

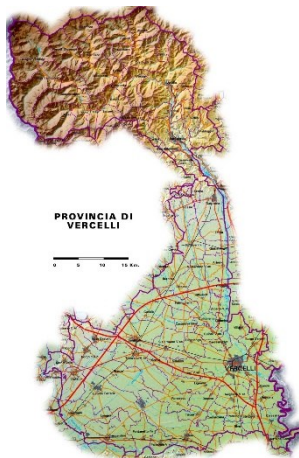
# CARTERA DE SERVICIOS

VERSION ESPAÑOLA

## SUMARIO

1.	PRESENTACION DE LA EMPRESA SANITARIA.....	3
1.1	Misión estrategica.....	3
1.2	Valores de referencia.....	3
2.	LA ORGANIZACION DE LA EMPRESA.....	4
2.1	El distrito.....	4
2.2	Departamentos hospitalarios.....	5
2.2.1	Departamento de asistencia hospitalaria y especialista.....	5
2.2.3	Departamento de Urgencias.....	6
2.3	Departamentos Territoriales.....	6
2.3.1	Departamento de Prevención.....	6
2.3.2	<b>Departamento de Salud mental.....</b>	<b>7</b>
2.3.3	<b>Departamento de Dependencias.....</b>	<b>7</b>
2.3.4	<b>Departamento de Salud Materno infantil.....</b>	<b>7</b>
2.3.5	<b>Departamento Interhaciendal de Rehabilitación.....</b>	<b>7</b>
2.3.6	<b>Departamento Interhaciendal de Medicina del Trabajo.....</b>	<b>7</b>
2.3.7	Area del fármaco.....	8
2.4	Acceso a la Información.....	8
2.5	Oficina de relaciones públicas.....	8
2.6	LA FUNCION DE LA PARTECIPACION - CONFERENCIA EMPRESARIAL DE PARTICIPACION.....	9
2.7	La reserva de visitas y exámenes.....	9
2.8	Como cancelar una reserva.....	11
2.9	Como pagar una visita o un examen.....	12
2.10	La tarjeta de salud europea.....	112
3.	Obligaciones de la empresa para la calidad de los servicios, derechos y deberes de los ciudadanos.....	15
3.1	Obligaciones de la Empresa.....	15
3.2	METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN DE LA calidad.....	15
3.3	Derechos de los ciudadanos.....	16
3.4	Deberes de los ciudadanos.....	17
4.	INSTRUMENTOS DE TUTELA DE LOS DERECHOS A LA INFORMACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y MODALIDAD DE VALORACIÓN DE LAS OBLIGACIONES de la EMPRESA.....	17
4.1	Acceso a los actos administrativos.....	17
4.2	Control de calidad de los servicios.....	17

## 1. PRESENTAZIONE DELLA SANITARIA AZIENDA



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

Domicilio Social: **C.so Mario Abbiate n. 21 - 13100 - Vercelli**

Operadora: **0161-593111** – Operadora de Borgosesia: **0163-426111**

E-mail legal:

Código fiscal y partida IVA01811110020 -

IPA code: **UF9H8T**

La ASL de Vercelli es una hacienda territorial subdividida en 87 ayuntamientos con 167.308 habitantes, (BDDE Región Piemonte al 31/12/2019 - último dato disponible a la fecha de la redacción).

### 1.1 MISIÒN ESTRATÈGICA

La Hacienda Sanitaria Local persigue las finalidades de promoción y tutela de la salud psicofísica respetando los principios de dignidad y libertad de la persona humana según la Ley n. 833/78, en las formas gestionales y organizativas del D.Lgs. 502/92, en realización de los objetivos previstos por los actos de la programación sanitaria nacional y regional.

### 1.2 VALORES DE REFERENCIA

Los valores de referencia son:

- la mejoría de la calidad de los servicios, asegurando la innovación en la búsqueda de la salud;
- la compatibilidad del sistema con los recursos financieros;
- garantía de los servicios asistenciales y de la gestión administrativa según los principios de transparencia y tutela de la legalidad.
- el acompañamiento de la transformación del sistema de modelo de cura al modelo de asistencia, en el campo sanitario y socio-sanitario, con particular referencia al paciente frágil multipatológico;
- la gestión asistencial y administrativa orientada a principios de adecuación y a correcto empleo de recursos, basado sobre valoración de evidencias científicas y resultados clínicos;
- la equidad de tratamiento y de acceso a los servicios, gracias a la máxima simplificación burocrática-administrativa y privilegiando modos de acceso unificados.
- la tutela y la cura de las personas "frágiles": de los minusválidos a los ancianos no autosuficientes, a los portadores de patologías psiquiátricas, a las personas con dependencia, también favoreciendo su integración en la vida cotidiana, a través de la predisposición de "recorridos facilitados" por la cronicidad;

- una accesibilidad a los servicios más eficaz y eficiente gracias a la contención de las listas de espera;
- el desarrollo de políticas del fármaco y dispositivos médicos, dirigidas a garantizar el buen empleo de los mismos, en particular en dirección del gobierno clínico de la prescripción, del fomento de los sistemas de responsabilización de los médicos respecto a los objetivos de adecuación y de adherencia terapéutica, de la colaboración y condisión entre profesionales para la identificación de estrategias y decisiones terapéuticas más adecuadas, y de las modalidades de distribución de los fármacos.
- La participación a las decisiones estratégicas empresariales de la ciudadanía mediante las Asociaciones de Voluntariado y de los pacientes adherentes a la Conferencia Empresarial de Participación.

\*\*\*\*\*

## 2. ORGANIZAZIÒN

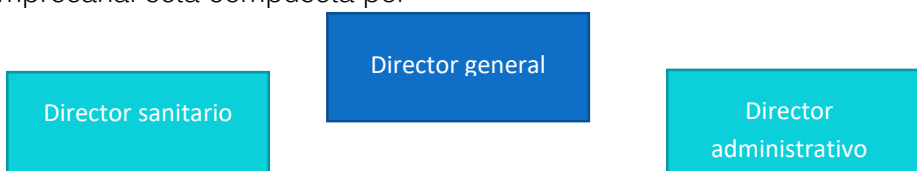
La Hacienda Sanitaria Local está organizada en base a dos estructuras hospitalarias con sede en Vercelli y Borgosesia a los que se suman los \*\*\* Sanitarios Polifuncionales/Casas de Salud de Santhià, Gattinara, Cigliano y Coggiola. Todo está presente en un único Distrito.

La empresa tiene una plantilla de 2000 dependientes, que trabajan en las estructuras hospitalarias, en el Distrito y en los servicios administrativos esparcidos por todo el territorio.



(PH. ANDREA CHERCHI)

La dirección empresarial está compuesta por



### 2.1 EL DISTRITO

La Hacienda Sanitaria Local está articulada territorialmente en un Distrito sanitario al cual se ha confiado la tarea de asegurar a la población domiciliada la disponibilidad, según criterios de equidad, accesibilidad y precisión, los servicios de tipo sanitario y social con gran integración sanitaria.

El Distrito desarrolla un papel crucial en detectar las necesidades de salud de la población, en la planificación y valoración de los servicios ofrecidos, en la realización de las actividades de promoción de la salud, de prevención de las enfermedades y discapacidades y en la integración entre actividades sanitarias y sociales.

Al interno de la organización del distrito están presentes estructuras que tienen la finalidad de responder en modo integrado a las necesidades primarias de salud de la población en :

- servicios básicos médicos,

- asistencia pediátrica,
- tratamiento especializado fuera de hospitales,
- asistencia a domicilio,
- asistencia de niños en la comunidad,
- asistencia residencial y semiresidencial para el anciano y el minusválido,
- asistencia médica en la prisión,
- hospicios.
- diabetología.

Una función decisiva en las Curas Primarias es la realizada por los Médicos generales, por los médicos con continuidad asistencial (ex Guardia Médica), pediatras y enfermeras domiciliarias, los cuales funcionan en colaboración con profesionales de otros servicios en modo de ofrecer la asistencia médica más completa posible a los ciudadanos, todos ellos están integrados con los servicios sociales. Muchos médicos generales y pediatras están asociados en grupos o forman parte de una red con las Casas de Salud presentes en el territorio

## 2.2 DEPARTAMENTOS HOSPITALARIOS

### 2.2.1 DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA HOSPITALARIA Y ESPECIALISTICA

Está constituido por estructuras, complejas y simples con carácter de departamento, homogéneas y homólogas, afines y complementarias, que persiguen funciones comunes e interdependientes, manteniendo siempre la propia autonomía y responsabilidad profesional. Las estructuras que constituyen el Departamento están reunidas bajo una específica tipología organizativa y gestional, mirada a dar una respuesta unitaria, flexible, rápida y completa según el plan de trabajo asignado.

Las Unidades del Hospital Sant'Andrea - Vercelli	Las Unidades del Hospital S. Pietro e Paolo - Borgosesia
ANATOMÍA E HISTOLOGÍA PATOLÓGICA	ANATOMÍA E HISTOLOGÍA PATOLÓGICA
REANIMACIÓN y ANESTESIA	ANESTESIA
CARDIOLOGÍA	CARDIOLOGÍA
CIRUGÍA GENERAL	CIRUGÍA GENERAL
WEEK DAY SURGERY MULTIESPECIALISTICO	CENTRO DE ACOGIDA Y SERVICIO -CAS-
DERMATOLOGÍA	ENDOCRINOLOGÍA Y DIABETOLOGIA
ENDOCRINOLOGÍA Y DIABETOLOGIA	GASTROENTEROLOGÍA Y ENDOSCOPIA DIGESTIVA
GASTROENTEROLOGÍA Y ENDOSCOPIA DIGESTIVA	ANÁLISIS DE LABORATORIO
SERVICIO TRANSFUSIONAL E	MEDICINA DE URGENCIAS
INMUNOEMATOLOGIA	MEDICINA INTERNA
ANÁLISIS DE LABORATORIO	MEDICINA GENERAL
MEDICINA DE URGENCIAS	NEUROLOGÍA
MEDICINA INTERNA	GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA
MEDICINA GENERAL	OTORRINOLARINGOLOGÍA
ENFERMEDADES INFECCIOSAS	PEDIATRÍA
DIÁLISIS Y NEFROLOGÍA	RADIOLOGÍA
NEUROLOGÍA	SERVICIOS SOCIALES
NUTRICIÓN	UROLOGÍA
OCULISTICA	
ODONTOSTOMATOLOGIA	
ONCOLOGÍA	

ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA  
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA  
OTORRINOLARINGOLOGÍA  
PEDIATRÍA  
NEUMOLOGIA  
RADIOLOGÍA  
RECUPERO Y REHABILITACIÓN  
REUMATOLOGÍA  
SERVICIOS SOCIALES  
PSIQUIÁTRIA  
UROLOGÍA

---

### 2.2.3 EL DEPARTAMENTO DE URGENCIAS

El departamento de Urgencias (Departamento Funcional) garantiza el funcionamiento de las Urgencias médicas con el fin de estabilizar y curar los pacientes en estado crítico.

El deber fundamental del Departamento es aquel de garantizar la organización y la calidad de los servicios de urgencias, integrando operadores, tecnologías y estructuras, favoreciendo una formación específica e interdisciplinaria de los operadores empleados, definiendo rutas diagnóstico-terapéuticas y usando líneas comunes sometidas a controles periódicos.

## 2.3 DEPARTAMENTOS TERRITORIALES.

En este grupo están representados servicios de asistencia médica con afinidades metodológicas u operativas equivalentes, que aseguran niveles de calidad uniformes en toda el área provincial.

Estos son:

Departamento de Salud pública, Departamento de Salud mental, Departamento de Dependencias, Departamento de Salud Materno-Infantil, Departamento de Rehabilitación y Departamento de Medicina del trabajo.

---

### 2.3.1 DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA

Es la estructura designada a dar asistencia sanitaria a la colectividad, con la finalidad de promover y mejorar la salud, el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos, de prevenir los accidentes y las enfermedades relacionadas con los riesgos del trabajo, de garantizar la seguridad en los alimentos y el bienestar de los animales.

Con este fin realiza funciones de análisis, promoción, orientación, asistencia y vigilancia de los problemas de salud y seguridad de toda la población.

Forman parte del Departamento de Salud pública los siguientes servicios:

- higiene y salud pública ;
- higiene de los alimentos y nutrición;
- salud pública veterinaria;
- prevención y seguridad en el lugar de trabajo;
- epidemiología;
- medicina forense.

---

### 2.3.2 DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL

Los servicios de salud mental intentan superar la visión estrecha y tradicional de la enfermedad mental y de sus síntomas asociados, tratando el individuo en su totalidad y valorizando sus capacidades y potencialidades.

Los servicios de salud mental incluyen:

- Psiquiatría
- Centros de Salud mental
- Centros de Día y Day Hospital
- Estructuras residenciales
- Servicio Psiquiátrico Diagnóstico y de Tratamiento

---

### 2.3.3 DEPARTAMENTO DE DEPENDENCIAS

Los servicios de Dependencias (Ser. D) se ocupan de acciones miradas a la prevención, tratamiento y rehabilitación de personas con problemas de dependencias de sustancias psicoactivas, tanto legales como ilegales. El Ser.D trabaja en colaboración con otras instituciones sanitarias y servicios sociales y realizan las siguientes actividades: facilitan el acceso al servicio, tratamiento, rehabilitación, protección de la salud, reducción del daño y prevención.

---

### 2.3.4 DEPARTAMENTO DE SALUD MATERNO-INFANTIL.

Este departamento desarrolla las actividades típicas del departamento materno-infantil ya sean aquellas que se refieren al hospital como aquellas actividades ambulatoriales del territorio. Una atención particular está garantizada al Percurso del Nacimiento y al embarazo. Desarrolla también funciones de tutela de problemáticas psicológicas y psiquiátricas de la edad evolutiva.

En colaboración con otros Departamentos y servicios haciendales garantiza tutela a las víctimas de maltratamientos y violencia.

La Obstetricia y Ginecología de Vercelli y de Borgosesia, la Pediatría y la Neuropsiquiatría infantil pertenecen a este departamento.

---

### 2.3.5 DEPARTAMENTO DE REHABILITACIÓN

El ámbito territorial del Norte-Est del Piemonte comparte el desarrollo de un departamento que podría coordinar todas las actividades que se ocupan del itinerario rehabilitativo del paciente con discapacidad. Este Departamento permitirá conectar los diferentes actores (prescriptores y suministradores, comprendidas las estructuras privadas acreditadas y los IRCCS) que intervienen en el proceso rehabilitativo asistencial del paciente, en el respeto de las responsabilidades funcionales y para mejorar la continuidad asistencial hospital-territorio en manera homogénea.

---

### 2.3.6 DEPARTAMENTO DE LABORATORIO.

Para alcanzar el objetivo regional de riorganización y racionalización de la red de los trabajadores de todo el ámbito Territorial del piemonte Nordeste, ha sido creado el

Departamento de Medicina de laboratorio, coordinado por la Autoridad de Salud de la Universidad de Novara.

### 2.3.7 AREA DE FARMACO

Su función es la de planificar y coordinar todas las actividades farmacéuticas dentro y fuera del hospital y en particular:

- asistencia farmacéutica territorial y hospitalaria,
- supervisión de las farmacias y centros de salud.

El Departamento Farmacéutico garantiza el suministro directo de medicinas al momento del Alta del hospital, después del ingreso en el hospital y a las personas con patologías que necesitan de frecuentes ingresos en las estructuras hospitalarias.

## 2.4 ACCESO A LA INFORMACIÓN

Dirección internet: [www.aslvc.piemonte.it](http://www.aslvc.piemonte.it)

Operadora: 0161/593111

Correo electrónico certificado (PEC):

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

## 2.5 OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS- (URP)

La Oficina de Relaciones Públicas (URP), proporciona información sobre las actividades de los servicios hospitalarios y territoriales, sobre las rutas (que hacer para ...), los métodos de acceso y suministro de los servicios (costo, horarios, sedes, documentación necesaria, números de teléfono). El URP puede proporcionar la información sobre listas de espera de visitas especialísticas y pruebas.

El URP también recibe quejas, alabanzas y señalizaciones de problemas de los ciudadanos. Es posible presentar una señalización al URP personalmente o por enviando a un correo electrónico a las direcciones abajo indicadas o compilando la ficha directamente sobre el web.

### SEDE DE VERCELLI

HOSPITAL SANT'ANDREA

CORSO MARIO ABBIATE N. 21 – PISO 0 – RUTA VERDE

TEL 0161/593282 - FAX 0161/593088 - E-MAIL:

[URP@ASLVC.PIEMONTE.IT](mailto:URP@ASLVC.PIEMONTE.IT)

HORARIO

DE LUNES A VIERNES - 9.00 / 12.30

### SEDE DE BORGOSIESIA



HOSPITAL SS PIETRO E PAOLO

VIA A.F. ILORINI MO 20 - PISO 0

TEL 0163/426410 – 426393 - E-MAIL:

URP@ASLVC.PIEMONTE.IT

HORARIO DE APERTURA AL PÚBLICO

DE LUNES A VIERNES - 9.00 / 12.30

## 2.6 LA FUNCION DE LA PARTECIPATION - CONFERENCIA CORPORATIVA DE PARTECIPACION

Es un instrumento participativo con funciones consultivas y de proposición a la Dirección hacienda según la Directiva 502/92 por lo que se refiere a las formas de participación a las actividades de programación, control y evaluación de los servicios sanitarios por parte de las organizaciones de ciudadanos y voluntariado ocupado en la tutela de los derechos a la salud.

## 2.7 RESERVAR VISITAS Y EXÁMENES

Los exámenes y pruebas pueden ser reservados en el modo siguiente:

### **Vercelli Area:**

- **Vercelli**

Vercelli – Corso Mario Abbiate n 21 – Palacio CUP

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

horario : De lunes a viernes - 8.00 / 15.00 (1º número de reserva a las 7.45 último a las 15.00)

Estos horarios se refieren a la actividad CUP reservas de visita

La oficina elección y renuncia, tiene el siguiente horario:

de lunes a viernes de las 8.00<sup>a</sup> las 12.30( distribución de los números de las 7.45 a las 12.30)

- **Santhià**

Santhià – Corso Giacomo Matteotti n. 26 – Complejo Sanitario Polifunzionale

correo electrónico:

Horario

de lunes a viernes -de las 8.00 a las 12.00

Antes de acceder a la ventanilla CUP es necesario prenotar el acceso a través del TOTEM digitando la tecla 1. El TOTEM deja números a partir de las 7.30 hasta las 12.00 (etiqueta de 7.30 de la mañana a 12.00 de la tarde)

El martes y el jueves la ventanilla CUP está abierta también de las 13.30 a las 15.00

También en este caso es necesario acceder a través del TOTEM que deja números de las 13.30 a las 14.30)

- Cigliano

Cigliano – Vicolo Garavoglia – Complejo Sanitario Polifunzionale  
correo electrónico:

Horario :De lunes a viernes – de las 9.00 a las 12.30

#### **Valsesia Area**

- Borgosesia

Borgosesia – Via A.F. Ilorini Mo n° 20  
correo electrónico:

Horario:

De lunes a viernes – de las 8.00 a las 15.00 (número de las 7.45 a las 15.00)

Ventanilla elección y renuncia|SUSS tiene el siguiente horario :  
de lunes a viernes 8.00 -12.30 (número de las 7.45 a las 12.30)  
martes y jueves 13.30 -15.00 ( número de las 13.15 a las 15.00)

- Gattinara

Gattinara – C.so Vercelli n° 159 – Complejo Sanitario Polifunzionale  
correo electrónico:

d


Horario:

De lunes a viernes - 8.00 / 15.00 (número de las 7.45 a las 15.00)

Ventanilla elección \renuncia horario:

#### **Se puede reservar también por:**

- CALL CENTER

 800 000 300 Número verde gratuito, activo de lunes a domingo - 8.00 \ 20.00

- ON LINE

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

Por 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>

- A través de Farmacias

Algunas farmacias del territorio ASLVC dan la posibilidad de reservar exámenes . En el web [www.aslvc.piemonte.it](http://www.aslvc.piemonte.it) usted puede encontrar referencias.

## 2.8 COMO CANCELAR UNA CITA

Si usted no puede asistir a su cita, es muy importante notificar esto en poco tiempo, en modo que se pueda dar la cita a otro paciente, ayudando a reducir los tiempos de espera.

ASL VC tiene " un servicio de llamada" para confirmar la prenotazione CUP o CallCenter (800 000 500) Algunos días antes de su cita le llamarán para confirmar o cancelar su cita.

## 2.9 COMO PAGAR UNA VISITA O UN EXAMEN

Se puede pagar una visita o un examen a través de 2 formas :

- **On line:**

Para la utilización del pago del ticket sanitario ON LINE es necesario :

- El código de Pago Web (un número de 27 cifras impreso debajo del código de barras del papel de confirmación de reserva o dado por el call center al momento de la prenotazione) .Para el pago de los exámenes de sangre es necesario notificar esta modalidad al momento de la aceptación para que le venga dado su código de identificación.
- El Código Fiscal de la persona que debe hacer el examen
- Tarjeta de crédito VISA, MASTERCARD, MAESTRO (permitido para pagos internet)

No está previsto ningún recargo de precio .

Después del pago es posible imprimir " la factura valida para objetivos fiscales " que se debe mostrar al personal del ambulatorio donde usted efectúa la visita. En en cualquier momento usted puede tener acceso al sistema para imprimir otra copia en caso de pérdida.

- **En el Banco:**

Usted puede pagar el ticket con dinero en cualquier banco de las sucursales siguientes:

Hospital S. Andrea Corso Mario Abbiate 21 - Vercelli	Punto amarillo - en la entrada del Hospital
	Punto amarillo – en el centro de reservas CUP

	Punto amarillo - Ambulatorios (Piastra Ambulatoriale)
	Banco – Dentro del Hospital
	Banco – dentro el centro reservas CUP
<b>Complejo Sanitario Polifuncional</b> Via Matteotti 24/A - Santhià	Punto amarillo – en la entrada principal del Poliambulatorio
	Banco convencionado ,externo a la estructura
<b>Poliambulatorio</b> Vicolo Garavoglia, 1 - Cigliano	Banco convencionado, externo
<b>Hospital SS. Pietro e Paolo</b> Loc. Cascine Agnona - Borgosesia	Punto amarillo – en la entrada principal del hospital
	Banco convencionado externo al hospital
	Banco– interno al hospital
<b>Complejo sanitario Polifuncional</b> Corso Vercelli, 159 - Gattinara	Punto amarillo – en la entrada principal
	Banco convencionado externo
<b>Poliambulatorio</b> Via Garibaldi, 97 - Coggiola	Banco convencionado externo
<b>Casa de la Salud</b> Via Prof. Calderini, 2 - Varallo	Punto de Pago – en la entrada
	Banco convencionado externo
<b>Poliambulatorio</b> Via Mera, 3 c/o Municipio - Scopello	Banco externo convencionado
<b>Poliambulatorio</b> Via Roma, 17 - Serravalle Sesia	Banco externo
<b>Poliambulatorio</b> Via Marconi, 29 - Grignasco	Banco externo

## 2.10 LA TARJETA DE SALUD EUROPEA

La nueva Tarjeta de Salud europea, permite obtener la Seguridad Social en todo el territorio nacional y en todos los países de la Unión Europea, así como en Noruega, Liechtestein, Islandia y Suiza. Sustituye el viejo modelo E111.

No puede ser usado en caso de transferencias programadas a los países extranjeros para recibir cuidado en los centros de alta especialización.

La tarjeta es personal y contiene, además de los datos personales, también el código fiscal del usuario, que debe ser anotado en cada receta de prescripción de medicinas, visitas y exámenes especializados, ingresos en hospital y curas termales.

Es obligatorio mostrarla al farmacéutico junto con la receta médica.

La tarjeta viene enviada a todos los ciudadanos inscritos en el Sistema Nacional de Salud en su última dirección fiscal. En caso de no haberla recibido o de pérdida, el usuario puede pedir un duplicado en las ventanillas de elección y rechazo y en la Agencia de Entradas fiscales.

## 2.11 SERVICIOS DE ASISTENCIA SOCIO-SANITARIA

La Hacienda Sanitaria Local de Vercelli se empeña en satisfacer las necesidades complejas de sus ciudadanos vulnerables a través de una correcta información y correcta orientación, gracias a la simplificación del acceso a los servicios y analizando las medidas más convenientes para la persona en cuestión.

### Ventanillas socio Sanitarias :

Servicio Social Vercelli Hospita Sant'Andrea C.so M. Abbiate 21 Tel: 0161/593503 El miércoles de las 11.00 a las 13.00	Distrito - Vercelli Largo Giusti 13 ( c/o Poliambulatorio- piastra 5° piso) Tel: 0161/593321 Del lunes al viernes de 8.30 a 12.00
Ayuntamiento de Vercelli Plaza del Municipio 5 - Vercelli Tel 0161/596514 lunes, martes, jueves y viernes de 9.00 a 12.00 miércoles de las 14.00 a las 16.00	Cisas Santhià Vía D. Alighieri, 10 - Santhià Tel: 0161/936923-22 De lunes a viernes de 8,30 a las 15.30
Casa de Salud Santhi à (protocap) vía Matteotti n° 24 - Santhià Tel: 0161-929215 lunes, martes y viernes de las 9.00 a las 11.00	Presidio Ospedaliero S.de Pietro Paolo vía A.F. N de Ilorini Mo. 20 IV piso - Borgosesia Tel: 0163/426719-20 De lunes a viernes de las 8.30 a las 12.30 martes y jueves también de las 13.30 a las 15.00
Distrito de Borgosesia Vía A.F. N de Ilorini Mo. 20 piano terra Tel: 0163/426701-02 martes y miércoles de las 9.00 a las 12.00	Complejo Sanitario polifuncional de Gattinara C.so Vercelli 159 - Gattinara Tel: 0163/822355 lunes y miércoles de las 8.30 a las 12.30 y de las 13.30 a las 15.30 p.m. martes, jueves y viernes de las 8.30 a las 12.30
Poliambulatorio de Coggiola Vía G.Garibaldi n° 97 - Coggiola Tel: 015/78354 lunes y miércoles de las 8.30 a las 12.30 y de las 13.30 a las 15.30 martes, jueves y viernes de las 8.30 a las 12.30	Casa de Salud Varallo Vía Prof. Calderini n° 2 - Varallo Tel: 0163/568013-14 De lunes a jueves de las 8.30 a las 12.30 y de las 13.30 a las 15.30 viernes de las 8.30 a las 12.30
	Scopello C/o Municipio Vía Mera - Scopello Tel: 0163/71170 De lunes a viernes de las 8.30 a las 12.30 y de las 13.30 a las 15.30

### 3. COMPROMISOS HACIENDALES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS, DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

#### 3.1 COMPROMISOS

El ASL de VC cree que la definición de los compromisos compartidos con los ciudadanos, en tutela de sus necesidades es un requisito esencial para proporcionar los servicios de calidad. En el recuadro siguiente H significa el Hospital y la D Distrito.

##### ACCESIBILIDAD Y RECEPCIÓN

Descripción	Area
<b>El acceso</b> - la accesibilidad de los ciudadanos / pacientes a los centros y estructuras haciendales está garantizado por la presencia de un sistema de señalación y de puntos informativos donde se presta atención a la relación con las personas y a escucharlas.	H-D
<b>Barreras arquitectónicas – se compromete a quitar</b> las barreras arquitectónicas existentes en los puntos destinados al acceso de los ciudadanos / pacientes.	H-D
<b>Comodidad – se compromete a</b> mantener todos los sitios donde se ofrecen tratamientos de asistencia médica en un estado respetable, higiénico y seguro.	H-D
<b>Reconocimiento-</b> el Personal de Asistencia médica debe ser reconocible a través de un carnet de identidad visible.	H-D
<b>WEB</b> En el web haciendal hay páginas disponibles para la información en relación a la organización y a los servicios de asistencia médica	H-D

##### PERCURSOS CLINICOS Y ASISTENCIALES

Descripción	Area
<b>El consentimiento informado</b> – Los profesionales de asistencia están obligados a tener una competencia comunicativa\relacional con los pacientes y garantizan la adquisición de un consentimiento informado en relación a todos los procedimientos propuestos durante la hospitalización y a todas las alternativas posibles.	H-D
<b>Humanización de las prácticas terapéuticas</b> - Todos los profesionales de asistencia están comprometidos a garantizar un alivio a los sufrimientos evitables, incluso con el apoyo de las estructuras siguientes  – Hospital sin dolor  -Terapia antalgica  -Curas paliativas \Hospice	H-D
<b>La atención a la calidad de la alimentación durante la hospitalización – El hospital garantiza</b> durante las permanencias una alimentación variada, de buena calidad y apropiada a las condiciones de salud.	H
<b>El respeto de las diversidades culturales</b> - está garantizada la mediación cultural y la posibilidad de ponerse en contacto con el Ministro de culto al que se pertenece.	H-D
<b>La prevención de infecciones iatrogénas</b> - ASL VC pone continuamente una serie de medidas miradas a la prevención y al control de las infecciones correlacionadas. La Región del Piemonte desarrolla un papel de control para garantizar la eficacia de las intervenciones efectuadas expresando un juicio de valor.	H-D

##### DIMISIÓN HOSPITALICIA

Descripción	Area
<b>Itinerario integrado</b> – Los profesionales se comprometen a identificar cuando sea necesario, itinerarios de asistencia integrados con la red hospitalaria y territorial	H-D

<b>La dimisión protegida</b> - las dimisiones del Hospital garantizan la continuidad de curas de los ciudadanos pacientes	H-D
<b>Acercamiento compasivo a la muerte:</b> garantizan la dignidad y la intimidad de la familia a través la asignación de un espacio dedicado al difunto, respetando la privacidad.	H

#### MÉTODOS DE ESCUCHA DE LOS PACIENTES

Descripción	Area
<b>Participación activa</b> - invitan a las Asociaciones de Voluntariado a tener un papel activo dentro la Organización del Hospital	H-D
<b>- Análisis de la calidad</b>	H-D
<b>La hacienda se empeña en el análisis Sistemático de la satisfacción del cliente .</b>	
<b>El análisis de quejas y sugerencias -</b>	H-D
<b>La hacienda se empeña a efectuar relevaciones de las percepciones e valoraciones de los usuarios de los servicios</b>	

### 3.2 STANDARD E INDICADORES DE CALIDAD

ASL VC promueve la mejora de la calidad de los servicios a través de un sistema de garantías de criterios de calidad cuantificables y documentados . Cada año las Unidades Operativas persiguen objetivos de mejora de la calidad, coherentes con la organización haciendal.

Los objetivos haciendales se miden a través de indicadores constantemente controlados y comparables en el tiempo.

Cada unidad operativa tiene a disposición el manual que describe la actividad en modo de garantizar las finalidades perseguidas y los standard de referencia.

Area de calidad	ID	Lista de servicios	ítem	Standard
La transparencia	TR1	Profesionales de asistencia médica claramente identificable	Todos los operadores tienen que tener la tarjeta de identificación	100 % de personales de recepción con ID
	TR2	La información disponible sobre las actividades y los servicios	El web accesible también a personas con discapacidades	web sensible al Derecho(ley)n° 4 del 9 de enero 2004 (legge Stanca)
Humanización	UM1	Los padres asisten continuamente el niño, con los muebles adecuados para el descanso(cama)	Disponibilidad de muebles para los padres	Cama para 1 padre por paciente
	UM2	Mediador cultural	Disponibilidad de mediadores linguistico\culturales	Presencia de mediador linguistico en caso de necesidad
Accesibilidad, oportunidad y eficacia	AC1	Disponibilidad de información sobre los tiempos de espera	Disponibilidad de información en el Web haciendal	Disponibilidad de los tiempos de espera necesarios para todos los tratamientos ambulatoriales y hospitalarios y de ingresos sujetos al control del Consejo Regional

	AC2	Concesión de copia certificada del historial médico	Copia certificada del historial médico previsto por la normativa	Dentro de 7 días del alta
	AC3	Carteles de orientación para los pacientes de los servicios y estructuras haciendales	Carteles adecuados y de fácil comprensión	Presencia en la entrada de carteles útiles a orientarse dentro del edificio
	AC4	Horario de acceso visible en la entrada de las diferentes estructuras	Posibilidad de acceder o contactar telefónicamente el servicio de interés en los horarios de apertura expuestos al público	El servicio tiene que estar siempre accesible en dichos horarios
	AC5	Acceso facilitado para los exámenes diagnósticos de sospecha de patología neoplásica	Los pacientes con sospecha de neoplasia tienen derecho a la exención 048, para efectuar los exámenes necesarios en modo gratuito	La exención temporal 048 está concedida por el CAS a todos los pacientes con sospecha de neoplasia para ejecutar gratis los necesarios controles diagnósticos finalizados a excluir o confirmar el tumor
	AC6	Tratamiento del dolor y alivio del sufrimiento	Intervención rápida para el control del dolor	Intervención de un médico dentro de 3 horas de la señalación del dolor
Tutela,escucha y verifica	TAV1	Respuesta por escrito a reclamaciones de los usuarios	Tiempo de respuesta de la hacienda	Garantía de respuesta dentro de 30 días, excepto por los casos complicados
	TAV2	Cuestionarios de satisfacción del cliente	Valutación de cuestionarios de satisfacción del cliente	Análisis anual de respuestas de cuestionarios

### 3.3 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- El derecho de recibir asistencia médica prevista por el Servicio Sanitario Nacional.
- El derecho de ser tratado y ayudado, en condiciones de seguridad, en el respeto de la dignidad humana y de las propias convicciones culturales, filosóficas y religiosas.
- El derecho de recibir información relacionada a los procedimientos sanitarios, a los modos de acceso y a los tiempos de espera .
- El derecho de recibir información clara, exacta y exhaustiva referida al propio estado de salud, al diagnóstico y al tratamiento posible .
- El derecho a la propia intimidad y privacidad durante las prácticas médico-enfermeras, diagnóstico-terapéuticas.
- El derecho de recibir terapia de control del dolor.
- El derecho de tener a alguien cerca durante la estancia en el hospital.
- El derecho de los niños de tener al lado los padres 24 horas sobre 24
- El derecho de hacer una reclamación.

### 3.4 LOS DEBERES DE LOS PACIENTES

- Los pacientes deben colaborar y comportarse con respeto en relación a los profesionales que los asisten, en modo de facilitar la eficacia de su trabajo .



- Los pacientes deben adaptar su comportamiento conforme a la información recibida.
- Los pacientes tienen que respetar las reglas que rigen, así como las estructuras, los aparatos y el mobiliario presente al interno de la estructura.
- Los pacientes deben respetar el horario del centros de asistencia médica así como las reglas higienico-sanitarias vigentes.
- Los pacientes deben respetar las normas de educación en su relación con el personal.
- Los pacientes deben evitar cualquier comportamiento que podría molestar a otros pacientes evitando además reunirse en las habitaciones.
- Los pacientes deben observar la prohibición de no fumar, no solo como forma de respeto hacia los demás sino que también para conservar un ambiente sano.
- Evitar de traer niños bajo los 12 de visita a los pacientes ingresados en el hospital, para proteger la salud de todos.
  - usar teléfonos móviles en modo atento y educado para evitar molestar a otra gente.

## 4. INSTRUMENTOS DE TUTELA DE LOS DERECHOS A LA INFORMACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y MODALIDAD' DE VALORACIÓN DE LOS EMPEÑOS EMPRESARIALES

### 4.1 ACCESO A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS

El acceso cívico es el derecho de todos a pedir documentos, información o datos que la Administración Pública tiene la obligación de publicar según la Directiva 33/2013, allá donde no hayan sido publicados en la página "Amministrazione Trasparente". El Acceso Cívico es un derecho que puede ser practicado por cualquier persona, es gratuito y no necesita de motivación.

#### **Responsable de la transparencia**

Ing. Giovanni Di BONITO

La petición puede ser presentada en el modelo específico preparado:

- Por correo electrónico a la dirección: [aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it](mailto:aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it)
- Por correo ordinario a : Dott Responsabile Liliana Mele, Corso Mario Abbiate 21 - 13100 Vercelli
- Por fax al nº0161 210284
- Directamente a la Oficina Protocollo - 2 piso de Edificio de Administración - Corso Mario Abbiate 21 - 13100 Vercelli

### 4.2 CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La Hacienda Sanitaria Local pone a disposición información sobre los servicios proporcionados y proporciona una gama de instrumentos para la escucha de los usuarios de la asistencia médica y para la mejora continua de la organización.

Con este objetivo, sistemáticamente adopta los medios siguientes:

- la recogida de valutations y sugerencias a través de cuestionarios de apreciación del servicio ofrecido a todos los pacientes dados de alta de los hospitales de la hacienda y a aquellos que recibieron asistencia médica territorial en un tiempo establecido del año;
- recogida y análisis sistemático de las señalizaciones, quejas, elogios y sugerencias. El PRO analiza las notificaciones recibidas de los usuarios para proponer nuevas mejoras en los servicios.

