreprises (CAP).....	9
2.7 Réservation de visites et d'examens.....	10
2.8 Comment annuler une réservation.....	12
2.9 Comment payer une visite ou un examen .....	12
2.10 <b>L</b> a carte européenne d'assurance maladie .....	14
3. <b>Les engagements de l'entreprise pour la qualité des services, droits et devoirs des citoyens .....</b>	<b>15</b>
3.1 Les engagements de l'entreprise .....	15
3.2 Les droits des citoyens.....	18
3.3 Les Devoirs des citoyens .....	19
4. Les outils pour protéger les droits des citoyens et évaluer les engagements de l'entreprise .....	19
4.1 L'accès aux acts administratifs .....	19
4.2 <b>les méthodes de vérification de la qualité des services .....</b>	<b>20</b>

## 1. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE



**ASL VC - Azienda Sanitaria Locale di Vercelli**

Siège Légal: **C.so Mario Abbiate n. 21 - 13100 - Vercelli**

Téléphone : **0161-593111** - Borgosesia: **0163-426111**

E-mail certifié: [aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it](mailto:aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it)

CODE FISCALE E TVA 01811110020 -  
Code Unique Bureau de IPA de l'A.S.L. VC: **UF9H8T**

L'**ASL VC de Vercelli** est une Entreprise territoriale divisée en 87 municipalités de 169 370 habitants (source BDDE Région Piémont au 31/12/2017 - dernière donnée disponible à la date de rédaction).

### 1.1 MISSION STRATEGIQUE

L'entreprise VC poursuit des objectifs de promotion et de protection de la santé psychophysique conformément aux principes de dignité et de liberté de la personne humaine énoncés dans la loi no. 833/78, dans les formes de gestion et d'organisation mentionnées dans le décret législatif 502/92 et s.m.i., mettant en œuvre les objectifs énoncés dans les documents nationaux et régionaux de planification sanitaire.

### 1.2 LES VALEURS DE REFERENCE

Les valeurs de référence sont:

- améliorer la qualité des services, en garantissant l'innovation dans la poursuite de la santé;
- la compatibilité du système avec les ressources financières;
- garantie des services sociaux et de la gestion administrative conformément aux principes de transparence et de protection de la légalité.
- l'accompagnement de la transformation du système d'un modèle de cure à un modèle de prise en charge, dans le domaine de la santé et de la socio-santé, avec une référence particulière au patient multi-pathologique fragile;

- La gestion d'assistance et administrative axée sur les principes de pertinence et d'utilisation correcte des ressources, fondée sur l'évaluation des preuves scientifiques et des résultats cliniques;
- traitement équitable et accès aux services, par le biais d'une simplification administrative et bureaucratique maximale et du privilège des méthodes d'accès unifiées;
- la protection et les soins des personnes "fragiles": des handicapés aux personnes âgées non autonomes, aux porteurs de troubles psychiatriques, aux toxicomanes, en encourageant également leur intégration dans la vie quotidienne, grâce à la prédisposition aux "voies facilitées" pour la chronicité ;
- un accès plus efficace et efficient aux services, y compris le contrôle et la diminution des listes d'attente;
- l'élaboration de politiques en matière de médicaments et de dispositifs médicaux visant à garantir leur bonne utilisation, en particulier du côté clinique de la prescription, le renforcement des systèmes de responsabilisation des médecins en ce qui concerne les objectifs d'adéquation et d'adhésion thérapeutique, de collaboration et de partage entre professionnels dans l'identification des stratégies et des choix thérapeutiques les plus appropriés, des modes de distribution des médicaments.
- Participation aux choix stratégiques de citoyenneté de l'entreprise par l'intermédiaire des associations de bénévoles et des patients participant à la conférence sur la participation des entreprises.

## 2. L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

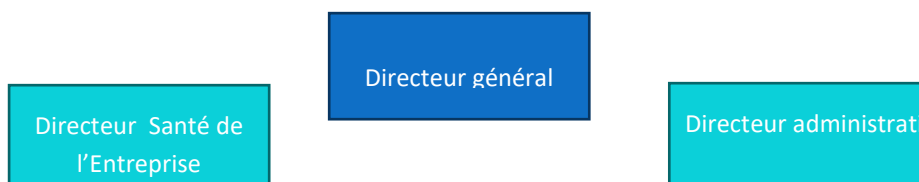
Elle est organisée sur la base de deux hôpitaux avec des bureaux à Vercelli, Borgosesia, auxquels s'ajoutent les unités sanitaires multifonctionnelles / centres de santé de Santhià et Gattinara et les hôpitaux Varallo, Cigliano et Coggiola. Il n'y a qu'un seul district.

L'Entreprise compte environ 2 000 employés permanents et non permanents travaillant dans des hôpitaux, dans le district et dans des départements administratifs dispersés sur tout le territoire.



(IMAGE GENTILLEMENT DONNEE PAE LE PHOTOGRAPHE ANDREA CHERCHI)

La Direction de l'Entreprise est composée de:



dicembre 2020

## 2.1 LE DISTRICT

C'est l'articulation territoriale de l'entreprise USL chargée de garantir à la population résidente la disponibilité, selon des critères d'équité, d'accessibilité et de pertinence, de services de santé et de services sociaux à haute intégration.

Le district joue un rôle crucial dans la détection des besoins de la population en matière de santé, la planification et l'évaluation de l'offre de services, la réalisation d'activités visant à promouvoir la santé, à prévenir les maladies et les handicaps et à intégrer les activités sanitaires et sociales. .

Au sein de l'organisation de district, certaines structures ont pour tâche de répondre de manière intégrée aux besoins de la population en matière de soins de santé primaires par les moyens suivants:

- assistance médicale générale,
- assistance pédiatrique de libre choix,
- assistance spécialisée en ambulatoire,
- assistance à domicile,
- soins de santé dispensés dans des structures résidentielles et semi-résidentielles pour personnes âgées et handicapées,
- soins de santé en prison,
- soins palliatifs.
- Diabétologie et nutrition clinique.

Les médecins généralistes, les médecins de la continuité des soins (anciennement Garde médicale), les pédiatres de libre choix et le personnel infirmier des services à domicile, qui travaillent en intégration avec les professionnels d'autres services, jouent un rôle crucial dans les soins primaires. soins de santé plus complets pour le citoyen, également en intégration avec les services sociaux.

De nombreux médecins généralistes et pédiatres de libre choix sont associés à des groupes de médecins ou sur Internet, même dans les centres de santé présents dans la région.

## 2.2 LES DÉPARTEMENTS HOSPITALIERS

### 2.2.1 SERVICE HOSPITALIER ET ASSISTANCE SPECIALISEE

Il est constitué de structures simples, complexes, à valeur départementale, homogènes, homologues, similaires ou complémentaires, poursuivant des objectifs communs et donc interdépendantes, tout en maintenant leur autonomie et leur responsabilité professionnelle.

Les structures qui composent le département sont regroupées dans un type d'organisation et de gestion spécifique, dans le but de fournir des réponses unifiées, flexibles, rapides, rationnelles et complètes aux tâches assignées.

**LISTE DES SPÉCIALITÉS ET SERVICES PRÉSENTS AU P.O. SANT'ANDREA DE VERCELLI**

ANATOMIE ET HISTOLOGIE PATHOLOGIQUE  
ANESTHESIE ET REANIMATION  
CARDIOLOGIE  
CENTRE D' ACCUEIL ET SERVICES- ( CAS)  
CHIRURGIE GENERALE  
WEEK DAY SURGERY MULTISPECIALISTE  
DERMATOLOGIE  
DIABETOLOGIE ET MALADIES ENDOCRINES  
GASTROENTEROLOGIE ET ENDOSCOPIE DIGESTIVE  
IMMUNOEMATOLOGIE ET SERVICE TRASFUSIONNEL  
LABORATOIRE D' ANALYSES  
MEDECINE CHIRURGIET D'ACCEPTATION D'URGENCE MECAU  
MEDECINE GENERALE  
MALADIES INFECTIEUSES  
NEPHROLOGIE ET DIALYSE  
NEUROLOGIE  
NUTRITION CLINIQUE  
OPHTALMOLOGIE  
ODONTOSTOMATOLOGIE  
ONCOLOGIE  
ORTHOPEDIE ET TRAUMATOLOGIE  
GYNECOLOGIET OBSTETRIQUE  
OTORINOLARINGOIATRIE ENT  
PEDIATRIE  
PNEUMOLOGIE  
RADIODIAGNOSTIC  
RECUPERATION FONCTIONNELLE ET REHABILITATION  
RHUMATOLOGIE  
SERVICE SOCIAL D'ENTREPRISE  
S.P.D.C. – SERVICE PSICHIATRIQUE DIAGNOSTIC ET SOIN  
UROLOGIE

**ELENCO SPECIALITA' E SERVIZI PRESENTI PRESSO P.O. SS. PIETRO E PAOLO BORGOSIA**

ANATOMIE ET HISTOLOGIE PATHOLOGIQUE  
ANESTHESIE  
CARDIOLOGIE  
CENTRE D' ACCUEIL ET SERVICES - (CAS)  
CHIRURGIE GENERALE  
DIABETOLOGIE ET MALADIES ENDOCRINES  
GASTROENTEROLOGIE ET ENDOSCOPIE DIGESTIVE  
LABORATOIRE D' ANALYSES  
MEDECINE CHIRURGIET D'ACCEPTATION D'URGENCE MECAU  
MEDECINE GENERALE  
NEUROLOGIE  
ORTHOPEDIE E TRAUMATOLOGIE  
GYNECOLOGIE OBSTETRIQUE  
OTORINOLARINGOIATRIE  
PEDIATRIE  
RADIODIAGNOSTIC  
SERVICE SOCIAL D'ENTREPRISE  
UROLOGIE

---

**2.2.3 DÉPARTEMENT DES URGENCES**

Le service des urgences (service technique) fournit des services d'urgence destinés à stabiliser et à prendre en charge des patients critiques.

*C.d.S. aggiornamento dicembre 2020*

La tâche fondamentale du département est de garantir l'organisation et la qualité des services d'urgence hospitaliers, en intégrant les opérateurs, les technologies et les structures, en encourageant la formation spécifique et interdisciplinaire des opérateurs impliqués, en définissant des voies de diagnostic thérapeutiques partagées et en utilisant des directives communes soumises à une vérification périodique.

## 2.3 DÉPARTEMENTS TERRITORIAUX

Ils agrègent des services homogènes par type d'utilisateurs ou par affinité de méthodes opérationnelles, qui assurent des niveaux de performance de qualité uniformes sur l'ensemble de la zone provinciale, même au niveau interentreprises.

Les départements sont:

le Département de la Prévention, le Département de la Santé Mentale Interentreprises, le Département Interentreprises des Pathologies des Dépendances, le Département interentreprises de la Maternité Infantile, le Département interentreprises de la Médecine Physique et de Réadaptation et le Département interentreprises de la médecine de laboratoire.

---

### 2.3.1 LE DÉPARTEMENT DE PRÉVENTION

C'est la structure responsable des soins de santé collectifs, dans le but de promouvoir et d'améliorer la santé, le bien-être des citoyens et la qualité de la vie, de prévenir les accidents et les maladies liés aux risques dans les environnements de vie et de travail, de garantir sécurité alimentaire, santé et bien-être animal.

À cette fin, le département remplit des fonctions d'analyse, de promotion, d'orientation, d'assistance et de supervision des problèmes de santé et de sécurité de l'ensemble de la population.

Les services suivants font partie du service de prévention:

- hygiène et santé publique;
- hygiène alimentaire et nutritionnelle;
- prévention et sécurité sur le lieu de travail;
- santé publique vétérinaire;
- observatoire épidémiologique;
- médecine légale.

---

### 2.3.2 DÉPARTEMENT INTERENTREPRISES DE SANTÉ MENTALE

Les services de santé mentale essaient de dépasser une vision étroite et traditionnelle du traitement de "la maladie et de ses symptômes associés", en prenant soin de la personne dans son ensemble, en améliorant ses capacités et son potentiel.

Les services de santé mentale comprennent:

- Psychiatrie
- Centres de santé mentale
- Centres de jour et hôpital de jour

- structures résidentielles
- Service psychiatrique de diagnostic et de soins

---

### 2.3.3 DÉPARTEMENT DES PATHOLOGIES DES DÉPENDANCES

I servizi per le dipendenze patologiche (Ser.D) forniscono interventi di prevenzione, cura e riabilitazione per persone con dipendenza di sostanze psicoattive, legali ed illegali.

In rete con le istituzioni e i servizi sociali e sanitari, i Ser.D realizzano le seguenti attività: facilitazione all'accesso, trattamento, reinserimento, tutela della salute, riduzione del danno e prevenzione.

---

### 2.3.4 DÉPARTEMENT INTERENTREPRISES MATERNO- INFANTILE

Il exécute les activités typiques du Département Materno-infantile pour les services hospitaliers ainsi que pour les activités consultatives du territoire. Une attention particulière est accordée à la naissance et à la protection de la grossesse. Il remplit également des fonctions liées aux problèmes psychologiques et psychiatriques de l'âge du développement.

En collaboration avec d'autres départements et services ministériels, il garantit la protection des victimes de maltraitance et de violence.

Le SC est le SC Obstétrique et Gynécologie Vercelli, le SC Obstétrique et Gynécologie Borgosesia, le SC Pédiatre (pour lesquels nous nous référons à la description des disciplines hospitalières cliniques) et le SC Neuropsychiatrie Infantile (NPI).

---

### 2.3.5 DÉPARTEMENT INTERENTREPRISES MÉDECINE PHYSIQUE ET DE RÉADAPTATION

Dans la haute zone du Nord-Est du Piémont, nous partageons le développement d'un département interentreprises de médecine physique et de réadaptation, qui expérimente l'agrégation de structures impliquées dans le processus de réadaptation du patient handicapé. Ce département permettra de mettre en relation les différents acteurs (prescripteurs et prestataires, y compris les structures privées agréées et l'IRCCS) intervenant sur le parcours d'assistance à la rééducation du patient pris en charge, dans le respect des responsabilités fonctionnelles, afin d'améliorer la continuité des soins hospital - territoire. de manière homogène.

---

### 2.3.6 DÉPARTEMENT INTERENTREPRISES DE MÉDECINE DES LABORATOIRES

Afin de poursuivre l'objectif stratégique régional de réorganisation et de rationalisation du réseau de laboratoires de l'ensemble du territoire sous-régional du nord-est du Piémont, la création d'un département de médecine de laboratoires coordonné par l'AOU de Novara est partagée au niveau interentreprises.

L'intégration départementale vise notamment à apporter de nouvelles améliorations en termes d'efficacité et d'efficience des services de laboratoire selon les indications régionales.

---

### 2.3.7 ZONE MEDICAMENTS

Elle remplit les fonctions de planification, de programmation, de contrôle et de coordination des activités pharmaceutiques, notamment:

- assistance pharmaceutique locale et hospitalière,



- supervision des pharmacies et des centres de santé.

Le Département Pharmaceutique garantit l'approvisionnement direct en médicaments au moment de la sortie, après l'hospitalisation et pour les personnes souffrant de maladies nécessitant un recours fréquent à la structure hospitalière.

## 2.4 ACCÈS À L'INFORMATION

Adresse Internet: [www.aslvc.piemonte.it](http://www.aslvc.piemonte.it)

Standard d'entreprise tel. 0161/593111

Courrier électronique certifié (PEC): [aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it](mailto:aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it)

## 2.5 LE BUREAU - RELATIONS AVEC LE PUBLIC - URP

Le Bureau des relations avec le public (URP) fournit des informations sur les activités des services de santé hospitaliers et territoriaux, les itinéraires (que faire pour ...), les méthodes d'accès et de prestation des services (coûts, calendriers, localisations, documentation nécessaire, numéros de téléphone). Dans les guichets URP, il est possible de demander des informations sur le temps d'attente pour les visites chez le spécialiste et les examens.

L'URP recueille également des plaintes, des louanges, des rapports sur des problèmes, des inconvénients et des services rendus par des citoyens. Il est possible de soumettre un rapport personnel à l'URP, ou en envoyant un courrier électronique aux adresses ci-dessous ou en remplissant le formulaire directement sur le site.

### SIÈGE DE VERCELLI

P.O. SANT'ANDREA

COURS MARIO ABBIADE N. 21 – PARCOURS VERT REZ DE CHAUSSEE

TEL 0161/593282 - FAX 0161/593088 - E-MAIL: [urp@aslvc.piemonte.it](mailto:urp@aslvc.piemonte.it)

HORAIRES DE RÉCEPTION PUBLIQUE

DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H00 À 12H30

### SIÈGE DE BORGOSIESA

HÔPITAL SS PIETRO ET PAOLO

RUE A.F. ILORINI MO 20 - REZ DE CHAUSSEE

TEL 0163/426410 - 426393 - E-MAIL: [URP@ASLVC.PIEMONTE.IT](mailto:URP@ASLVC.PIEMONTE.IT)

HORAIRES DE RÉCEPTION PUBLIQUE

DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H00 À 12H30

## 2.6 FONCTION DE PARTICIPATION - CONFÉRENCE DE PARTICIPATION D'ENTREPRISE (CAP)

La Conférence de participation est un outil participatif, doté de fonctions de conseil et d'une proposition à la direction de l'entreprise, conformément aux dispositions du décret législatif

502/1992 et s.m.i. sur les formes de participation à la planification, au contrôle et à l'évaluation des services de santé par les organisations de citoyens et par les volontaires participant à la protection du droit à la santé.

## 2.7 RÉSERVATION DE VISITES ET D'EXAMENS

Ce sont des points de réservation pour les différentes activités et services ambulatoires, situés à différents endroits de l'entreprise, connectés les uns aux autres; il est donc possible de réserver des visites chez un spécialiste. Grâce à ce lien, les citoyens peuvent choisir de réserver dans les endroits suivants::

### **Sieges CUP dans le territoire de Vercelli :**

- **Siège de Vercelli**

Vercelli – Corso Mario Abbiate n 21 –immeuble CUP

email: [distretto.vercelli@aslvc.piemonte.it](mailto:distretto.vercelli@aslvc.piemonte.it)

horaires: **du lundi au vendredi de 8.h00 à 15h.00**

Les horaires indiqués ci-dessus se rapportent à l'activité CUP / Réservation.

Le guichet "Scelta e Revoca", présent dans les locaux de la CUP, a l'horaire suivant: du lundi au vendredi de 8h00 à 12h30 (livraison des billets de 7h45 à 12h30).

- **Siège de Santhià**

Santhià - Corso Giacomo Matteotti n. 26 - Bureau de santé multifonctionnel

email: [district.vercelli@aslvc.piemonte.it](mailto:district.vercelli@aslvc.piemonte.it)

**Horaires: du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00**

Avant d'accéder à la porte du CUP, il faut réserver l'accès via le TOTEM en appuyant sur la touche 1. Un numéro progressif sera attribué pour accéder au compteur. Le totem fournit les numéros à partir de 7h30 et jusqu'à 12h00. Les mardis et jeudis, le comptoir CUP est également ouvert de 13h30 à 15h00. Dans ce cas également, il est nécessaire de réserver l'accès via Totem qui fournit les numéros de 13h30 à 14h30.

- **Siège de Cigliano**

Cigliano - Vicolo Garavoglia Multifonctionnel email: [district.vercelli@aslvc.piemonte.it](mailto:district.vercelli@aslvc.piemonte.it)

**Heures d'ouverture: du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30**

### **Sièges CUP sur le territoire de la Valsesia**

- **Siège de Borgosesia**

Borgosesia – Via A.F. Ilorini Mo nr. 20

email: [distretto.borgosesia@aslvc.piemonte.it](mailto:distretto.borgosesia@aslvc.piemonte.it)

Horaires du lundi au vendredi de 8h.00 à 15h.00

(livraison des billets de 7h45 à 12h30).

Le **guichet choix et révocation / SUSS** présent au CUP Borgosesia à partir du 9/10/2017 exécute le calendrier suivant:

du lundi au vendredi de 8h00 à 12h30 (livraison des billets de 7h45 à 12h30)

Mardi et jeudi de 13h30 à 15h00 (livraison des billets de 13h15 à 15h00)

- siège de Gattinara

Gattinara - C.so Vercelli n. 159 - Présidium médical polyvalent

email: district.borgosesia@aslvc.piemonte.it


Horaires: du lundi au vendredi de 8h00 à 15h00 (livraison du billet de 7h45 à 15h00)

Le **guichet choix et révocation** présent au CUP de Gattinara exécute l'horaire suivant:

Du lundi au vendredi de 8h00 à 15h00 (livraison du billet de 7h45 à 15h00)

#### Les réservations peuvent également être faites:

- Via CALL CENTER

 N° VERT **800 000 500** gratuit actif du lundi au vendredi de 8h à 20h

- On line à travers le système CUP Piemonte

**Il est possible d'effectuer les réservations des analyses et visites meme on line en se connectant au Portal CUP PIEMONTE** depuis smartphone ou en se connectant au site web (<http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/salute/servizi/655-prenotazione-visite-ed-esami>) .

Le Système consent l'accès à tous les services réservés au **CUP** et cela ne prévoit pas l'utilisation des identifiants SPID mais simplement l'ordonnance dématérialisée du médecin traitant et le Code Fiscal.

Voici les **links directs pour télécharger l'application sur smartphone:**

- **Android** <https://play.google.com/store/apps/details?id=it.aslcittaditorino.cup&hl=it>
- **iOS (Apple)** <https://apps.apple.com/it/app/cup-piemonte/id1466930781>

## 2.8 COMMENT ANNULER UNE RÉSERVATION

Il est extrêmement important que le citoyen incapable de se présenter à une visite réservée communique à l'avance son annulation afin de mettre la place à la disposition d'un autre utilisateur, contribuant ainsi à réduire les temps d'attente.

Un système de confirmation de réservation est également actif. Quelques jours avant le service, les utilisateurs ayant réservé via CUP ou via le centre d'appels (800 000 500) seront contactés avec une demande de confirmation ou d'annulation.

## 2.9 COMMENT PAYER UNE VISITE OU UN EXAMEN

le paiement du billet, le cas échéant, pour des services réservés et effectués auprès de l'autorité sanitaire de Vercelli peut s'effectuer de deux manières:

- **On line:**

En accédant à cette section, il est possible d'effectuer un paiement en ligne de tickets de santé pour des services spécialisés à effectuer dans les structures de l'ASL VC et à réserver via CUP ou sans frais au numéro vert (800 000 500).

Pour effectuer le paiement, vous devez avoir::

**Code d'identification pour le paiement via Web** (Le code est celui proposé sous le code barre composé de 27 caractères). Pour le paiement des analyses de sang, il est nécessaire de communiquer cette méthode au moment de l'acceptation afin que le code d'identification soit délivré.

- ✓ **Code fiscal** du titulaire du service
- ✓ **Carte de crédit** VISA, MASTERCARD, MAESTRO (activée pour le paiement en ligne)

**Il n'y a pas de commission supplémentaire** à la charge du citoyen..

À la fin du paiement, **il est possible d'imprimer le reçu valable pour l'impôt** et de le le jour du rendez-vous. En indiquant votre adresse e-mail, vous recevrez un e-mail confirmant le paiement et la réception du paiement. Il est toutefois possible à tout moment d'accéder au système pour réimprimer le reçu de paiement en cas de perte.

- **Au trésorier:**

Le paiement du billet dans les agences bancaires du trésorier situées dans les hôpitaux de Vercelli et de Borgosesia ne peut être effectué **qu'en espèces**, conformément à la législation en vigueur.

Le système télématique intègre un réseau capillaire de points dans lequel il est possible de payer le billet:

<b>Hôpital S. Andrea</b> Corso Mario Abbiate 21 - Vercelli	Point Jaune - à l'entrée principale de l'hôpital
	Point Jaune - à l'intérieur du siège du CUP
	Point Jaune - à l'intérieur du siège du Poliambulatoire (Piastra)
	Banque conventionnée - à l'entrée principale de l'hôpital
	Guichet bancaire - au siège du CUP
<b>Présidium de santé multifonctionnel</b> Rue Matteotti 24 / A - Santhià	Point Jaune - à l'entrée principale du Poliambulatoire
	Banque conventionnée - externe aux structures ASL
<b>Ambulatoire de consultation externe</b> Vicolo Garavoglia, 1 - Cigliano	Banque conventionnée - externe aux structures ASL
<b>Hôpital SS. Pietro e Paolo</b> Loc. Cascine Agnona - Borgosesia	Point Jaune - à l'entrée principale de l'hôpital
	Banque conventionnée - externe aux structures ASL
	Guichet bancaire - à l'intérieur de l'hôpital
<b>Présidium de santé multifonctionnel</b> Corso Vercelli, 159 - Gattinara	Point Jaune - à l'entrée principale
	Banque conventionnée - externe aux structures ASL
<b>Poliambulatoire</b> Rue Garibaldi, 97 - Coggiola	Banque conventionnée - externe aux structures ASL
<b>Maison de la santé</b> Rue Prof. Calderini, 2 - Varallo	Point Jaune - à l'entrée principale
	Banque conventionnée - externe aux structures ASL
<b>Poliambulatoire</b> Rue Mera, 3 c/o Municipio - Scopello	Banque conventionnée - externe aux structures ASL
<b>Poliambulatoire</b> Rue Roma, 17 - Serravalle Sesia	Banque conventionnée - externe aux structures ASL
<b>Poliambulatoire</b> Rue Marconi, 29 - Grignasco	Banque conventionnée - externe aux structures ASL

## 2.10 CARTE SANITAIRE EUROPEENNE

Il est valable dans tout le pays et permet d'obtenir des services de santé dans tous les États membres de l'UE, ainsi qu'en Norvège, en Islande, au Liechtenstein et en Suisse, en remplacement de l'ancien modèle de papier E111.

Elle ne peut pas être utilisée dans le cas de transferts programmés à l'étranger pour recevoir des soins dans des centres hautement spécialisés.

La carte est personnelle et contient, en plus des données personnelles, le code fiscal du patient, qui doit être indiqué sur chaque ordonnance de médicaments, visites et examens de spécialistes, hospitalisations et traitements thermaux.

Elle doit être montrée au pharmacien avec l'ordonnance du médecin.

La TEAM est envoyée à tous les citoyens inscrits au Service national de santé du dernier domicile fiscal résultant de l'enregistrement fiscal. Dans le cas où le client **n'a pas reçu, perdu ou détérioré la carte**, il peut demander un duplicata à l'Agence des Revenus ou aux bureaux Choix et révocation du médecin de famille et du pédiatre de libre choix.

## 2.11 ASSISTANCE SOCIO-SANITAIRE

La ASL de Vercelli s'engage à satisfaire les besoins complexes des personnes vulnérables en leur fournissant des informations correctes et une orientation appropriée, en simplifiant le processus d'accès aux services et en identifiant les interventions les mieux adaptées à leurs besoins.

**Guichets Socio Sanitaires:**

<b>Service Sociale</b> P.O. Sant'Andrea de Vercelli C.so M. Abbiate 21 Téléphone: 0161/593503 horaire: <b>mercredi</b> de 11h à 13h	<b>District de Verceil</b> Largo Giusti 13 (c/o Piastra ambulatoriale 5° étage) Téléphone: 0161/593321 horaire: <b>du lundi au vendredi</b> de 8h.30 à 12h
<b>Comune de Vercelli</b> Piazza del Municipio 5 – Vercelli Téléphone: 0161/596514 horaire: <b>lundi, mardi, jeudi et vendredi</b> de 9h à 12h <b>mercredi</b> de 14h à 16h	<b>Cisas Santhià</b> rue D. Alighieri, 10 – Santhià Téléphone: 0161/936923-22 horaire: <b>du lundi au vendredi 13 juillet 2018</b> de 8h,30 à 15,30
<b>Protocap de Santhià</b> rue Matteotti n. 24 – Santhià Téléphone: 0161-929215 horaire: <b>lundi, mardi et vendredi 13 juillet 2018</b> de 9h à 11h	<b>Presidio Ospedaliero S.S. Pietro e Paolo</b> rue A.F. Ilorini Mo n. 20 IV étage – Borgosesia Téléphone: 0163/426719-20 horaire: <b>de lundi au vendredi 8.00 - 12.30</b> <b>mardi et jeudi de 13h.30 – 15h</b>
<b>District de Borgosesia</b>	<b>Presidio Sanitario. Polifunzionale de Gattinara</b>

Via A.F. Ilorini Mo n. 20 piano terra Téléphone: 0163/426701-02 horaire: <b>martedì e mercoledì</b> dalle 9.00 alle 12.00	C.so Vercelli 159 – Gattinara Téléphone: 0163/822355 horaire: <b>lunedì e mercoledì</b> dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30 <b>martedì, giovedì e venerdì</b> dalle 8,30 alle 12,30
<b>Poliambulatorio de Coggiola</b> rue G.Garibaldi n. 97 – Coggiola Téléphone: 015/78354 horaire: <b>lundi et mercredi</b> de 8h,30 à 12h30 et de 13h30 à 15h30 <b>mardi, jeudi et vendredi</b> de 8h30 à 12h30	<b>Casa della Salute de Varallo</b> rue Prof. Calderini n. 2 – Varallo Téléphone: 0163/568013-14 horaire: <b>dal lunedì al giovedì</b> dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 15,30 <b>venerdì</b> dalle 8,30 alle 12,30
	<b>Scodello</b> C/o Municipio Via Mera – Scodello Téléphone: 0163/71170 horaire: <b>lundi et vendredi</b> de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 15h30

### 3. ENGAGEMENTS DE L'ENTREPRISE CONCERNANT LA QUALITÉ DES SERVICES, LES DROITS ET LES DEVOIRS DES CITOYENS

#### 3.1 ENGAGEMENTS DE L'ENTREPRISE

ASL VC estime que la définition des engagements partagés avec les citoyens, afin de protéger leurs besoins, est une condition essentielle pour fournir des services de qualité.

Dans la grille suivante, les zones désignées par **O** désignent les **hôpitaux**, tandis que celles désignées par **D** renvoient aux **services de district**.

#### ACCESSIBILITÀ ED ACCOGLIENZA

Description	Domaine
<b>Accès</b> - L'accessibilité aux citoyens / patients dans les différents bureaux et locaux d'entreprise est garantie par la présence de panneaux de signalisation et d'informations adéquats, dans lesquels une attention particulière est également accordée à l'écoute et aux relations avec les personnes.	O-D
<b>Obstacles architecturaux</b> - Nous nous engageons à éliminer les obstacles architecturaux existant dans les différents points d'accès pour les citoyens / patients.	O-D
<b>Confort</b> - Nous nous engageons à ce que les espaces utilisés pour la fourniture des divers services soient dans un état de décence à la fois du point de vue de l'hygiène et de la sécurité.	O-D
<b>Caractère reconnaissable</b> - Le personnel de l'entreprise s'engage à rendre sa carte d'identification visible.	O-D
Sur le <b>site Web</b> de l'entreprise, vous trouverez des pages d'information relatives aux services proposés et à la charte de service.	O-D

#### PARCOURS CLINIQUES ET ASSISTENTIELS

Description	Domaine
-------------	---------

<b>Consentement éclairé</b> - Les professionnels sont tenus de posséder une compétence communicative / relationnelle à l'égard du patient et de son cheminement clinique et de soins, et garantissent l'acquisition d'un consentement éclairé en connaissance de cause pour toutes les pratiques de santé auxquelles la personne sera soumise et pour les des solutions de rechange.	O-D
<b>Humanisation des pratiques thérapeutiques</b> - Tous les opérateurs sont tenus d'assurer le soulagement des souffrances évitables, même avec le soutien d'installations spécialisées. <a href="#">Hospital Sans douleur</a> <a href="#">Thérapie antalgique</a> <a href="#">Soins Palliatifs /Hospice</a>	O-D
<b>Attention portée à la qualité de la nourriture pendant l'hospitalisation</b> - Les hôpitaux garantissent une nourriture variée, de bonne qualité et adaptée aux conditions de santé du patient. Ils s'engagent à fournir différents menus garantissant la possibilité d'une variation quotidienne des repas.	O
<b>Respect de la diversité culturelle</b> - Dans les différents bureaux et structures de l'entreprise, nous nous engageons à fournir, dans les zones de nécessité majeure, le service de médiation culturelle et à offrir, à la demande du patient (en cas d'hospitalisation), la possibilité de contacter différents ministres de culte concernant l'assistance religieuse.	O-D
<b>Prévention des infections hospitalières</b> - L'ASL VC applique en permanence une série de mesures visant à prévenir et à contrôler les infections liées aux soins de santé. La région du Piémont joue un rôle de contrôle pour garantir l'efficacité des interventions mises en œuvre en exprimant un jugement de mérite.	O-D

## SORTIE/DEMISSION

Description	Domaine
<b>Les parcours d'intégration</b> - Les professionnels s'engagent dans les cas jugés nécessaires par les patients en charge, afin d'identifier des parcours de soins spécifiques, en collaboration avec le réseau de services hospitaliers et territoriaux.	O-D
<b>Démissions protégées</b> – L'entreprise s'engage à faire en sorte que tous les séjours hospitaliers favorisent les procédures organisationnelles avec les services locaux existants, afin de garantir la continuité des soins pour les citoyens / patients.	O-D
<b>Respect de la phase de fin de vie</b> - Les hôpitaux se sont engagés à identifier des modalités de soins adéquates pour les patients en phase terminale. Les hôpitaux assurent un espace dédié au défunt et aux membres de sa famille dans le respect de la vie privée.	O

## MODES D'ECOUTE DES CITOYENS / PATIENTS

Description	Domaine
<b>Participation active</b> - Dans les différents bureaux et structures d'entreprise, nous nous engageons à encourager la présence de volontaires organisés en interne et à envisager des moyens de collaboration.	O-D
<b>Enquêtes sur la qualité</b> - La société s'engage à mener des enquêtes sur les perceptions et évaluations des citoyens en ce qui concerne leur expérience des services utilisés.	O-D
<b>Écouter les rapports</b> – L'entreprise s'engage à divulguer les méthodes permettant de faciliter la collecte des <b>rapports</b> , y compris les <b>plaintes</b> , afin de réaliser des analyses en	O-D



### 3.2 STANDARD ET INDICATEURS DE QUALITE'

La ASL promeut l'amélioration de la qualité des services de santé destinés aux citoyens, également par le biais d'un système de garanties et de critères de qualité quantifiables et documentés. Chaque année, les unités opérationnelles des hôpitaux et les services de santé locaux poursuivent des objectifs d'amélioration de la qualité conformes à la planification stratégique de l'entreprise.

Les objectifs de l'entreprise sont mesurables grâce à des indicateurs contrôlés en permanence, pouvant être comparés dans le temps. Dans chaque unité opérationnelle, la procédure décrivant les activités permettant de garantir les engagements pris, les normes de référence et le système de contrôle des preuves est disponible

DIMENSION DE QUALITE'	ID	LISTE DE SERVICES	INDICATEURS	STANDARD
Trasparenza	TR1	Reconnaissabilité du personnel effectuant le service au public	L'opérateur du guichet auquel s'adressent les citoyens doivent être équipés d'étiquette d'identification	100% du personnel du bureau sont équipés d'étiquette d'identification
	TR2	Disponibilité des informations sur les activités réalisées par les structures / services de l'ASL	Site internet accessible aux personnes à mobilité réduite	Site Web répondant aux exigences de la loi n. 4 du 9 janvier 2004 (loi Stanca)
humanisation	UM1	Présence continue d'un membre de la famille à côté de l'enfant hospitalisé, fournissant un mobilier adapté au repos	Disponibilité de mobilier adapté au reste de la famille	Disponibilité de mobilier adapté au reste de la famille
	UM2	Médiation culturelle et linguistique pour les étrangers	Disponibilité de médiateurs linguistiques culturels	Présence de médiateurs linguistiques culturels en cas de nécessité
Accessibilité, ponctualité, efficacité	AC1	Disponibilité des informations sur les temps d'attente	Temps d'attente disponibles sur le site de l'entreprise	Les temps d'attente pour les services hospitaliers et ambulatoires soumis à une surveillance régionale sont disponibles

	AC2	Publication d'une copie certifiée conforme du dossier médical	Dossier médical délivré dans les délais prescrits par la loi	Dans les 7 jours suivant la sortie de l'hôpital
	AC3	Panneaux d'orientation utilisateurs vers les structures de services / de l'entreprise	Une signalisation adéquate et compréhensible	À l'entrée du bâtiment, il doit y avoir une signalisation générale correcte pour diriger les utilisateurs vers les services présents dans le bâtiment.
	AC4	Ouvert aux utilisateurs aux heures publiques	Possibilité d'accéder ou de contacter par téléphone le service qui vous intéresse pendant les heures d'ouverture exposées au public (sur le Web ou en dehors du service)	Le service doit toujours être accessible aux heures indiquées *
	AC5	Accès facile aux tests de diagnostic pour les patients suspects de néoplasie	Les patients présentant une néoplasie suspectée ont droit à une exemption temporaire 048 pour effectuer gratuitement les tests de diagnostic nécessaires.	L'exemption temporaire 048 est accordée par le CAS à tous les patients suspects de néoplasie pour effectuer les tests de diagnostic nécessaires à des fins d'exclusion / de confirmation du diagnostic. tumeur
	AC6	Traitement de la douleur et maîtrise de la souffrance	Intervention rapide pour le contrôle de la douleur	Intervention d'un médecin dans les 3 heures suivant l'annonce de la douleur
<b>Protection, écoute et vérification</b>	TAV1	Réponse écrite de l'entreprise aux plaintes des utilisateurs	Délai de réponse de l'entreprise à la plainte	La réponse est garantie dans les 30 jours, sauf dans les cas aux caractéristiques complexes
	TAV2	Enquête sur la satisfaction de la clientèle	Réalisation de l'enquête satisfaction du client	Présence du rapport annuel avec les résultats de l'enquête

### 3.3 DROITS DES CITOYENS

- Recevoir des soins de santé fournis par le service national de santé.
- être assisté et pris en charge, dans des conditions de sécurité, dans le respect de la dignité de la personne et de ses propres convictions culturelles, philosophiques et religieuses.
- Recevoir toutes les informations relatives aux performances, méthodes d'accès, délais d'attente et divers régimes d'assistance.
- Obtenir des informations rapides, claires et correctes sur votre santé, votre diagnostic, votre traitement et les traitements disponibles.
- Respect de l'intimité et de la vie privée lors des pratiques médicales et infirmières, diagnostiques et thérapeutiques.
- Droit de recevoir des traitements de contrôle de la douleur.
- Droit d'avoir un parent proche pendant l'hospitalisation.
- Droit pour un enfant hospitalisé d'avoir un parent 24 heures par jour.
- Droit de déposer une réclamation.

### 3.4 DEVOIRS DES CITOYENS

- Fournir un maximum de collaboration et de politesse aux professionnels de la santé afin de rendre leur activité aussi efficace que possible.
- S'engager à adapter le comportement aux indications fournies par les professionnels de la santé.
- Respecter les règles en vigueur, ainsi que les environnements, les équipements et les aménagements situés dans les structures.
- Respectez les horaires des activités sanitaires et de séjour établies, ainsi que les réglementations en vigueur en matière de santé et d'hygiène.
- Respecter les règles de bonne éducation dans les relations avec le personnel.
- Éviter les comportements susceptibles de créer des situations de perturbation et d'inconfort pour les autres citoyens invités aux structures et, en particulier, d'éviter les rassemblements dans les chambres d'hôpital.
- Respecter l'interdiction de fumer, le respect des autres et le maintien d'un environnement plus sain pour tous.
- Évitez d'amener des enfants de moins de 12 ans en visite chez des parents hospitalisés afin de protéger la santé de tous.
- Utilisez le téléphone portable dans un établissement de santé avec précaution et politesse afin de ne pas déranger les autres.

## 4. OUTILS DE PROTECTION DES DROITS DES CITOYENS ET MÉTHODES D'ÉVALUATION DES ENGAGEMENTS DE L'ENTREPRISE

### 4.1 ACCÈS AUX ACTES ADMINISTRATIFS

L'accès civique est le droit de toute personne de demander les documents, informations ou données que les administrations publiques sont tenues de publier en vertu du décret législatif n. 33/2013, où on est parvenu à les mettre à disposition dans la section "Administration transparente". L'accès civique est un droit qui peut être exercé par n'importe qui. Il est gratuit et n'a pas besoin de motivation. La demande doit être adressée au directeur de la transparence du site Web de l'institution.

#### **RESPONSABLE DE LA TRANSPARENCE**

**Ing. Giovanni Di BONITO**

La demande peut être présentée sur le formulaire spécialement préparé et présenté:

- par courrier électronique à l'adresse: [aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it](mailto:aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it)
- par courrier ordinaire à l'adresse suivante: Responsable de la transparence ASL VC, C.so Mario Abbiate 21, 13100 Vercelli;
- par fax au n. 0161 210284

- directement au bureau du protocole ASL VC, situé au C.so Mario Abbiate 21 Vercelli.

## 4.2 MÉTHODE DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DES SERVICES

L'ASL met à disposition de manière généralisée des informations sur les services qu'elle fournit et offre des outils pour écouter l'utilisateur afin d'améliorer en permanence l'organisation.

A cette fin, les outils suivants sont systématiquement adoptés:

- collecte d'évaluations et de suggestions au moyen de questionnaires sur la satisfaction du service reçu, offert à tous ceux qui ont quitté les établissements hospitaliers de l'entreprise et offert aux utilisateurs des services locaux pendant une période définie de l'année;
- collecte et analyse systématique des rapports, des plaintes, des éloges et des suggestions. De l'analyse des rapports reçus des citoyens à l'URP, des propositions concrètes d'amélioration des services peuvent émerger.