



CASA DELLA COMUNITÀ MONTEFIASCONE

CHARTE DES SERVICES



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

ASL
VITERBO



REGIONE
LAZIO



CASA DELLA COMUNITÀ DI DE MONTEFIASCONE

CHARTRE DES SERVICES

La Charte des Services est un outil complet d'information sur les services offerts, afin que la population puisse connaître les prestations et les services fournis ainsi que les modalités pour y accéder.

L'objectif principal est de garantir aux usagers le plein respect de leurs droits et la plus grande dignité.

Être correctement informé permet au citoyen d'effectuer un choix conscient dans la plus grande transparence.

Dans cette perspective, la Charte des Services représente l'un des outils visant à affirmer la centralité du citoyen dans le système socio-sanitaire.

LA MAISON DE LA COMMUNAUTÉ DE MONTEFIASCONE

La Maison de la Communauté de Montefiascone est un lieu public, proche des personnes, conçu pour prendre soin de la santé chaque jour.

Ici, les citoyens trouvent accueil, écoute et orientation : un point unique où entrer en contact avec les services sanitaires et sociaux du territoire.

Dans la Maison de la Communauté de Montefiascone, médecins généralistes, infirmiers et autres professionnels travaillent ensemble pour la prévention, les soins infirmiers, le suivi des maladies chroniques et le soutien aux personnes les plus fragiles.

Ici, il est possible de recevoir des informations, d'être accompagné dans le parcours de soins, de réserver des prestations et de trouver des réponses aux besoins de santé non urgents.

La Maison de la Communauté de Montefiascone n'est pas un lieu isolé, mais un point de connexion entre le domicile, les services territoriaux et, lorsque cela est nécessaire, l'hôpital.

Elle représente le premier point de référence pour la santé, facile à atteindre et ouverte à la communauté.

Parce que prendre soin de la santé signifie partir du territoire et des personnes.

PRINCIPES ET VALEURS DIRECTRICES

Continuité dans la prestation des soins et centralité de la personne dans le projet de santé

Les services sont fournis avec continuité, régularité et sans interruption entre les différents niveaux, et l'usager est une partie active des parcours de soins.

Intégration et coopération

Intégration et coopération entre les professionnels, entre les secteurs sanitaire, socio-sanitaire et social, ainsi qu'avec la communauté, notamment avec les collectivités locales et le tiers secteur, à travers une participation active aux interventions de coproduction.

Prévention et promotion de la santé

Prévention et promotion de la santé à travers des programmes d'éducation, de prévention et de soutien à des modes de vie favorables à la santé individuelle et collective.

Qualité et amélioration continue

Qualité et amélioration continue grâce à l'adoption de pratiques efficaces fondées sur les preuves et à la vérification régulière des résultats dans une optique d'amélioration continue.

Humanisation des soins

Humanisation des soins comme élément fondamental à la base de toutes les activités qui se déroulent dans la Maison de la Communauté.

MODALITÉS D'ACCÈS ET ORGANISATION DU SERVICE

Chaque citoyen peut accéder aux services selon ses besoins, en trouvant un point de référence unique et une réponse intégrée entre assistance sanitaire et sociale.

L'accès peut être direct ou sur rendez-vous.

Accès direct

Il ne nécessite pas de réservation et peut avoir lieu pendant les horaires d'ouverture de la structure, selon la disponibilité des opérateurs présents, dans le respect de l'ordre d'accès, sans préjudice d'éventuelles priorités, et selon les horaires effectués par les services spécifiques de référence.

En particulier, l'accès libre est prévu pour :

- les services d'accueil et d'orientation
- les services de santé non urgents, tant pour les besoins occasionnels que pour les demandes de prise en charge

Accès libre avec prescription du médecin traitant :

- salle de prélèvements

Accès sur rendez-vous et avec prescription du médecin généraliste ou du médecin spécialiste

Prévu pour le secteur des consultations spécialisées ambulatoires et du diagnostic de base.

- consultations spécialisées
- diagnostic de base

Pour tous les autres services présents, tels que les services consultoriaux, de prévention et de santé mentale, il convient de se référer aux chartes de services spécifiques. Il sera néanmoins possible de demander des informations sur les modalités d'accès auprès du service d'accueil et d'orientation.

DOCUMENTS À APPORTER

- Pièce d'identité valide et carte sanitaire nationale
- Éventuelles prescriptions ou ordonnances médicales
- Liste des médicaments pris ou plan thérapeutique actualisé
- Documentation sanitaire antérieure, comptes rendus, lettres de sortie, examens diagnostiques récents

- Délégations ou certifications de tutelle légale, si l'utilisateur ne peut pas signer de manière autonome
- Toute autre documentation utile en fonction de la demande présentée (documentation ISEE ou certificats d'invalidité)

SERVICES OFFERTS

Les usagers qui accèdent à la Maison de la Communauté (CdC) peuvent bénéficier des services suivants.

ZONE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

Rez-de-chaussée

Horaires

Du lundi au vendredi de 8h00 à 14h30 – le samedi de 8h00 à 14h00

Contacts : 0761 1860342

Dans cette zone, le citoyen pourra être guidé dans l'utilisation des services grâce à des services de premier accueil et d'orientation concernant les services et les ressources présents sur le territoire, activer des procédures de prise en charge dans les différents contextes de soins, réserver des prestations, retirer des comptes rendus et bénéficier d'un soutien dans la gestion des démarches administratives pour accéder aux droits exigibles de nature socio-sanitaire ainsi qu'aux services relatifs au registre des assistés, y compris les services pour la population étrangère (délivrance STP/ENI).

En particulier, le PUA est le siège de l'intégration socio-sanitaire et offre également des activités de secrétariat social en liaison avec le service social des collectivités locales.

POINT UNIQUE D'ACCÈS (PUA)

Rez-de-chaussée, salle n° 0.17

Horaires

Du lundi au vendredi de 8h30 à 13h30

Le mardi et le jeudi de 14h00 à 16h00

Le samedi de 9h00 à 12h00

GUICHET CUP

Rez-de-chaussée, salles n° 0.02 et 0.04

Horaires

Lundi, mercredi, vendredi de 7h30 à 17h00

Mardi et jeudi de 7h30 à 15h45

Le samedi de 7h30 à 11h15

ZONE D'ASSISTANCE DE PROXIMITÉ ET DE SOINS PRIMAIRES

Rez-de-chaussée, salle n° 0.11

Horaires

Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30 – le samedi de 8h00 à 14h00

Accès libre

Dans cette zone, le citoyen pourra bénéficier d'un service médical et infirmier actif aux plages horaires indiquées ci-dessus et selon les modalités d'accès précisées.

Ce service est destiné à répondre aux besoins occasionnels et à procéder à une première évaluation afin d'activer le parcours de soins le plus indiqué pour l'utilisateur, ainsi qu'à fournir des prestations et des programmes de dépistage et de promotion de la santé.

Cabinet médical

Rez-de-chaussée, salle n° 0.09

Horaires

Du lundi au dimanche de 8h00 à 20h00

L'accès est libre et s'adresse à tous les citoyens, y compris les non-résidents et les étrangers qui nécessitent une première évaluation pour être orientés vers un parcours de soins ou qui présentent un besoin de santé occasionnel.

Il assure la prestation d'actes tels que pansements, perfusions de médicaments et gestion des aides, équipements et dispositifs médicaux en collaboration avec le cabinet infirmier.

Cabinet infirmier

Rez-de-chaussée, salle n° 0.11

Horaires

Du lundi au dimanche de 8h00 à 20h00

Il reçoit :

- en accès libre pour une première évaluation et une prise en charge ultérieure
- sur rendez-vous pour la prestation d'actes tels que pansements, gestion des aides, équipements et dispositifs médicaux, perfusion de médicaments, prestations nécessitant une indication médicale

Les infirmiers présents s'occupent également d'éducation sanitaire afin de promouvoir l'adhésion au projet de santé, stimuler l'autonomie dans les soins et l'adhésion aux programmes de prévention, ainsi que d'activités de téléassistance et de télésurveillance et d'interventions de promotion de la santé destinées à l'ensemble de la communauté.

Ils soutiennent en outre le médecin dans la gestion des besoins occasionnels de la population.

Médecin de continuité des soins / garde médicale

Pour les communes de : Montefiascone, Capodimonte, Marta.

Pour un total d'environ 18 000 habitants.

Horaires

de 20h00 à 8h00, tous les jours ouvrables ;

de 10h00 le samedi, ou un autre jour pré-férié, jusqu'à 8h00 le lundi ou le lendemain du jour férié ;

de 8h00 à 20h00 le dimanche et les jours fériés.

Soins primaires : médecins généralistes et pédiatres de libre choix

Les usagers pourront trouver dans la CdC leur médecin traitant, sous forme individuelle et/ou associée (comme Agrégation Fonctionnelle Territoriale), avec une modalité organisationnelle visant à garantir la continuité, l'accessibilité et l'intégration des soins primaires sur le territoire.

Dans tous les cas, l'assistance primaire est fournie par une équipe multiprofessionnelle et multidisciplinaire, principalement composée du médecin ou du pédiatre de famille, du spécialiste

ambulatoire et de l'infirmier de famille et de communauté (IFeC), qui prennent en charge les maladies chroniques selon des modèles proactifs et d'initiative visant à prévenir les complications, à maintenir les capacités et l'autonomie de la personne et à améliorer sa qualité de vie.

ZONE DES CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES AMBULATOIRES

Un point de prélèvements est présent.

Rez-de-chaussée, salle n° 0.01

Horaires

Du lundi au samedi de 8h00 à 10h00 – Accès libre

Des consultations spécialisées dotées de diagnostics de base sont présentes, destinées à la gestion des chronicités prévalentes sur la base des besoins exprimés par la population. L'accès aux services se fait sur rendez-vous ou par des parcours internes activés par le médecin et/ou par l'infirmier présent dans la zone d'assistance de proximité.

En particulier, les spécialités actuellement présentes sont : cardiologie, maladies du métabolisme et de la nutrition, pneumologie, ophtalmologie, chirurgie vasculaire, gériatrie, médecine générale (interne pour consultation ostéo-métabolique et centre d'hémostase), neurologie, odontologie et stomatologie, orthopédie et traumatologie, oto-rhino-laryngologie, rhumatologie et médecine du sport.

La Maison de la Communauté favorise l'intégration avec les citoyens, les associations et les collectivités locales. À cette fin, un espace est réservé aux activités de participation de la communauté locale et des accords de collaboration ont été conclus pour des interventions intégrées sur des groupes spécifiques de population. Des guichets ouverts au public sont également présents pour permettre la diffusion des activités.

CHARTRE DES DROITS DES CITOYENS

Égalité

Chacun a le droit de recevoir les soins médicaux les plus appropriés sans discrimination de sexe, de race, de langue, de religion, d'opinions politiques ou de conditions sociales.

Impartialité dans la prestation du service : un comportement objectif, impartial et neutre est adopté envers les usagers.

Respect et personnalisation des soins

Chacun a le droit à la reconnaissance de sa spécificité afin que le processus de soins ne modifie pas, au-delà du nécessaire, ses habitudes de vie.

Droit de choix et consentement éclairé du citoyen

Le citoyen peut choisir la structure à laquelle accéder pour recevoir une assistance et, avant d'être soumis à des procédures médicales ou à des thérapies, il a le droit de recevoir les informations nécessaires pour exprimer un consentement en vue d'un choix éclairé.

Participation du citoyen

L'utilisateur a le droit de participer à son propre projet de santé, en obtenant de la structure sanitaire les informations relatives au plan de soins et en recevant des communications complètes et compréhensibles

concernant le diagnostic, le traitement et le pronostic de sa maladie ainsi que les délais et modalités d'accès aux suivis prévus.

La participation active prévoit en outre le droit de recevoir l'éducation sanitaire appropriée afin d'atteindre le potentiel maximal dans la mise en œuvre des processus d'autosoins.

Efficiences et efficacité du service public

Le service public doit être fourni de manière à garantir un rapport optimal entre les ressources engagées, les activités réalisées et les résultats.

Confidentialité des informations

Les informations concernant son état de santé et toute autre donnée personnelle doivent être soumises à l'obligation de confidentialité conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection de la vie privée.

La personne et sa famille, en tant qu'usagers, ont le devoir de maintenir une attitude responsable et correcte envers les autres, le personnel, les locaux et les équipements. Respecter le travail et le professionnalisme des opérateurs sanitaires devient une condition indispensable pour mettre en œuvre un programme thérapeutique et d'assistance correct. Le respect des autres usagers est tout aussi fondamental, également en ce qui concerne les priorités représentées lors de la phase d'accès aux services.

La participation au projet de soins est un droit mais aussi une coresponsabilité

Pour que le pacte de soins entre le médecin et l'utilisateur se réalise pleinement, il est indispensable que la personne adhère aux traitements proposés, tant dans la prise du traitement que dans la modification des modes de vie, ainsi que dans le respect des rendez-vous et des contrôles prévus.

Si l'utilisateur rencontre des difficultés à suivre avec constance le parcours de soins convenu, il s'engage à partager avec le médecin ou l'infirmier les difficultés rencontrées afin de réadapter le projet de soins.

La qualité de la relation avec les citoyens est garantie par la gestion et le suivi des réclamations, éloges, remerciements et suggestions présentés par les citoyens eux-mêmes, qui peuvent transmettre ces signalements au Bureau des Relations avec le Public (URP) en suivant les indications présentes sur le site de l'entreprise www.asl.vt.it, dans la page dédiée "Urp", où il est possible de télécharger les formulaires utiles au signalement. L'URP prend en charge toute demande qui nécessite, de manière explicite ou implicite, une réponse.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION, TRAITEMENT DES DONNÉES ET DOCUMENTATION SANITAIRE

En outre, au moyen d'un questionnaire spécifique de satisfaction, les usagers de la CdC pourront fournir des indications pour l'amélioration du service reçu.

Le questionnaire peut être rempli directement en ligne en accédant à la page ou au moyen du QR code. Il sera anonyme, et les données seront recueillies et analysées par le Bureau des Relations avec le Public.

Le système d'analyse des enquêtes de satisfaction, associé à la gestion des signalements reçus, contribue à la formulation de propositions d'amélioration continue des services offerts.

Le traitement des données au sein de l'Entreprise se fait au moyen d'outils et de procédures adaptés à garantir la sécurité et la confidentialité, et est effectué sur supports papier et par moyens informatiques,

dans le respect du Code de déontologie, du secret professionnel et d'office, ainsi que du Règlement européen 679/2016, du Code de la protection des données personnelles (décret législatif n° 196/2003 et modifications ultérieures), ainsi que des règlements régionaux et d'entreprise : www.asl.vt.it/protezione-dei-dati.

Les citoyens assistés de la province de Viterbo peuvent demander la délivrance de la documentation sanitaire en remplissant les formulaires prévus, téléchargeables sur le portail de l'entreprise www.asl.vt.it/cartella-clinica-e-certificazioni et également disponibles auprès de tous les guichets CUP et de tous les points d'information. Les formulaires indiquent les modalités d'envoi et de retrait de la documentation, qui sera délivrée à partir de 7 jours après la présentation de la demande par les intéressés ayant droit, et en tout état de cause dans le délai maximal de 30 jours.

Les citoyens peuvent en outre télécharger gratuitement les résultats des analyses de laboratoire à l'adresse <https://www.salutelazio.it/scarica-il-tuo-referto>.

Le service est disponible à tout moment de la journée et n'importe quel jour de la semaine, depuis tout appareil connecté à Internet, sans qu'il soit nécessaire de faire la queue au guichet de sa propre entreprise sanitaire.

Il est rappelé que les titulaires de SPID, TS-CNS et CIE peuvent accéder aux résultats par l'intermédiaire de leur Dossier Sanitaire Électronique.

RÉSEAU INTÉGRÉ DE SPÉCIALISTES DE PROXIMITÉ – RISP

La carte présente le réseau intégré de spécialistes de proximité (RISP) de la province de Viterbo et identifie la Maison de la Communauté de Montefiascone au sein du réseau territorial.

CONTACTS ET INFORMATIONS FINALES

Asl Viterbo social
Via Donatori di Sangue n° 19

La Charte des Services de la Maison de la Communauté de Montefiascone a été rédigée avec le précieux soutien et la collaboration des associations de protection et de bénévolat représentatives du territoire et de la table de participation de l'Asl de Viterbo.