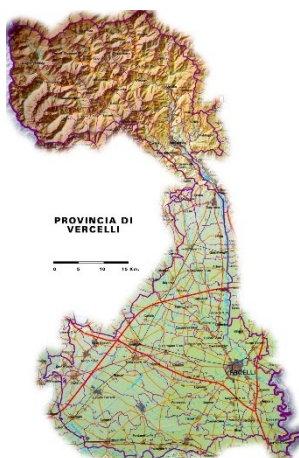


КАРТА УСЛУГ

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Презентация компании	3
1.1 Стратегическая миссия	3
1.2 Контрольные значения	3
2. Организация общества	4
2.1 Округ	4
2.2 Больничные отделения	5
2.2.1 Отделение больничной и специализированной помощи	5
2.2.3 Неотложная помощь	6
2.3 Территориальные управления	7
2.3.1 Отдел профилактики	7
2.3.2 Межведомственный отдел психического здоровья	7
2.3.3 Отделение болезней зависимости	7
2.3.4 Межведомственное отделение материнства и детства	8
2.3.5 Межведомственный отдел физической и реабилитационной медицины	8
2.3.6 Межведомственный отдел лабораторной медицины	8
2.3.7 Область медикаментозных препаратов	8
2.4 Доступ к информации	9
2.5 Офис по связям с общественностью- URP	9
2.6 Функция участия - Конференция участия компании (CAP)	9
2.7 Программирование посещений и сдачи анализов	10
2.8 Как отменить программирование	12
2.9 Как оплатить визит или анализ	12
2.10 Европейская санитарная карта	14
2.11 Социальная санитарная помощь	14
3. Обязательства компании по качеству услуг, правам и обязанностям граждан	16
3.1 обязательства компании	16
3.2 Стандарты и Индикатор качества	17
3.3 Права граждан	19
3.4 Обязанности гражда	20
4. Инструменты защиты прав граждан и способы оценки корпоративных обязательств	20
4.1 Доступ к административным документам	20
4.2 Методы проверки качества услуг	21

1. ПРЕЗЕНТАЦИЯ КОМПАНИИ



ASL VC - Местный орган здравоохранения Верчелли

Юридический адрес: Пр-кт Марио Аббиате №1 - 13100 - Верчелли

Коммутатор: 0161-593111 - Коммутатор Боргосезия: 0163-426111

Сертифицированный адрес электронной почты

aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it

ФИСКАЛЬНЫЙ КОД И НОМЕР НДС 01811110020 -

Единый код IPA Управление ASL VC: UF9H8T

ASL Верчелли является территориальной компанией, разделенной на 87 муниципалитетов с 169 370 жителями (источник BDDE региона Пьемонте на 31/12/2017 - последние данные доступны на дату составления).

1.1 СТРАТЕГИЧЕСКАЯ МИССИЯ

Компания VC преследует цели укрепления и защиты психофизического здоровья в соответствии с принципами достоинства и свободы человека, упомянутыми в Законе №833/78, в формах управления и организации, упомянутых в Законодательном декрете 502/92, о выполнении задач, изложенных в национальных и региональных документах по планированию здравоохранения.

1.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ

Контрольные значения:

- улучшение качества услуг, обеспечение инноваций в достижении здоровья;
- совместимость системы с финансовыми ресурсами;
- обеспечение социальных услуг и административного управления в соответствии с принципами прозрачности и защиты законности;
- сопровождение трансформации системы из модели оказания медицинской помощи в модель взятия на себя ответственности в области здравоохранения и социального здравоохранения с особым акцентом на хрупкого мультипатологического пациента;
- уход и административное управление, ориентированные на принципы уместности и правильного использования ресурсов, основанные на оценке научных данных и клинических результатов;

- справедливое обращение и доступ к услугам посредством максимального бюрократически-административного упрощения и предоставления привилегий унифицированным методам доступа;
- защита и забота о «хрупких» людях: от инвалидов до несамостоятельных пожилых людей, страдающих психическими расстройствами, людей с зависимостью также способствующие их интеграции в повседневную жизнь посредством предрасположенности и к «облегченным путям» при хронических заболеваниях;
- более эффективный и действенный доступ к услугам, в том числе за счет сокращения очереди;
- разработка политики в отношении лекарственных средств и медицинских устройств, направленных на обеспечение их надлежащего использования, в частности, о клиническом назначении рецепта, укрепление систем подотчетности врачей в отношении целей адекватности и терапевтической приверженности, сотрудничества и обмен среди специалистов в определении наиболее подходящих стратегий и терапевтических решений, способов распределения лекарств.
- Участие граждан в корпоративном стратегическом выборе через добровольные ассоциации и пациентов, участвующих в Конференции компании.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ КОМПАНИИ

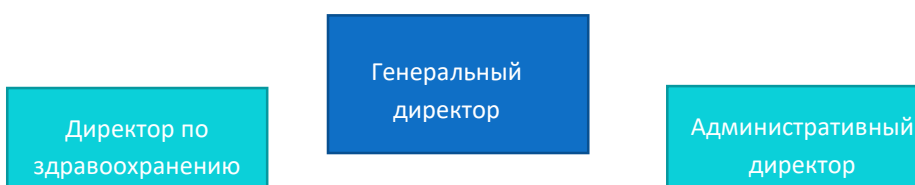
Компания организована на базе двух больниц с отделениями в Верчелли, Боргосезия к которым присоединены многофункциональные медицинские пункты / дома здоровья Сантья, Гаттинара, Варалло, Чильяно и Киоджиола. Существует только один округ.

В компании работает около 2000 сотрудников в больницах, округе и административных отделах, распределённых по всей территории.



(ИЗОБРАЖЕНИЕ, ПОЛУЧЕННОЕ ФОТОГРАФОМАНДРЕА КЕРКИ)

Руководство компании состоит из:



2.1 ОКРУГ

Это территориальная структура компании USL, на которую возложена задача обеспечения доступности и проживания населения, в соответствии с критериями справедливости, доступности и целесообразности, медицинских и социальных услуг с высоким уровнем объединения здравоохранения.

Округ играет решающую роль в определении потребностей населения в области здравоохранения, планирования и оценки предложения услуг, проведении мероприятий по укреплению здоровья, профилактике заболеваний и инвалидности и интеграции медико-санитарных и социальных мероприятий.

В рамках окружной организации существуют структуры, задача которых состоит в комплексном реагировании на первичные медико-санитарные потребности населения посредством

- обща медицинская помощь,
- детская помощь свободного выбора,
- амбулаторная помощь специалиста,
- уход на дому,
- медицинское обслуживание в жилых районах для пожилых людей и инвалидов,
- медицинское обслуживание в тюрьме,
- хоспис.
- диабетология и лечебное питание.

Ключевую роль в первичной медицинской помощи играют врачи общей практики, врачи непрерывного ухода, педиатры свободного выбора и сестринский персонал на дому, которые работают совместно с профессионалами других служб, чтобы предложить полный перечень санитарных услуг для гражданина, в том числе в интеграции с социальными службами.

Многие врачи общей практики и педиатры свободного выбора связаны по группам специализации или в сети медицинских центров, расположенных в этом районе.

2.2 БОЛЬНИЧНЫЕ ОТДЕЛЕНИЯ

2.2.1 ОТДЕЛЕНИЕ БОЛЬНИЧНОЙ И СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ ПОМОЩИ

Оно состоит из совокупности простых структур с ведомственной ценностью однородных, гомологичных, похожих или взаимодополняющих, которые преследуют общие цели и, следовательно, взаимозависимы, сохраняя при этом свою автономию и профессиональную ответственность.

Структуры, входящие в состав Департамента, объединены в определенный организационный и управленческий тип, нацеленный на предоставление унифицированных, гибких, своевременных, рациональных и исчерпывающих ответов на поставленные задачи.

СПИСОК СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ УСЛУГ, ПРИСУТСТВУЮЩИХ В БОЛЬНИЦЕ С. АНДРЕА - ВЕРЧЕЛЛИ

[АНАТОМИЧЕСКАЯ И ПАТОЛОГИЧЕСКАЯ ГИСТОЛОГИЯ](#)

[АНЕСТЕЗИЯ РЕАНИМАЦИЯ](#)

[КАРДИОЛОГИЯ](#)

[ЦЕНТР ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ \(CAS\)](#)

[ОБЩАЯ ХИРУРГИЯ](#)

[НЕДЕЛЯ ДЕНЬ / МУЛЬТИСПЕЦИАЛИСТИЧЕСКАЯ
ХИРУРГИЯ](#)

[ДЕРМАТОЛОГИЯ](#)

СПИСОК СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ УСЛУГ, ПРИСУТСТВУЮЩИХ В БОЛЬНИЦЕ С. ПИЕТРО И ПАОЛО БОРГОСЕЗИЯ

[АНАТОМИЧЕСКАЯ И ПАТОЛОГИЧЕСКАЯ ГИСТОЛОГИЯ](#)

[АНЕСТЕЗИЯ](#)

[CARDIOLOGIA](#)

[ЦЕНТР ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ](#)

[ОБЩАЯ ХИРУРГИЯ](#)

[ИНТЕГРИРОВАННАЯ ДИАБЕТОЛОГИЯ](#)

[ГАСТРОЭНТЕРОЛОГИЯ И ПИЩЕВАРИТЕЛЬНАЯ
ЭНДСКОПИЯ](#)

<u>ИНТЕГРИРОВАННАЯ ДИАБЕТОЛОГИЯ</u>	<u>ЛАБОРАТОРНЫЕ АНАЛИЗЫ</u>
<u>ГАСТРОЭНТЕРОЛОГИЯ И ПИЩЕВАРИТЕЛЬНАЯ ЭНДСКОПИЯ</u>	<u>ЭКСТРЕННАЯ ХИРУРГИЯ</u>
<u>ИММУНОЕМАТОЛОГИЯ И ТРАНСФУЗИОННАЯ СЛУЖБА</u>	<u>ОБЩАЯ МЕДИЦИНА</u>
<u>ЛАБОРАТОРНЫЕ АНАЛИЗЫ</u>	<u>НЕВРОЛОГИЯ</u>
<u>ЭКСТРЕННАЯ ХИРУРГИЯ</u>	<u>ОРТОПЕДИЯ И ТРАВМАТОЛОГИЯ</u>
<u>ОБЩАЯ МЕДИЦИНА</u>	<u>ГЕНЕКЛОГИЯ ОКУШЕРСТВО</u>
<u>ИНФЕКЦИОННЫЕ ЗАБОЛЕВАНИЯ</u>	<u>ЛОР</u>
<u>НЕФРОЛОГИЯ И ДИАЛИЗ</u>	<u>ПЕДИАТРИЯ</u>
<u>НЕВРОЛОГИЯ</u>	<u>РАДИОДИГНОСТИКА</u>
<u>КЛИНИЧЕСКОЕ ПИТАНИЕ</u>	<u>СОЦИАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПРЕДПРИЯТИЯ</u>
<u>ОФТАЛЬМОЛОГИЯ</u>	<u>УРОЛОГИЯ</u>
<u>СТОМАТОЛОГИЯ</u>	
<u>ОНКОЛОГИЯ</u>	
<u>ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA</u>	
<u>OSTETRICIA GINECOLOGIA</u>	
<u>ОРТОПЕДИЯ И ТРАВМАТОЛОГИЯ</u>	
<u>ГЕНЕКЛОГИЯ ОКУШЕРСТВО</u>	
<u>ЛОР</u>	
<u>ПЕДИАТРИЯ</u>	
<u>ПУЛЬМОНОЛОГИЯ</u>	
<u>РАДИОДИГНОСТИКА</u>	
<u>ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ВОССТАНОВЛЕНИЕ И РЕАБИЛИТАЦИЯ</u>	
<u>РЕВМАТОЛОГИЯ</u>	
<u>СОЦИАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПРЕДПРИЯТИЯ</u>	
<u>ДИАГНОСТИКА И ЛЕЧЕНИЕ ПСИХИАТРИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ</u>	
<u>УРОЛОГИЯ</u>	

2.2.3 НЕОТЛОЖНАЯ ПОМОЩЬ

Отделение неотложной помощи (Функциональное отделение) оказывает срочную неотложную помощь, направленную на стабилизацию состояния и уход за критическими пациентами.

Основной задачей Департамента является обеспечение организации и качества неотложной медицинской помощи, интегрируя операторов, технологий и структур, поощрение специальной и междисциплинарной подготовки участвующих операторов, определение общих терапевтических диагностических путей и использование общих руководящих принципов, подлежащие периодической проверке.

2.3 ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ УПРАВЛЕНИЯ

Они объединяют однородные сервисы по типу пользователей или по совокупности операционных методов, которые обеспечивают единообразные уровни качества работы по всей провинции, даже на межведомственном уровне.

Это:

Отделение профилактики, Межведомственное отделение психического здоровья, Межведомственное отделение патологии зависимостей, Межведомственное отделение детско-материнской помощи, Межведомственное отделение физической и реабилитационной медицины и Межведомственное отделение лабораторной медицины

2.3.1 ОТДЕЛ ПРОФИЛАКТИКИ

Это структура, отвечающая за коллективное здравоохранение с целью укрепления и улучшения здоровья, благосостояния граждан и качества жизни, предотвращения несчастных случаев и болезней, связанных с рисками в быту и на работе, гарантирования продовольственной безопасности, здоровья и благополучия животных.

С этой целью он выполняет функции анализа, продвижения, ориентации, помощи и надзора за проблемами здоровья и безопасности всего населения.

Следующие услуги входят в состав отдела профилактики:

- Гигиена и здравоохранение;
- Гигиена продуктов и питания;
- Профилактика и безопасность на рабочем месте;
- Ветеринарное здравоохранение;
- Эпидемиологическая обсерватория;
- Юридическая медицина.

2.3.2 МЕЖВЕДОМСТВЕННЫЙ ОТДЕЛ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

Службы охраны психического здоровья пытаются преодолеть узкое и традиционное видение лечения «болезни и связанных с ней симптомов», заботясь о человеке во всей его сущности, повышая его способности и потенциал.

Услуги по охране психического здоровья включают в себя:

- Психиатрия
- Центры психического здоровья
- Дневные центры и дневной госпиталь
- Жилье сооружения
- Психиатрическая служба диагностики и ухода

2.3.3 ОТДЕЛЕНИЕ БОЛЕЗНЕЙ ЗАВИСИМОСТИ

Услуги для патологических зависимостей (Сер.D) обеспечивают профилактику, лечение и реабилитацию людей имеющих зависимость от психоактивных веществ, легальных и нелегальных.

В сотрудничестве с учреждениями, социальными службами и службами здравоохранения Сер.D осуществляет следующие виды деятельности: облегчение доступа, лечение, реинтеграция, защита здоровья, снижение вреда и профилактика.

2.3.4 МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ОТДЕЛЕНИЕ МАТЕРИНСТВА И ДЕТСТВА

Оно выполняет типичные виды деятельности Отделения матери и ребенка как в отношении больничных услуг, так и для консультативно-территориальной деятельности. Особое внимание уделяется Пути рождения и опеке беременности. Оно также выполняет функции, связанные с психологическими и психиатрическими проблемами возрастного развития.

В сотрудничестве с другими департаментами и корпоративными службами оно гарантирует защиту жертв жестокого обращения и насилия.

Принадлежат Департаменту служба Акушерства и Гинекологии Верчелли, служба Акушерства и Гинекологии Боргосезии, служба Педиатрии (для которой мы ссылаемся на описание клинических дисциплин) и служба Детской нейропсихиатрии (NPI).

2.3.5 МЕЖВЕДОМСТВЕННЫЙ ОТДЕЛ ФИЗИЧЕСКОЙ И РЕАБИЛИТАЦИОННОЙ МЕДИЦИНЫ

В территориальной сфере Северо-Восточного Пьемонта мы разрабатываем межотраслевое отделение физической и реабилитационной медицины, которое экспериментирует с объединением структур, участвующих в процессе реабилитации пациента с инвалидностью. Этот отдел позволит подключить различных участников (назначающие и снабжающие, включая аккредитованные частные структуры и IRCCS), которые присутствуют на пути реабилитационной помощи пациента, взяв на себя ответственность в соответствии с функциональными обязанностями, для улучшения непрерывности больнично – территориального ухода однородным способом.

2.3.6 МЕЖВЕДОМСТВЕННЫЙ ОТДЕЛ ЛАБОРАТОРНОЙ МЕДИЦИНЫ

Для достижения региональной стратегической цели реорганизации и рационализации сети лабораторий во всем субрегиональном Северо-Восточном Пьемонтском районе создаются отделения лабораторной медицины, координируемого AOU Новары, которые являются общим на межведомственном уровне.

Интеграция отдела направлена, в частности, на достижение дальнейших улучшений с точки зрения эффективности и результативности лабораторных услуг по региональным показателям.

2.3.7 ОБЛАСТЬ МЕДИКАМЕНТОЗНЫХ ПРЕПАРАТОВ

Имеет функции планирования, программирования, контроля и координации фармацевтической деятельности, связанные с:

- местная и больничная фармацевтическая помощь,
- надзор за аптеками и санаториями.

Фармацевтический отдел гарантирует прямую поставку лекарств во время выписки, после госпитализации и для людей, страдающих заболеваниями, которые требуют частого обращения в больницу структуру.

2.4 ДОСТУП К ИНФОРМАЦИИ

Интернет-адрес www.aslvc.piemonte.it

Корпоративный коммутатор тел.0161/593111

Сертифицированная электронная почта (PEC): aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it

2.5 ОФИС ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ- URP

Отдел по связям с общественностью (URP) предоставляет информацию о деятельности больничных и территориальных служб здравоохранения, маршрутах (что делать для ...), методах доступа и предоставления услуг (затраты, графики, места, необходимая документация, номера телефонов). В отделениях URP можно запросить информацию о времени ожидания визитов специалистов и анализов.

URP также собирает жалобы, похвалы, сообщения о проблемах, неудобствах и услугах со стороны граждан. Можно отправить личный отзыв в URP, или отправив электронное письмо по адресам указанным ниже, или заполнив форму непосредственно на веб-сайте.

ОПЕРАТИВНЫЙ ПУНКТ В ВЕРЧЕЛЛИ

С. АНДРЕА

ПР-КТ МАРИО АББИАТЕ, 21 - ПЕРВЫЙ ЭТАЖ ЗЕЛЕНый МАРШРУТ

ТЕЛ 0161/593282 - ФАКС 0161/593088 - E-MAIL: urp@aslvc.piemonte.it

ВРЕМЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПРИЕМА

С ПОНЕДЕЛЬНИКА ПО ПЯТНИЦУ С 9.00 ДО 12.30

ОПЕРАТИВНЫЙ ПУНКТ В БОРГОСЕЗИИ

БОЛЬНИЦА С.С. ПЬЕТРО И ПАОЛО

УЛ. А.Ф. ИЛОРИНИ МО 20 - УРОВЕНЬ 0

TEL 0163/426410 - 426393 - E-MAIL: urp@aslvc.piemonte.it

ВРЕМЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПРИЕМА

С ПОНЕДЕЛЬНИКА ПО ПЯТНИЦУ С 9.00 ДО 12.30

2.6 ФУНКЦИЯ УЧАСТИЯ - КОНФЕРЕНЦИЯ УЧАСТИЯ КОМПАНИИ (CAP)

Конференция участия является инструментом с консультативными функциями и предложением руководству Компании, в соответствии с положениями Законодательного декрета 502/1992 о формах участия в планировании, контроле и оценке медицинских услуг со стороны организаций граждан и волонтеров, занимающихся защитой права на здоровье.

2.7 ПРОГРАММИРОВАНИЕ ПОСЕЩЕНИЙ И СДАЧИ АНАЛИЗОВ

Существуют точки программирования для разных услуг и амбулаторных процедур, которые расположены в разных зданиях компании, связанные единой сетью в каждом из которых возможно запрограммировать визит к специалисту.

Благодаря этой сети у граждан есть возможность выбора места программирования из ниже перечисленных учреждений:

Здание СUP на территории Верчели:

- Оперативный пункт Верчели

Верчели - Корсо Марио Аббиате №1 - Помещение СUP

email: distretto.vercelli@aslvc.piemonte.it

График: с **понедельника по пятницу с 8.00 до 15.00**

(выдача первого номера в 7.45 - последний выпуск в 15.00)

Время, указанное выше, относится к активности СUP / программирование.

Окошко Выбор и Отзыв, присутствующий в здании СUP, имеет следующий график: с понедельника по пятницу с 8.00 до 12.30 (выдача билетов с 7.45 до 12.30).

- Оперативный пункт Сантья

Сантья – Пр-кт Джакомо Маттеотти №6 – Санитарно Многофункциональный президиум

email: distretto.vercelli@aslvc.piemonte.it

График: с **понедельника по пятницу с 8.00 до 12.00**

Прежде чем получить доступ к окошку СUP, для программирования воспользуйтесь ТОТЕМом нажатием клавиши 1. Тотем отпускает номера, начиная с 7.30 и до 12.00.

По **вторникам и четвергам** окошко СUP открыто дополнительно с **13.30 до 15.00**.

Также в этом случае необходимо бронировать доступ через Тотем, который отпускает номера с 13.30 до 14.30.

- Оперативный пункт Чильяно

Чильяно -Переулок Гараволья- Санитарный Многофункциональный Президиум

email: distretto.vercelli@aslvc.piemonte.it

График: с **понедельника по пятницу с 9.00 до 12.30**

Помещения CUP в территориальной сфере Валсезия

- Оперативный пункт Борг осезия

Борг осезия – ул. А.Филорини №0

email: distretto.borgosesia@aslvc.piemonte.it

График: с понедельника по пятницу с 8.00 до 15.00

ВЫДАЧА 1 ° НОМЕРА В 7.45 - ПОСЛЕДНЕГО НОМЕРА В 15.00)

Окшко Выбор и отзыв / SUSS, присутствующее в здании CUP Борг осезии с 9/10/2017, выполняет следующее расписание:

с понедельника по пятницу 8.00 -12.30 (ВЫДАЧА 1 НОМЕРА В 7.45 - ПОСЛЕДНЕГО НОМЕРА В 12.30)

вторник и четверг 13.30 - 15:00 ((ВЫДАЧА 1 НОМЕРА В 13.15 - ПОСЛЕДНЕГО НОМЕРА В 15.00)

- Оперативный пункт Гаттинара

Гаттинара Пр-Кт Верчелли №59 - Санитарно Многофункциональный президиум

email: distretto.borgosesia@aslvc.piemonte.it

Часы работы с понедельника по пятницу с 8.00 до 15.00 (выдача билетов с 7.45 до 15.00)

Окшко Выбор и отзыв, присутствующее в здании CUP Гаттинара выполняет следующее расписание: с понедельника по пятницу 8.30 -12.30 (выдача билетов с 8.15 до 12.30)

Программирование также может быть сделано:

- Посредством CALL CENTER



№ 800 000 500 бесплатный активный с **понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00**

- Онлайн через систему CUP Piemonte

Также можно забронировать экзамены онлайн, подключившись к порталу CUP PIEMONTE со смартфона или подключившись к веб-сайту

(<http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/salute/servizi/655-prenotazione-visite-ed-esami>).

Система обеспечивает доступ ко всем услугам, которые могут быть заказаны CUP, и не требует использования учетных данных SPID, а просто дематериализованного рецепта лечащего врача и Фискальный код.

Это прямые ссылки для загрузки приложения на смартфоны

- 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>

- Через АПТЕКУ

Также можно заказать экзамены в аптеках, присутствующих на территории ASL VC

2.8 КАК ОТМЕНИТЬ ПРОГРАММИРОВАНИЕ

Чрезвычайно важно, чтобы гражданин, который не имеет возможность явиться во время запрограммированного посещения, заранее сообщил о своей отмене, чтобы предоставить место другому пациенту, таким образом способствуя сокращению времени ожидания.

Более того, активна система подтверждения программирования. За несколько дней до визита пользователи, которые запрограммировали через CUP или посредством call center (800 000 500), могут быть контактированы с запросом подтверждения или отмены

2.9 КАК ОПЛАТИТЬ ВИЗИТ ИЛИ АНАЛИЗ

Оплата билета, в случае необходимости, за услуги запрограммированные и осуществленные в Санитарной компании г. Верчелли, может осуществляться двумя способами:

- **On line:**

Зайдя в этот раздел, можно произвести онлайн-оплату медицинских билетов на специализированные услуги, которые будут осуществляться в учреждениях ASL VC и запрограммированы через CUP (Единый центр программирования) или бесплатно (800 000 500).

Для осуществления оплаты необходимо иметь:

- ✓ **Идентификационный код для оплаты через Интернет (код предлагается под штрих-кодом состоящим из 27 символов). Для оплаты анализов крови необходимо сообщить об этом методе при приеме, чтобы был доставлен идентификационный код.**
- ✓ **Фискальный код владельца услуги**
- ✓ **Кредитная карта VISA, MASTERCARD, MAESTRO (пригодная для онлайн-платежей)**

С гражданина не взимается дополнительная плата.

По окончании платежа можно распечатать квитанцию действительную для целей налог обложения и предъявить в амбулаторию в день назначения. Указав свой адрес электронной почты, вы получите электронное письмо, подтверждающее оплату и квитанцию оплаты. Однако в любое время можно получить доступ к системе, чтобы перепечатать квитанцию об оплате в случае потери.

- **В казначействе:**

Оплата билета в отделениях казначейства банка, расположенных в больницах Верчелли и Боргосезия, может осуществляться, согласно действующему законодательству, **только наличными**.

Телематическая система объединяет капиллярную сеть точек, где возможно оплатить билет:

Территориальная Больница С. Андреа Пр.кт Марио Аббиате 21 - Верчелли	Желтая точка - у главного входа больницы
	Желтая точка - внутри здания центра программирования
	Желтая точка - внутри Поликлиники (Гиастра)
	Аффилированный Банк - у главного входа больницы
	Скошко банка - внутри здания Унифицированного центра программирования
Многофункциональный Санитарный Центр Ул Маттеотти 24/А - Сантья	Желтая точка - у главного входа Поликлиники
	Аффилированный банк - внешний по отношению к структурам ASL
Многофункциональная амбулатория Пер. Гараволья, 1 - Чилияно	Аффилированный банк - внешний по отношению к структурам ASL
Президиум больницы С.Пиетро и Паоло Местность Фермерский дом Анёна - Боргосезия	Желтая точка - у главного входа больницы
	Аффилированный банк - внешний по отношению к структурам ASL
	Скошко банка - внутри здания Президиума Больница
Многофункциональный Санитарный Президиум Пр.кт Верчелли, 159 - Гаттинара	Желтая точка - у главного входа
	Аффилированный банк - внешний по отношению к структурам ASL
Многофункциональная амбулатория Ул Гарибальди, 97 - Коджиола	Аффилированный банк - внешний по отношению к структурам ASL
Лечебница Ул.Проф. Калдерини, 2 Варало	Желтая точка - у главного входа
	Аффилированный банк - внешний по отношению к структурам ASL

Мног офункциональная амбулат ория Виа Мера, 3, в здании Муниципалитета-Скопелло	Аффилированный банк - внешний по отношению к структурам ASL
Мног офункциональная амбулат ория Ул. Рома, 17 – Серавале Сезия	Аффилированный банк - внешний по отношению к структурам ASL
Мног офункциональная амбулат ория Ул. Маркони, 29- Гринияско	Аффилированный банк - внешний по отношению к структурам ASL

2.10 ЕВРОПЕЙСКАЯ САНИТАРНАЯ КАРТА

Она действительна по всей стране и позволяет получать медицинские услуги во всех государствах-членах ЕС, а также в Норвегии, Исландии, Лихтенштейне и Швейцарии, заменяя старую бумажную модель E111.

Её нельзя использовать в случае плановых перемещениях за границу для лечения в центрах высокой специализации.

Карта является личной и содержит, помимо личных данных, также фискальный код пациента, который должен указываться при каждом рецептурном назначении лекарств, посещениях и осмотрах специалистов, госпитализаций и спа-процедур.

Она должна быть показана фармацевту вместе с рецептом врача

Она отправляется всем гражданам, зарегистрированным в Национальной службе здравоохранения по последнему фискальному адресу, указанному в налоговом реестре. В случае, если пациент **не получил, потерял или испортил карточку**, он может запросить дубликат в отделении Налоговой инспекции или в ведомствах Выбора и отзыва семейного врача и педиатра собственного выбора.

2.11 СОЦИАЛЬНАЯ САНИТАРНАЯ ПОМОЩЬ

Компания ASL Верчелли привержена удовлетворению сложных потребностей уязвимых лиц посредством правильной информации и соответствующей ориентации, упрощения процесса доступа к услугам и определения наиболее подходящих для пациента.

Расписание Единного Социально-Санитарного Отделения:

<p>Корпоративная социальная служба Сант Андреа Верчелли Б. М. Аббиате 21 Тел.: 0161/593503 График: среда от 11 до 13</p>	<p>Округ Верчелли Ларго Джюсти 13 (Амбулаторный центр 5 этаж) Тел.: 0161/593321 График: с понедельника по пятницу от 8.30 до 12</p>
<p>Муниципалитет Верчелли Площадь Муниципалитета 5 – Верчелли Тел: 0161/596514 График: понедельник, вторник, четверг, пятница от 9 до 12 среда от 14 до 16</p>	<p>Чизас Сантья Ул. Д.Алигери, 10 – Сантья Тел.: 0161/936923-22 График: с понедельника по пятницу 13 июля 2018 от 8,30 до 15,30</p>
<p>Протокап Сантья Ул. Маттеотти, 24 – Сантья Тел.: 0161-929215 График: понедельник, вторник, пятница 13 июля 2018 от 9 до 11</p>	<p>Президиум Больницы С. Петро и Павел Ул. А.Ф. Илорини Мо, 20 IV этаж – Боргосезия Тел.: 0163/426719-20 График: с понедельника по пятницу Вторник и четверг 13.30 – 15.00</p>
<p>Округ Боргосезия Ул. А.Ф. Илорини Мо н. 20 Тел: 0163/426701-02 График: вторник и среда от 9.00 до 12.00</p>	<p>Поликлиника Гаттинара Пр-т Верчелли 159 – Гаттинара Тел: 0163/822355 График: понедельник, среда от 8.30 до 12.30 и от 13.30 до 15.30 вторник, четверг и пятница от 8.30 до 12.30</p>
<p>Поликлиника Коджиола Ул. Гарибалди н. 97 – Коджиола Тел: 015/78354 График: понедельник и среда от 8.30 до 12.30 и от 13.30 до 15.30 вторник, четверг и пятница от 8.30 до 12.30</p>	<p>Центр здоровья Варалло Ул. Проф.Калдерини н. 2 – Варалло Тел: 0163/568013-14 График: с понедельника по четверг от 8.30 до 12.30 и от 13.30 до 15.30 пятница от 8.30 до 12.30</p>
	<p>Скоделло Ул. Мера – Скоделло Тел: 0163/71170 График: с понедельника по пятницу от 8.30 до 12.30 и от 13.30 до 15.30</p>

3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КОМПАНИИ ПО КАЧЕСТВУ УСЛУГ, ПРАВАМИ ОБЯЗАННОСТЯМ ГРАЖДАН

3.1 ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КОМПАНИИ

ASL Верчелли считает, что определение общих обязательств вместе с гражданами для защиты их потребностей является необходимым требованием для предоставления качественных услуг.

В следующей таблице области, обозначенные как O, относятся к больницам, а области, обозначенные буквой D, относятся к **районным службам**

ДОСТУПНОСТЬ И ПРИЁМ

Описание	Ambito
Доступ - Доступность для граждан / пациентов в различных офисах и учреждениях гарантируется благодаря наличию соответствующих вывесок и информационных точек, в которых также уделяется внимание слушанию и отношениям с людьми.	O-D
Архитектурные барьеры - Занимается устранением или удалением архитектурных барьеров, существующих в разных точках доступа граждан / пациентов.	O-D
Комфорт - Занимается тем, чтобы помещения были приспособлены для предоставления различных услуг, были доброкачественном виде как с гигиенической точки зрения, так и с точки зрения безопасности.	O-D
Распознаваемость - персонал компании обязуется сделать свою идентификационную карту видимой.	O-D
На сайте компании есть информационные страницы, касающиеся предлагаемых услуг и Карта услуг.	O-D

КЛИНИЧЕСКИЕ И ЛЕЧЕБНЫЕ ПУТИ

Описание	Ambito
Информированное согласие - Профессионалы должны обладать коммуникативной / реляционной компетенцией по отношению к пациенту и его клинической практике, а также гарантировать получение осознанного согласия в отношении всех медицинских практик, которым человек будет подвергаться, и возможных альтернатив.	O-D
Гуманизация терапевтических практик - Все операторы обязаны обеспечивать облегчение предотвратимых страданий даже при поддержке специализированных учреждений	O-D
Больница без боли	
Анталгическая терапия	

<u>Паллиативный уход / хоспис</u>	
Внимание к качеству пищи во время госпитализации. Больницы гарантируют разнообразную качественную пищу, адаптированную к условиям здоровья пациента. Они стремятся предоставить различные меню обеспечивающие возможность ежедневного разнообразия блюд.	O
Уважение к культурному разнообразию В различных офисах и корпоративных структурах мы обязуемся оказывать услуги по культурному посредничеству в областях, где это необходимо, и предлагать, по запросу пациента (в случае госпитализации), возможность связаться с различными министерствами культуры в отношении религиозной поддержки.	O-D
Профилактика внутрибольничных инфекций - В ASL VC постоянно проводится ряд мер, направленных на профилактику и контроль инфекций, связанных со здоровьем. Область Пьемонте выполняет контролируемую роль, для обеспечения эффективности выполняемых мер, выраженных в оценках заслуг.	O-D

ВЫПИСКА

Описание	Ambito
Методы интеграции - В сотрудничестве с сетью больничных и территориальных служб специалисты обязуются в тех случаях, которые считаются необходимыми для ответственных пациентов, определить конкретные пути оказания медицинской помощи.	O-D
Выписки под наблюдением - Компания стремится к тому, чтобы во время пребывания в больнице были проведены организационные процедуры с существующими местными службами, чтобы гарантировать непрерывность лечения граждан / пациентов.	O-D
Уважение к завершающему этапу жизни - Больницы стремятся определить адекватные условия оказания помощи пациентам на завершающем этапе. Больницы обеспечивают пространство, предназначенное для покойного и членов его семьи в плане конфиденциальности.	O

СПОСОБЫ ВЫСЛУШИВАНИЯ ГРАЖДАН / ПАЦИЕНТОВ

Описание	Ambito
Активное участие - В различных офисах и корпоративных структурах обязуются поощрять присутствие добровольцев, организованных внутри организации, и намечать пути сотрудничества.	O-D
Обследования качества - Компания обязуется проводить опросы о восприятии и оценке граждан в отношении их опыта использования услуг.	O-D
Прослушивание отзывов - Компания обязуется ознакомить с методами, при помощи которых облегчается сбор отзывов , также включая жалобы, для проведения анализа с целью улучшения служб и предоставляемых услуг.	O-D

3.2 СТАНДАРТЫ И ИНДИКАТОР КАЧЕСТВА

Компания способствует улучшению качества служб и медицинских услуг для граждан, также посредством системы гарантий и поддающихся количественной оценке и документированных критериев качества.

Ежегодно больничные оперативные подразделения и местные медицинские службы преследуют цели улучшения качества, соответствующие стратегическому планированию компании.

Цели компании измеряются с помощью постоянно контролируемых показателей, которые можно сравнивать с течением времени.

В каждом оперативном подразделении доступна процедура, описывающая действия, обеспечивающие выполнение взятых обязательств, эталонные стандарты и система контроля для предоставления доказательств.

ИЗМЕРЕНИЕ КАЧЕСТВА	ID	СПИСОК УСЛУГ	ИНДИКАТОР	СТАНДАРТ
Прозрачность	TR1	Распознаваемость обслуживающего персонала	Сотрудник регистратуры, к которому обращается пациент, должен иметь именной бейдж	100% сотрудников регистратуры должны иметь именной бейдж
	TR2	Наличие информации о деятельности, осуществляемой структурами / услугами компании	Корпоративный сайт, доступный для людей с ограниченными возможностями	Веб-сайт компании, отвечающий требованиям Закона п. 4 от 9 января 2004 года (закон Stanca)
Гуманизация	UM1	Постоянное присутствие члена семьи рядом с госпитализированным ребенком с предоставлением мебели, подходящей для отдыха	Предоставление мебели, подходящей для отдыха родственников	Присутствие для каждого койко-места, пригодной для отдыха родственников госпитализированных детей
	UM2	Культурное и лингвистическое посредничество для иностранных граждан	Наличие культурно-лингвистических посредников	Присутствие культурно-лингвистического посредника в случае необходимости
Доступность, своевременность, эффективность	AC1	Доступность информации о времени ожидания	Время ожидания на веб-сайте компании	Доступно время ожидания для стационарных и амбулаторных служб, проходящих региональный мониторинг
	AC2	Выпуск заверенной копии медицинской карты	Медицинская карта, выданная в срок, установленный законодательством	В течении 7 дней от выписки
	AC3	Знаки ориентации пользователя на услуги / структуры компании	Адекватные и понятные вывески	У входа в здание должно быть правильное общее обозначение, чтобы направлять пользователей к услугам, находящимся в здании

ИЗМЕРЕНИЕ КАЧЕСТВА	ID	СПИСОК УСЛУГ	ИНДИКАТОР	СТАНДАРТ
Доступность, своевременность, эффективность	AC4	Открытие для пользователей в определенное расписание	Возможность получить доступ или связаться по телефону со службой, представляющей интерес, в часы работы, открытые для публики (в Интернете или размещенные на стенде)	Служба всегда должна быть открыта по установленному расписанию*
	AC5	Легкий доступ к диагностическим тестам для пациентов с подозрением на неоплазию	Пациенты с подозрением на неоплазию имеют право на временное освобождение от оплаты 048 для проведения необходимых диагностических тестов	Временное освобождение 048 выдается CAS всем пациентам с подозрением на неоплазию для проведения необходимых диагностических тестов с целью бесплатного исследования и лечения в случае подтверждения опухоли
	AC6	Лечение боли и сдерживание страданий	Своевременное вмешательство для контроля боли	Врачебное вмешательство в течение 3 часов после сообщения о боли
Защита, прослушивание и проверка	TAV1	Письменный ответ от компании на жалобы пользователей	Время отклика компании на жалобу	Ответ гарантирован в течение 30 дней, за исключением случаев со сложными характеристиками
	TAV2	Опрос об удовлетворенности клиентов	Выполнение опроса удовлетворенности клиентов	Наличие годового отчета с результатами опроса

3.3 ПРАВА ГРАЖДАН

- Получить санитарное обслуживание, предоставленную Национальной службой здравоохранения.
- Оказывать помощь и заботу в условиях безопасности, уважая достоинство человека и его собственные культурные, философские и религиозные убеждения.
- Получать всю информацию связанную с действиями, методами доступа, временем ожидания и различными схемами помощи.

Оперативно получать четкую правильную и исчерпывающую информацию о вашем здоровье, диагнозе, лечении и доступных методах лечения.

- Уважение приватной и личной жизни во время медицинской и медсестринской, диагностической и терапевтической практики.
- Право на получение лечение боли и контроля над ней.
- Право иметь близкого человека во время госпитализации.
- Право госпитализированного ребенка иметь рядом родителя 24 часа в сутки.
- Право подать жалобу.

3.4 ОБЯЗАННОСТИ ГРАЖДА

- Обеспечить максимальное сотрудничество и корректность по отношению к медицинским работникам, чтобы сделать их деятельность максимально эффективной.
- Обязаться адаптировать свое поведение к показаниям, предоставленным медицинскими работниками.
- Соблюдать действующие правила, а также окружающую среду, оборудование и предметы обстановки, которые находятся внутри структуры
- Соблюдать расписание установленных оздоровительных и гостиничных мероприятий, а также действующие санитарно-гигиенические правила.
- Соблюдать правила хорошего поведения во взаимоотношениях с персоналом
- Избегать поведения, создающего ситуацию беспокойства и дискомфорта для других граждан, которые являются гостями структур, и, в частности, избегать скопления в больничных палатах.
- Соблюдать запрет на курение, как уважение к другим и для поддержания здоровой среды для всех.
- Старайтесь не брать детей в возрасте до 12 лет в гости к родственникам госпитализированным для защиты здоровья обеих сторон.
- Используйте мобильный телефон в медицинском учреждении осторожно и вежливо, чтобы не мешать другим людям

4. ИНСТРУМЕНТЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН И СПОСОБЫ ОЦЕНКИ КОРПОРАТИВНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

4.1 ДОСТУП К АДМИНИСТРАТИВНЫМ ДОКУМЕНТАМ

Гражданский доступ - это право любого лица запрашивать документы, информацию или данные, которые государственные администрации обязаны публиковать в соответствии с Законодательным декретом п. 33/2013, которые не были включены в раздел «Прозрачное администрирование». Гражданский доступ - это право, которым может пользоваться каждый, оно бесплатное и не нуждается в мотивации. Запрос должен быть адресован директору по гласности. Любой имеет право запрашивать документы, информацию или данные, публикация которых является обязательной в соответствии с Законодательным декретом п. 33/2013, который администрация не опубликовала в разделе «Прозрачная администрация» институционального веб-сайта.

ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА ПРОЗРАЧНОСТЬ

Инженер Джованни Ди Бонито

Запрос может быть представлен на специально подготовленной предоставленной форме:

- по электронной почте на адрес aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it

- обычной почтой по адресу: Responsabile della Trasparenza ASL VC, C.so Mario Abbiate 21, 13100 Vercelli
- посредством факса на №0161 210284
- непосредственно в офис протокола ASL VC, расположенном по адресу: Пр-кт Марио Аббиате, 21, Верчелли

4.2 МЕТОДЫ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

ASL широко распространяет информацию об предоставляемых услугах и предлагает инструменты для прослушивания пользователя для постоянного улучшения организации.

Для этого систематически применяются следующие инструменты

- сбор оценок и предложений с помощью вопросников для удовлетворения полученных услуг, предлагаемых всем выписанным из больничных учреждений компании и предлагаемых пользователям местных услуг в определенный период года;
- сбор и систематический анализ отчетов, жалоб, похвал и предложений. Из анализа отчетов, полученных от граждан в URP, могут появиться конкретные предложения по улучшению услуг