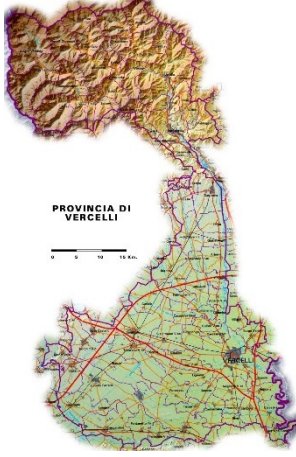


# ميثاق الخدمات

3.....	1. الشركة تقديم	1.
3.....	1.1 المهمة الاستراتيجية	1.1
3.....	1.2 القيم المرجعية	1.2
4.....	2. تنظيم الشركة	2.
4.....	2.1 المقاطعة	2.1
5.....	2.2 أقسام المستشفى	2.2
5.....	2.2.1 قسم المساعدة المتخصصة	2.2.1
	2.2.3 الاستعجالي و قسم الطوارئ	2.2.3
6.....	2.3 الأقسام الإقليمية	2.3
6.....	2.3.1 قسم الوقاية	2.3.1
7.....	2.3.2 قسم مشترك بين الشركات للصحة العقلية	2.3.2
7.....	2.3.3 قسم أمراض الادمان	2.3.3
7.....	2.3.4 قسم مشترك بين الشركات للام والطفل	2.3.4
7.....	2.3.5 قسم مشترك بين الشركات للطب الفيزيائي والتأهيلي	2.3.5
	2.3.6 قسم مشترك بين الشركات الطب المخبري	2.3.6
	2.3.7 مجال الدواء	2.3.7
8.....	2.4 الوصول إلى المعلومات	2.4
8.....	2.5 مكتب العلاقات العامةURP -	2.5
9.....	2.6 وظيفة المشاركة - مؤتمر المشاركة في الأعمال(CAP)	2.6
9.....	2.7 الحجز للفحوصات والاختبارات	2.7
11.....	2.8 كيفية إلغاء الحجز	2.8
11.....	2.9 كيفية دفع الفحص أو التحليل	2.9
13.....	2.10 البطاقة الصحية الأوروبية	2.10
15.....	3. التزامات الشركة بجودة الخدمات وحقوق و واجبات المواطنين	3.
15.....	3.1 التزامات الشركة	3.1
19.....	3.2 حقوق المواطنين	3.2
19.....	3.3 واجبات المواطنين	3.3
20.....	4. أدوات لحماية حقوق المواطنين وطرق تقييم التزامات الشركة	4.
20.....	4.1 الوصول إلى الوثائق الإدارية	4.1
20.....	4.2 كيفية التحقق من جودة الخدمات	4.2



### ASL VC - هيئة الصحة المحلية - Vercelli

فرشيلي - 13100 - C.so Mario Abbiate n. 21 : المقر الرسمي

الهاتف 0163-426111 Borgosesia: الهاتف: 593111-0161

بريد إلكتروني معتمد: [aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it](mailto:aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it)

- TVA 01811110020 الرمز الجبائي وضريبة القيمة المضافة  
Codice Unico Ufficio di IPA dell'A.S.L. VC: UF9H8T

هي مؤسسة إقليمية مقسمة إلى 87 بلدية تضم 169,707 نسمة **ASL VC Vercelli**

(المصدر BDDE اقليم فرشيلي 2017/12/31 - آخر البيانات متوفرة في تاريخ الصياغة).

## 1.1 مهمة إستراتيجية

تسعى المؤسسة VC لتحقيق أهداف تعزيز وحماية الصحة النفسية البدنية بما يتوافق مع مبادئ كرامة وحرية الإنسان المشار إليه في القانون رقم. 78/833 ، في الاستمارات الإدارية والتنظيمية المشار إليها في المرسوم التشريعي 92/502 و s.m.i ، بتنفيذ الأهداف المنصوص عليها في وثائق التخطيط الصحي الوطنية والإقليمية.

## 1.2 قيم مرجعية

القيم المرجعية هي:

- تحسين جودة الخدمات ، وضمان الابتكار في السعي إلى تحقيق الصحة ؛
- توافق النظام مع الموارد المالية
- ضمان خدمات الرعاية والإدارة الإدارية وفقا لمبادئ الشفافية وحماية الشرعية
- مرافقة التحول من نموذج الرعاية لنظام نموذجي يعتمد الكفاءة، في مجال الرعاية الصحية والاجتماعية ، مع إشارة خاصة إلى المريض المتعدد الامراض وذو الاحتياجات الخاصة
- التصرف والتنظيم الإداري الموجه لمبادئ الاستخدام الملاءم والصحيح للموارد، بالاعتماد على تقييم الأدلة العلمية والنتائج السريرية
- المعاملة المنصفة والوصول إلى الخدمات ، من خلال التبسيط البيروقراطي الإداري

● حماية ورعاية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ابتداءً من الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المسنين الضعفاء، إلى ذوي الاضطرابات النفسية، والمصابين بالإدمان، وتعزيز اندماجهم في الحياة اليومية، من خلال توفير "ممرات الأولوية" للحالات المزمنة .

● الحصول على خدمات أكثر فعالية وكفاءة ، بما في ذلك احتواء قوائم الانتظار ؛ تطوير سياسات الأدوية والأجهزة الطبية التي تهدف إلى ضمان الاستخدام الجيد لها ، خاصة على الجانب الإكلينيكي من الوصفة الطبية ، وتقوية أنظمة المساءلة للأطباء فيما يتعلق بأهداف الملاءمة والالتزام العلاجي والتعاون والمشاركة. بين المهنيين في تحديد الاستراتيجيات الأكثر ملاءمة والاختيارات العلاجية ، من وسائل توزيع الدوية.

● المشاركة في الخيارات الاستراتيجية المؤسسية للمواطنة من خلال الجمعيات التطوعية والمرضى المشاركين في مؤتمر المشاركة المؤسسية.

## 2. تنظيم المؤسسة

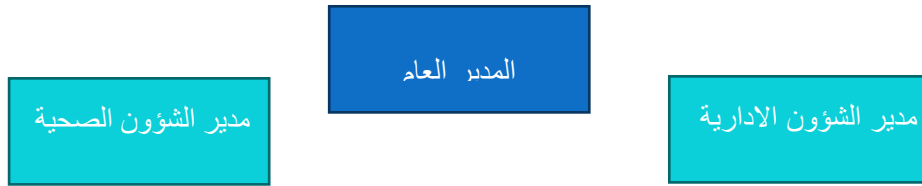
2.

تم تنظيمه على أساس مستشفياتين لهما مكاتب في فرسيلي ، بوجوسينيا ، والتي تمت إضافتها إلى وحدات الصحة / بيوت الصحة سانتيا و قطينارا و فارالو و تشيليانو و كودجولا هناك مقاطعة واحدة فحسب.



لدى المؤسسة حوالي 2000 موظف دائم وغير دائم يعملون في المستشفيات ، في المقاطعة وفي الإدارية المنتشرة في جميع أنحاء الإقليم.

La Direzione Aziendale è composta da:



## 2.1 مقاطعة

إنه الهيكل الإقليمي لمؤسسة USL المكلفة بمهمة ضمان توفير للسكان المقيمين ، وفقاً لمعايير الإنصاف ، وسهولة الوصول ، والملاءمة ، كل الخدمات الصحية والاجتماعية ذات التكامل الصحي العالي. تلعب المقاطعة دوراً حاسماً في الكشف عن الاحتياجات الصحية للسكان ، وتخطيط وتقييم عرض الخدمات ، وتنفيذ أنشطة لتعزيز الصحة ، ومنع الأمراض والإعاقات ، ودمج الأنشطة الصحية والاجتماعية.

يوجد داخل منظمة المقاطعة هياكل لها مهمة الاستجابة بطريقة متكاملة للاحتياجات الصحية الأولية للسكان من خلال:

● المساعدة الطبية العامة ،

- مساعدة الأطفال ذوي الطبيب من الاختيار الحر ،
- مساعدة أخصائيين خارجيين ،
- الرعاية المنزلية ،
- الرعاية الصحية في المرافق السكنية وشبه السكنية للمسنين والمعوقين
- الرعاية الصحية في السجن ،
- تكيّة.
- مرضى السكري والتغذية السريرية.

يقوم اطباء الطب العام ، وأطباء الرعاية المستمرة (الحرس الطبي سابقاً) ، وأطباء الأطفال من الاختيار الحر وموظفي التمريض في الخدمات المنزلية ، الذين يعملون في تكامل مع المهنيين من الخدمات الأخرى لتقديم رعاية صحية أكثر اكتمالاً للمواطن بدور حاسم في الرعاية الأولية ، مع ادماج الخدمات الاجتماعية.

## 2.2 اقسام المستشفى وطب الاختصاصات

### 2.2.1 قسم المساعدة والأخصائيين

يتألف من هياكل معقدة وبسيطة ذات قيمة إدارية ، متجانسة ومتناسقة ، متماثلة أو مكملة ، تسعى لتحقيق أهداف مشتركة وهي بالتالي مترابطة ، مع الحفاظ على استقلاليتها ومسئوليتها المهنية. وتتم تجميع الهياكل التي تتألف منها الإدارة في إطار محدد. التصنيف التنظيمي والإداري ، الذي يهدف إلى تقديم إجابات موحدة ومرتة وفي الوقت المناسب وعقلانية وكاملة للمهام المعينة.

#### قائمة الاختصاصات والخدمات الموجودة في مستشفى سانت أندريا - فرتشيلى

علم التشريح وعلم الأنسجة  
التخدير والانعاش  
طب القلب  
(CAS) مركز الاستقبال والخدمات  
الجراحة العامة  
الأسبوع المتعدد الجراحات  
الامراض الجلدية  
داء السكري  
طب المعدة والأمعاء وتقنية الكشف المجهرى للجهاز الهضمي  
خدمات نقل الدم ومشتقاته  
مخبر التحاليل  
طب جراحة القبول  
الطب العام  
الأمراض المعدية  
طب الكلى وغسل الكلى  
طب الأعصاب  
طب التغذية  
طب العيون  
طب الاسنان  
طب السرطان والاورام

#### قائمة الاختصاصات والخدمات الموجودة في مستشفى سانتيسيمي بياترو و باولو بورفوسازيا

علم التشريح وعلم الأنسجة  
التخدير والانعاش  
طب القلب  
(CAS) مركز الاستقبال والخدمات  
الجراحة العامة  
داء السكري  
طب المعدة والأمعاء وتقنية الكشف المجهرى للجهاز الهضمي  
مخبر التحاليل  
طب جراحة القبول  
الطب العام  
طب الأعصاب  
طب الكسور والعظام  
أمراض النساء والولادة  
طب الاذن الانف والحجرة

## طب الأطفال

مركز التشخيص الشعاعي

الخدمة الاجتماعية

جراحة المسالك البولية

طب الكسور والعظام

أمراض النساء والولادة

طب الاذن الانف والحنجرة

طب الأطفال

طب أمراض الرئة

مركز التشخيص الشعاعي

الانتعاش الوظيفي وإعادة التأهيل

طب الروماتيزم

الخدمة الاجتماعية

- S.P.D.C. طب الامراض النفسية التشخيص والرعاية

جراحة المسالك البولية

### 2.2.3 قسم الاستعجال و الطوارئ

يوفر قسم الطوارئ (الإدارة الوظيفية) خدمات الطوارئ التي تهدف إلى تحقيق الاستقرار والرعاية للمرضى الحرجة. وتتمثل المهمة الأساسية للإدارة في ضمان تنظيم وجودة خدمات الطوارئ داخل المستشفيات ، ودمج المشغلين ، والتكنولوجيات والهياكل ، وتشجيع تدريب محدد ومتعدد الاختصاصات للمشغلين المعنيين ، وتحديد المسارات التشخيصية العلاجية المشتركة واستخدام الوسائل المشتركة. المبادئ التوجيهية التي تخضع للتحقق الدوري.

### 2.3 الإدارات الإقليمية

فهي تقوم بتجميع الخدمات المتجانسة حسب نوع المستخدمين أو من خلال تقارب أساليب التشغيل ، مما يضمن مستويات جودة موحدة للأداء على مستوى المقاطعة بأكملها ، حتى على مستوى المؤسسات. و هم:

إدارة الوقاية ، والإدارة المشتركة للصحة العقلية ، وإدارة المؤسسات التابعة لعلم الأمراض التبعية والادمان ، وإدارة قسم الام و الطفل ، والقسم المشترك للطب ابدني والتأهيلي ، والإدارة المشتركة للطب المخبري.

### 2.3.1 قسم الوقاية

وهو الهيكل المسؤول عن الرعاية الصحية الجماعية ، بهدف تعزيز الصحة وتحسينها ، ورفاهية المواطنين ونوعية الحياة ، ومنع الحوادث والأمراض المرتبطة بالمخاطر في بيئات المعيشة والعمل ، وضمان الأمن الغذائي والصحة والرفق بالحيوان. وتحقيقاً لهذه الغاية ، تؤدي وظائف التحليل والترويج والتوجيه والمساعدة والإشراف على مشاكل الصحة والسلامة لجميع السكان الخدمات التالية هي جزء من قسم الوقاية :

- النظافة والصحة العامة ؛
- النظافة الغذائية والتغذية.
- الوقاية والسلامة في مكان العمل ؛
- الصحة العامة البيطرية ؛
- المرصد الوبائي ؛
- الطب الشرعي.

### 2.3.2 قسم السلامة من الامراض العقلية

تحاول خدمات الصحة العقلية التغلب على رؤية ضيقة وتقليدية لعلاج "المرض والأعراض المرتبطة به" ، مع الاهتمام بالشخص بأكمله ، وتعزيز قدراته وإمكانياته.

تشمل خدمات الصحة العقلية ما يلي:

- الطب النفسي
- مراكز الصحة النفسية
- مراكز اليوم ومستشفى اليوم
- الهياكل السكنية
- الخدمة النفسية للتشخيص والرعاية

### 2.3.3 قسم طب الادمان

توفر خدمات مرضي الإدمان (Ser.D) الوقاية والعلاج وإعادة التأهيل للأشخاص الذين لديهم تبعيات ذات تأثير نفسي وقانوني وغير قانوني.

يحق (Ser.D) في الشبكة مع المؤسسات والخدمات الاجتماعية والصحية الأنشطة التالية: تسهيل الوصول ، العلاج ، إعادة الدمج ، الحماية الصحية ، الحد من الضرر والوقاية.

### 2.3.4 قسم الطفل و الأم بين المؤسسات

يقوم بتنفيذ الأنشطة النموذجية لإدارة الرضع والأمهات سواء لخدمات المستشفى أو للأنشطة الإقليمية المستوصفية . يتم إيلاء اهتمام خاص إلى مسار الولادة وحماية الحمل، كما يؤدي وظائف تتعلق بالمشاكل النفسية في سن النمو.

بالتعاون مع الأقسام الأخرى وخدمات المؤسسة ، فإنه يضمن حماية ضحايا سوء المعاملة والعنف. يشمل قسم التوليد و أمراض النساء بفرشلي و قسم التوليد و أمراض النساء ببورقوسازيا و قسم طب الاطفال ، و SC طب الأطفال (حسب وصف تخصصات المستشفى) والطب النفسي العصبي للأطفال (NPI).

### 2.3.5 قسم بين المؤسسات للطب البدني وإعادة التأهيل

في المنطقة الإقليمية لشمال الليمونتي ، تقع المشاركة في تطوير قسم مشترك بين المؤسسات للطب البدني والتأهيلي ، والذي يقوم بتجميع البنى المشاركة في عملية إعادة التأهيل للمريض ذي الإعاقة. ستمكن هذه الإدارة من الربط بين مختلف الجهات الفاعلة (الوكلاء ومقدمي الخدمات ، بما في ذلك الهيئات الخاصة المعتمدة و IRCCS) الذين يتدخلون في مسار مساعدة إعادة التأهيل للمريض الذي يتم تولي مسؤوليته ، بما يتوافق مع المسؤوليات الوظيفية ، لتحسين استمرارية الرعاية في المستشفيات والأقليم بطريقة متجانسة.

### 2.3.6 قسم بين المؤسسات للطب المخبري

من أجل متابعة الهدف الاستراتيجي الإقليمي لإعادة تنظيم وترشيد شبكة الطب المخبري في الإقليم الشمالي الشرقي بأكمله ، فإن إنشاء قسم طب مخبري بتنسيق من AOU في نوفارايقة اعتماد المشاركة على المستوى المؤسستي .

يهدف تكامل الإدارات بشكل خاص إلى تحقيق المزيد من التحسينات من حيث الكفاءة وفعالية خدمات المختبرات وفقا للمؤشرات الإقليمية.

### 2.3.7 مجال الادوية

يتمتع بوظائف التخطيط والبرمجة والتحكم وتنسيق الأنشطة الصيدلانية، وتهتم ب :

• المساعدة الصيدلانية المحلية والمستشفيات ،

• الإشراف على الصيدليات والمراكز الصحية.

يضمن قسم المستحضرات الدوائية العرض المباشر للأدوية في وقت اخروج من المستشفى ، بعد دخول المستشفى أولأشخاص الذين يعانون من أمراض تتطلب اللجوء المتكرر إلى هيكل المستشفى.

### 2.4 الوصول إلى المعلومات

البريد الإلكتروني [www.aslvc.piemonte.it](http://www.aslvc.piemonte.it) :

الهاتف المشترك 593111/0161

البريد الإلكتروني المعتمد PEC: (aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it)

### 2.5 مكتب العلاقات العامة

يدير مكتب العلاقات العامة تقارير المواطنين فيما يتعلق بالمشاكل والمضايقات والأذى ، وتقديم الاستجابات في الوقت المناسب وتشجيع تحسين نوعية الخدمات المقدمة وهويسهر على وظائف الحماية ، والاستقبال أيضا من خلال جمع الاقتراحات والملاحظات والمقترحات المتعلقة بتوفير الخدمات ويحافظ على علاقات التعاون والمقارنة والتواصل مع الجمعيات الطوعية و هياكل حماية المواطنين ، من أجل تحسين ، على وجه الخصوص ، الجوانب المتعلقة بإنسنة الخدمات.  
نعتبر خدمات فورية بدون داعي للانتظار.

### مقر فرتشي

الهاتف – 0161/593282 الفاكس – 0161/593088 البريد الإلكتروني [urp@aslvc.piemonte.it](mailto:urp@aslvc.piemonte.it) :

مستشفى سانت اندريا شارع ملريو ابياتي عدد 21 الطابق الأرضيالممشى الاخضر

توقيت الاستقبال

من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 09.00 صباحًا حتى 12:30 ظهرًا



## 2.6 وظيفة المؤسسة - مؤتمر مشاركة المؤسسة (CAP)

مؤتمر المشاركة هو أداة تشاركية ، مع وظائف استشارية واقتراح لإدارة الشركة ، وفقا لأحكام المرسوم التشريعي 1992/502 و s.m.i. حول أشكال المشاركة في تخطيط الخدمات الصحية ومراقبتها وتقييمها من قبل منظمات المواطنين وبالتطوع في المشاركة في حماية الحق في الصحة.

## 2.7 حجز الفحوصات واتحالييل

هناك نقاط حجز لمختلف الأنشطة وخدمات العيادات الخارجية ، وتقع في مواقع مختلفة من المؤسسة ، متصلة ببعضها البعض ؛ يمكن حجز الزيارات المتخصصة في كل منها .

يفضل هذا الرابط ، يمكن للمواطنين اختيار الحجز في المواقع التالية:

### مواقع CUP في منطقة فرنتشلي:

• مقر فرنتشلي شارع ملريو ابياتي عدد 21 مبنى كوب CUP

[distretto.vercelli@aslv.piemonte.it](mailto:distretto.vercelli@aslv.piemonte.it) البريد الالكتروني

ساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8.00 إلى 15.00

( تسليم الرقم الأول في الساعة 7.45 صباحًا - الرقم الأخير في الساعة 15:00 مساءً )

تشير الأوقات الموضحة أعلاه إلى نشاط CUP / الحجز.

يحتوي شبك "Scelta e Revoca" ، الموجود في مقر CUP ، على الجدول التالي للتوقيت: من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 صباحًا إلى 12:30 مساءً (تسليم التذاكر من الساعة 7.45 صباحًا إلى الساعة 12:30 ظهرًا).

• مقر سانتييا

شارع ماتيووتي عدد 26- مكتب الصحة متعدد الوظائف

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

ساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 إلى 12:00.

قبل الوصول إلى باب CUP ، يجب حجز الوصول عبر TOTEM عن طريق الضغط على المفتاح 1. سيتم إصدار رقم تقديمي للوصول إلى العداد. يوفر الرمز الطوطني الأرقام بدءًا من 7.30 وحتى 12.00.

في أيام الثلاثاء والخميس ، يفتح مكتب CUP من الساعة 13:30 حتى الساعة 15.00.

أيضا في هذه الحالة ، من الضروري حجز الوصول عبر الطوطم الذي يوفر الأرقام من 13.30 إلى 14.30.

• مقر تشيليانو

نهج كارافوليا تشيليانو مكتب متعدد الوظائف

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

ساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9:00 إلى الساعة 12:30

مواقع CUP في منطقة فالسازيا

• مقر بورقوسازيا

بورقوسازيا نهج ايلوريني عدد 20

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

ساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8.00 إلى 15.00

( تسليم الرقم الأول في الساعة 7.45 صباحًا - الرقم الأخير في الساعة 15:00 مساءً )

ينفذ مكتب المساعدة المختار والإبطال **SUSS / scelta/revoca** الموجود في **Cup كوب Borgosesia** بدءًا من 2017/10/9  
جدول الاوقات التالي:

من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 12:30 ظهرًا ( تسليم الرقم الأول في الساعة 7.45 صباحًا - الرقم الأخير في الساعة 12.30 )  
الثلاثاء والخميس من 1:30 ظهرًا إلى 3.00 مساءً ( تسليم الرقم الأول في الساعة 13.15 - الرقم الأخير في الساعة 15:00 مساءً )

• مقر غاتينارا

غاتينارا شارع فرتشلي عدد 159 - بريسيديوم طبي متعدد الأختصاصات

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

ساعات العمل: من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 08.00 صباحًا حتى 15.00 ( تسليم الرقم الأول في الساعة 7.45 صباحًا - الرقم الأخير في الساعة 15:00 مساءً )

يعتمد شبك "Scelta e Revoca" ، الموجود في مقر CUP الأوقات التالية:

من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 08.30 صباحًا حتى 12.30 ظهرًا (يتم تسليم التذاكر من الساعة 08.00 صباحًا حتى 15.00 ظهرًا)

يمكن أيضًا إجراء الحجوزات:

- عن طريق مركز المكالمات الرقم الاخضر ☎ 800 000 500 مجانًا من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 8.00 إلى 20.00
- عبر الصيدليات

من الممكن أيضًا حجز الاختبارات في الصيدليات الموجودة في اقليم ASL VC

عبر الإنترنت من خلال نظام CUP Piemonte

من الممكن أيضًا حجز الاختبارات/ الفحوصات عبر الإنترنت من خلال الاتصال ببوابة CUP PIEMONTE من هاتف ذكي أو عن طريق الاتصال بموقع الويب (<http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/salute/servizi/655-prenotazione-visite->ed).

يسمح النظام بالوصول إلى جميع الخدمات التي يمكن حجزها بواسطة CUP ولا يتطلب استخدام بيانات اعتماد SPID ولكن ببساطة وصفة طبية غير مادية للطبيب المعالج والرمز الجباني. الروابط المباشرة لتنزيل التطبيق على الهواتف الذكية:

- **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 كيفية الغاء الحجز

من المهم للغاية اذا تعذر على المواطن حضور فحص محجوز ، أن يعلم مسبقاً مع إلغاءه ، وذلك لتوفير لمستخدم آخر ، مما يساعد على تقليل أوقات الانتظار. يقع ايضا اعتماد نظام تأكيد الحجز. قبل بضعة أيام من افحص ، يتم الاتصال بالمستخدمين الذين حجزوا من خلال CUP أو عبر مركز الاتصال (800 000 500) لتأكيد الحجز أو الغاءه.

## 2.9 كيفية تتم عملية دفع الفحص أو التحاليل

يمكن أن يتم دفع التذكرة ، إذا كان ذلك مستحقًا ، للخدمات التي تم حجزها أو الحصول عليها في اطار المؤسسة الصحية بفرقتين بطريقتين:

• عبر الإنترنت:

بدخولك هذا القسم يمكن إجراء الدفع عبر الإنترنت للخدمات المتخصصة التي يتعين القيام بها في مرافق ASL VC و التي وقع حجزها عن طريق CUP (المركز الموحد للحجز) أو الرقم المجاني (800 00 500).

لإجراء عملية الدفع ، يجب الادلاء ب :

C.d.S. aggiornamento dicembre 2020

■ رمز التعريف للدفع عبر الويب (هو الرمز المقترح تحت الرمز الشريطي ويتكون من 27 حرفاً). لسداد عينات الدم ، من الضروري الإبلاغ عن هذه الطريقة في وقت القبول حتى يتم تسليم رمز التعريف

■ رمز الضريبة الخاص بصاحب الحجز

■ بطاقة ائتمان VISA أو MASTERCARD أو MAESTRO ( المناسبة للدفع عبر الإنترنت)

لا يوجد أي عمولة إضافية يتحملها المواطن.

في نهاية الدفع ، من الممكن طباعة الإيصال ساري المفعول لأغراض الضريبة وتقديمه في العيادة يوم الفحص . عن طريق الإشارة إلى عنوان البريد الإلكتروني الخاص بك سوف تتلقى رسالة بريد إلكتروني لتأكيد الدفع واستلام الدفع. ومع ذلك فمن الممكن في أي وقت إعادة طبع إيصال السداد في حالة اضاعة الوصل .

• لدى أمين الخزينة :

يمكن أن يتم دفع التذكرة في فروع البنك لأمين الخزينة الموجودة في مستشفى Vercelli و Borgosesia ، وفقاً للتشريعات الحالية ، فقط نقدًا.

يتم دمج النظام التليماتي شبكة شعرية من النقاط التي من الممكن دفع التذكرة فيها:

مستشفى سانت اندريا فرتشي شارع ملريو ابياتي عدد 21	النقطة الصفراء - عند المدخل الرئيسي للمستشفى -
	النقطة الصفراء - داخل مقر CUP
	النقطة الصفراء - داخل المجمع الطبي (بياسترا)
	البنك المتعاقد مع المؤسسة - عند المدخل الرئيسي للمستشفى
	شباك البنك - في مكتب CUP
المركز الصحي المتعدد الاختصاصات شارع ماتيوتي عدد A/24	النقطة الصفراء - داخل المجمع الطبي
	البنك المتعاقد خارج المؤسسة الصحية
العيادات الخارجية تشيليانو نهج كارافوليا 1	البنك المتعاقد خارج المؤسسة الصحية

مستشفى سانتيسمي بياترو و باولو كاشينا انيونا بورقوساسيا	النقطة الصفراء - عند المدخل الرئيسي للمستشفى -
	البنك المتعاقد خارج المؤسسة الصحية
	البنك المتعاقد داخل المستشفى
المركز الصحي المتعدد الاختصاصات غاتينارا شارع فرتشلي عدد 159	النقطة الصفراء - عند المدخل الرئيسي
	البنك المتعاقد خارج المؤسسة الصحية
العيادات الخارجية نهج قاربيالدي كودجولا 97 ,	البنك المتعاقد خارج المؤسسة الصحية
دار الصحة نهج الاستاذ كالدريني 2 فارالو	النقطة الصفراء - عند المدخل الرئيسي
	البنك المتعاقد خارج المؤسسة الصحية
العيادات الخارجية نهج ميرا سكوبالو 3 ,	البنك المتعاقد خارج المؤسسة الصحية
العيادات الخارجية نهج روما 17 سيرافلي سازيا	البنك المتعاقد خارج المؤسسة الصحية
العيادات الخارجية غرينياسكو 29 نهج ماركوني	البنك المتعاقد خارج المؤسسة الصحية

## 2.10 البطاقة الصحية الأوروبية

هي بطاقة صالحة في جميع أنحاء البلاد وتسمح بالحصول على الخدمات الصحية في جميع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي ، وكذلك في النرويج وأيسلندا وليختشتين وسويسرا ، لتحل محل النموذج الورقي القديم E111.

لا يمكن استخدامه في حالة التحويلات المجدولة في الخارج لتلقي الرعاية في مراكز عالية التخصص.

البطاقة الصحية هي بطاقة شخصية وتحتوي، بالإضافة إلى البيانات الشخصية، على رمز الضرائب ، والتي يجب أن تقدم في كل وصفة من وصفات الأدوية، فحوصات طب الاختصاص والتحليل ، وعلاجات الحمامات الاستشفائية .

يجب الاستظهار بها للصيدلي مع وصفة الطبيب.

يتم إرسال البطاقة الصحية الأوروبية TEAM إلى جميع المواطنين المسجلين في دائرة الصحة الوطنية في آخر مقر سكني ناتج عن السجل الضريبي. في حال عدم حصول المواطن على البطاقة أو ضياعها أو تمزقها فبإمكانه طلب نسخة من مكاتب الإيرادات الضرائبية أو من مكتب اختيار وإلغاء طبيب الأسرة وطبيب الأطفال الاختياري.

## 2.11 المساعدات الاجتماعية الصحية

تلتزم المؤسسة الصحية فرنتشلي بتلبية الاحتياجات المعقدة لضعفاء الحال من خلال تقديم المعلومات الصحيحة والتوجيه الملائم ، وتبسيط عملية الوصول إلى الخدمات وتحديد أكثر التدخلات ملاءمة للمستخدم.

**مكاتب المساعدات الاجتماعية الصحية:**

<p>الخدمة الاجتماعية للمؤسسة فرشيلي - مستشفى سانت أندريا شارع ماريو ابياتي 21 الهاتف: 0161593503 ساعات العمل الاربعاء من س 11 إلى س 13</p>	<p><b>مقاطعة فرشيلي</b> لارفو دجوستي 13 (ج / ص العيادة الخارجية الطابق الخامس) الهاتف: / 0161593321 ساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8.30 إلى 12</p>
<p>بلدية فرنتشيلي ساحة البلدية 5 الهاتف: / 0161 596514 ساعات العمل: الاثنين والثلاثاء والخميس والجمعة من 9 إلى 12 الأربعاء من 14 إلى 16</p>	<p><b>تشيزاس سانتيا</b> نهج دانتي البيقاري 10 سانتيا الهاتف: / 0161 22-936923 ساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة 13 يوليو 2018 من الساعة 8.30 حتى الساعة 15.30</p>
<p><b>Protocap Santhià</b> نهج ماتيو تي - 24 سانتيا الهاتف: 0161 929215 الساعات: الاثنين والثلاثاء والجمعة 13 يوليو 2018 من 9 إلى 11</p>	<p>بيتر وبول Presidio Ospedaliero S.S. Borgosesia - الطابق الرابع. الوريبي مون الهاتف: 0163 20-426719 ساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 12:30 ظهرًا الثلاثاء والخميس من الساعة 1:30 ظهرًا حتى الساعة 3 عصرًا</p>
<p><b>مقاطعة بورجوسيسيا</b> الوريبي مون ن 20. الطابق الأرضي الهاتف: / 0163 02-426701 ساعات العمل: الثلاثاء والأربعاء من الساعة 9:00 إلى 12:00</p>	<p><b>متعددة الوظائف الصحية قاتينارا</b> شارع فرنتشلي 159 قاتينارا الهاتف: / 0163 822355 ساعات العمل: الاثنين والأربعاء من الساعة 8:30 صباحًا حتى الساعة 12:30 ظهرًا ومن الساعة 1:30 ظهرًا حتى الساعة 3:30 عصرًا الثلاثاء والخميس والجمعة من الساعة 8:30 صباحًا حتى 12:30 ظهرًا</p>
<p><b>عيادات كوجيولا</b> عبر - G.Garibaldi n. 97 كوجيولا الهاتف: / 015 78354 ساعات العمل: الاثنين والأربعاء من الساعة 8.30 إلى الساعة 12.30 ومن الساعة 13.30 إلى 15.30 الثلاثاء والخميس والجمعة من الساعة 8:30 صباحًا حتى 12:30 ظهرًا</p>	<p><b>كازا ديلا سالوتي فارالو</b> عن طريق البروفيسور كالديرتي ن - 2 فارالو الهاتف: / 0163 14-568013 ساعات العمل: من الاثنين إلى الخميس من الساعة 8:30 صباحًا حتى الساعة 12:30 ظهرًا ومن الساعة 1:30 ظهرًا حتى الساعة 3:30 عصرًا الجمعة من الساعة 8:30 صباحًا حتى الساعة 12:30 ظهرًا</p>
	<p>سكودالو الهاتف: / 0163 71170 ساعات العمل: الاثنين والجمعة من الساعة 8:30 صباحًا حتى الساعة 12:30 ظهرًا ومن الساعة 1:30 ظهرًا حتى الساعة 3:30 عصرًا</p>

### 3. التزامات المؤسسة لجودة الخدمات وحقوق وواجبات المواطنين

#### 3.1 التزامات المؤسسة

تعتقد المؤسسة الصحية بفرنثلي أن تعريف الالتزامات المشتركة مع المواطنين ، لحماية احتياجاتهم ، هو مطلب أساسي لتوفير خدمات عالية الجودة.

في الشبكة التالية ، تشير المناطق المشار إليها بـ O إلى خدمات **المستشفى** ، بينما تشير المشار إليها مع D إلى **خدمات المنطقة**.

#### سهولة الوصول و الاستقبال

مجال	وصف
O-D	<b>الوصول</b> - يتم ضمان إمكانية وصول المواطنين / المرضى الى مختلف المكاتب والمرافق التجارية من خلال وجود لافتات كافية ونقاط معلومات يتم فيها الاهتمام أيضاً بالاستماع وبالعلاقة مع الأشخاص.
O-D	<b>الحواجر المعمارية</b> - نتعهد بالقضاء على الحواجز المعمارية الموجودة في النقاط المختلفة أو إزالتها لتسهيل الوصول الى الخدمات من قبل المواطنين / المرضى.
O-D	<b>الرفاهة</b> - نحن نلزم أنفسنا بحيث تكون المساحات المستخدمة لتوفير الخدمات المختلفة في حالة حسنة سواء من وجهة نظر النظافة أو السلامة.
O-D	<b>التعريف بالهوية</b> - يتعهد موظفو الشركة لجعل بطاقة هويتهم مرئية.
O-D	<b>موقع الواب</b> - على موقع الشركة هناك صفحات معلومات تتعلق بالخدمات المقدمة ومخطط الخدمات.

#### مسارات سريرية ومساعدتية

مجال	وصف
O-D	<b>الموافقة المطلعة</b> - مطلوب من المحترفين امتلاك كفاءة تواصلية / علاقة مع المريض ومساره السريري ومسار الرعاية وضمان الحصول على موافقة واعية عن علم فيما يتعلق بجميع الممارسات الصحية التي يتعرض لها الشخص وإلى إمكانية اللجوء الى البديل.
O-D	<b>إضفاء الطابع الإنساني على الممارسات العلاجية</b> - مطلوب من جميع المشغلين ضمان تخفيف المعاناة التي يمكن تجنبها حتى بدعم من المرافق المخصصة <u><a href="#">مستشفى بدون ألم</a></u> <u><a href="#">العلاج الإنتانجي</a></u> <u><a href="#">الرعاية التلطيفية / المسكن</a></u>

○	الاهتمام بجودة الطعام أثناء الاستشفاء - تضمن المستشفيات جودة غذائية متنوعة وجيدة تتكيف مع الظروف الصحية للمريض. و تلتزم بتوفير قوائم مختلفة تضمن إمكانية التنوع اليومي للوجبات.
O-D	احترام الاختلاف الثقافي - في مختلف المكاتب والهيكل المؤسسية ، نتعهد المؤسسة بتوفير ، في المجالات التي تتطلب الضرورة السائدة ، خدمة الوساطة الثقافية وتقديم ، بناء على طلب المريض (في حالة الاستشفاء) ، إمكانية الاتصال بوزراء العبادات المختلفة فيما يتعلق بالمساعدة الدينية.
O-D	الوقاية من الإصابات بالعدوى داخل المستشفيات - تقوم المؤسسة الصحية بفرشلي باستمرار تنفيذ سلسلة من التدابير الرامية إلى الوقاية من العدوى المرتبطة بالرعاية الصحية والسيطرة عليها. تلعب منطقة بيمونتي دورًا سيطرًا لضمان فاعلية التدخلات المنفذة من خلال التعبير عن حكم الجدارة.

### الخروج من المستشفى

مجال	وصف
O-D	مسارات التكامل - يلتزم المهنيون في الحالات التي تعتبر ضرورية للمرضى المسؤولين ، لتحديد مسارات رعاية محددة ، بالتعاون مع شبكة خدمات المستشفيات والأقاليم.
O-D	الخروج المحمي من المستشفى - تلتزم المؤسسة بتبني جميع الاقسام لتعزيز الإجراءات التنظيمية مع الخدمات المحلية القائمة ، من أجل ضمان استمرارية الرعاية للمواطنين / المرضى.
○	احترام مرحلة نهاية الحياة - تلتزم المستشفيات بتحديد طرق الرعاية المناسبة للمرضى في المرحلة النهائية. تضمن المستشفيات مساحة مخصصة للمتوفى وأفراد عائلته فيما يتعلق باحترام الخصوصية.

### طرق الاستماع الى المواطنين / المرضى

مجال	وصف
O-D	المشاركة الفعالة - في مختلف المكاتب والهيكل المؤسسية ، نتعهد بتشجيع وجود متطوعين منظمين داخليًا مع النظر في طرق التعاون.
O-D	مسوحات الجودة - نتعهد المؤسسة بإجراء مسوحات حول التصورات وتقييمات المواطنين فيما يتعلق بتجربتهم مع الخدمات التي تقدم لهم.
O-D	الاستماع إلى التقارير - نتعهد الشركة بالإفصاح عن الطرق التي من خلالها يسهل جمع التقارير ، بما في ذلك الشكاوى ،



## 3.2 معايير ومؤشرات الجودة

تشجع الشركة على تحسين جودة الخدمات الصحية للمواطنين ، وأيضاً من خلال نظام الضمانات ومعايير الجودة الموثقة والقابلة للقياس. تقوم وحدات التشغيل بالمستشفى والخدمات الصحية المحلية كل عام بمتابعة أهداف تحسين الجودة بما يتفق مع التخطيط الاستراتيجي للشركة. يمكن قياس أهداف الشركة من خلال مؤشرات يتم رصدها باستمرار ويمكن مقارنتها مع مرور الوقت. في كل وحدة تشغيلية ، يتوفر الإجراء الذي يصف الأنشطة التي تضمن الالتزامات التي تم التعهد بها والمعايير المرجعية ونظام المراقبة لتقديم الأدلة.

مقياس	مؤشرات	قائمة الخدمات	ID	حجم الجودة
شفافية	من الموظفين لهم بطاقات 100% للتعرف عليهم	يجب تجهيز موظف المكتب الأمامي بعلامة تعريف تمكن المستخدم من التعرف عليه	TR1	التعرف على الموظفين الذين يؤدون الخدمة للعموم
	موقع انترنت حسب متطلبات قانون 9جانفي 2004 (قانون Stanca)	موقع الانترنت في متناول المعوقين	TR2	توافر معلومات عن الأنشطة التي تقوم بها هيكل / خدمات المؤسسة
أنسنة	توفير سرير من الأثاث المناسب لراحة أفراد عائلة الأطفال في المستشفى	توفير الأثاث المناسب لبقية أفراد الأسرة	UM 1	الحضور المستمر لأحد أفراد الأسرة بجوار الطفل في المستشفى ، وتوفير الأثاث المناسب من أجل راحته
	وجود الوسيط الثقافي اللغوي في حالة الضرورة	توفر خدمة الوسيطين الثقافيين واللغويين	UM 2	الوساطة الثقافية واللغوية للأجانب
سهولة الوصول ، التوقيت ، الفعالية	تتوفر معرفة مدة الانتظار لمرضى المرضى الداخليين والمرضى الخارجيين الذين يخضعون للمراقبة الإقليمية بالخدمات الصحية	معرفة مدة الانتظار متاحة على موقع انترنت للمؤسسة	AC1	توفر المعلومات المتعلقة بمدة الانتظار وقت الانتظار
	في غضون 7 أيام من الخروج من المستشفى	الادلاء بنسخة مصدقة من السجل الطبي في المواعيد المحددة حسب القانون الجاري	AC2	الادلاء بنسخة مصدقة من السجل الطبي

	<b>AC3</b>	<p>وجود لافتات و علامات اتجاه لمساعدة المستخدم على التوجه لكافة هياكل خدمات المؤسسة</p>	<p>لافتات فعالة ومفهومة</p>	<p>عند مدخل المبنى يجب أن يكون هناك لافتات عامة صحيحة لتوجيه المستخدمين إلى الخدمات الموجودة في المبنى</p>
--	------------	---	-----------------------------	--

معيار	مؤشرات	قائمة الخدمات	ID	حجم الجودة
يجب أن تكون الخدمة متاحة دائماً في الأوقات المشار إليها *	امكانية الوصول أو الاتصال عن طريق الهاتف للخدمة المرغوب فيها خلال ساعات العمل المتاحة للعموم (على شبكة الإنترنت أو المعلقة خارج القسم)	مفتوحة للمستخدمين في أوقات متاحة للعموم	AC4	سهولة الوصول ، التوقيت ، الفعالية
يتم إصدار الإغفاء المؤقت 048 لجميع المرضى الذين يشتهيه في ورمهم لإجراء الاختبارات التشخيصية اللازمة لغرض الاستبعاد / التشخيص التشخيصي المجاني للاورام عبر مكتب CAS	يحق للمرضى الذين يشتهيه في ورمهم الحصول على إعفاء مؤقت 048 لإجراء الاختبارات التشخيصية اللازمة مجاناً	سهولة الوصول إلى الاختبارات التشخيصية للمرضى الذين يعانون من الأورام المشتبه بها	AC5	
تدخل الطبيب خلال 3 ساعات من الإبلاغ عن الألم	التدخل في الوقت المناسب للتحكم في الألم	علاج الألم واحتواء المعاناة	AC6	
ضمان الإجابة في غضون 30 يوماً ، باستثناء الحالات ذات الخصائص المعقدة	مدة اجابة المؤسسة على الشكوى	رد مكتوب من الشركة على شكاوى المستخدمين	TAV1	الحماية والاستماع والمراقبة
وجود تقرير سنوي عن نتائج المسح	القيام بعملية استطلاع عن رضا المستخدمين	مسح استقصاء رضا المستخدمين	TAV2	

### 3.3 حقوق المواطنين

- تلقي الرعاية الصحية المقدمة من خدمة الصحة الوطنية.
- مساعدة ورعاية ، في ظروف السلامة ، واحترام كرامة الشخص وقناعاته الثقافية والفلسفية والدينية.
- تلقي جميع المعلومات المتعلقة بالأداء ، وأساليب الوصول ، وأوقات الانتظار ومختلف برامج المساعدة.
- الحصول على معلومات سريعة وواضحة وصحيحة عن الحالة الصحية و عن التشخيص والعلاجات الصحية المتاحة.
- احترام الحميمية والخصوصية أثناء الممارسات الطبية والتمريضية والتشخيصية والعلاجية.
- الحق في تلقي علاجات السيطرة على الألم.
- الحق في حضور أحد أفراد الأسرة أثناء العلاج في المستشفى.
- حق الطفل الذي تم إدراجه في المستشفى في حضور والديه معه 24 ساعة في اليوم
- الحق في تقديم مطالبة أو شكوى .

### 3.4 واجبات المواطنين

- توفير أقصى قدر من التعاون والعدالة نحو المهنيين الصحيين من أجل جعل أنشطتهم فعالة قدر الإمكان.
- الالتزام بتكثيف السلوك مع المؤشرات المقدمة من قبل المهنيين الصحيين.

- احترام القواعد السارية ، وكذلك البيانات والمعدات والمفروشات الموجودة داخل الهياكل.
- احترام ساعات الأنشطة الصحية والمتعلقة بالاقامة المعمول بها ، بالإضافة إلى اللوائح الصحية و آداب النظافة.
- احترام القواعد السلوك الجيد في العلاقة مع الموظفين.
- تجنب السلوكيات التي يمكن أن تخلق حالات من الاضطراب وعدم الراحة للمواطنين الآخرين الذين هم ضيوف في الهياكل ولا سيما تجنب التجمعات في غرف المستشفى.
- احترام حظر التدخين واحترام الآخرين والحفاظ على بيئة صحية للجميع.
- تجنب جلب الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 12 سنة لزيارة أقاربهم في المستشفى لحماية صحة الجميع.
- استخدام الهاتف المحمول في مرفق الرعاية الصحية بطريقة دقيقة ومهذبة حتى لا يؤدي إلى إزعاج أشخاص آخرين

## 4. أدوات حماية حقوق المواطنين وطرق تقييم التزامات المؤسسة

### 4.1 الوصول إلى الأعمال الإدارية

الوصول المدني هو حق أي شخص في طلب المستندات أو المعلومات أو البيانات التي يتعين على الإدارات العامة نشرها بموجب المرسوم التشريعي رقم. 2013/33 ، اذا ما لم تكن بعد متاحة في قسم "الإدارة الشفافة". الوصول المدني حق يمكن أن يمارسه أي شخص ، وهو حق ولا يحتاج إلى حافز. يجب توجيه الطلب إلى مدير الشفافية. يحق لأي شخص طلب مستندات أو معلومات أو بيانات يكون نشرها إلزاميًا بموجب المرسوم التشريعي رقم. 2013/33 ، التي أغفلت الإدارة نشرها في قسم "الإدارة الشفافة" على الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

مسؤولة عن الشفافية

المهندس جوفاني دي بونيتو

يمكن تقديم الطلب على النموذج المعد بشكل خاص والمقدم:

• عن طريق البريد الإلكتروني على العنوان: [aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it](mailto:aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it)

• عن طريق البريد العادي على العنوان: مسؤول عن الشفافية ASL VC ، C.so Mario Abbiate 21 ، 13100 Vercelli؛

• عن طريق الفاكس إلى ن. 210284 0161

• مباشرة في مكتب بروتوكول ASL VC ، الموجود في C.so Mario Abbiate 21 Vercelli

### 4.2 طريقة فحص جودة الخدمات

توفر المؤسسة الصحية بطريقة واسعة معلومات حول الخدمات التي تقدمها وتوفر أدوات للاستماع إلى المستخدم للتحسين المستمر للمؤسسة. تحقيقاً لهذه الغاية ، يتم تبني الأدوات التالية بشكل منهجي:

- جمع التقييمات والمقترحات من خلال الاستبيانات بما يرضي الخدمة المتلقاة المقدمة لجميع الخارجين من المستشفى والمقدمة لمستخدمي الخدمات المحلية في فترة محددة من السنة ؛
- جمع وتحليل منهجي للتقارير والشكاوى والثناء والاقتراحات.
- من تحليل التقارير الواردة من المواطنين إلى URP ، يمكن أن تظهر مقترحات ملموسة لتحسين الخدمات.