



CASA DELLA COMUNITÀ RONCIGLIONE

CHARTE DES SERVICES



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

ASL
VITERBO



REGIONE
LAZIO



CASA DELLA COMUNITÀ DI RONCIGLIONE

CHARTRE DES SERVICES

La Charte des Services est un outil complet d'information concernant les services offerts afin que la population puisse connaître les prestations et les services fournis ainsi que les modalités d'accès.

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

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

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

LA MAISON DE LA COMMUNAUTÉ DE RONCIGLIONE

La Maison de la Communauté de Ronciglione 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 d'accès unique aux services sanitaires et sociaux du territoire.

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

Les citoyens peuvent y recevoir des informations, être accompagnés dans leur parcours de soins, réserver des prestations et trouver des réponses à des besoins de santé non urgents.

La Maison de la Communauté de Ronciglione 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, facilement accessible et ouvert 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.

Intégration et coopération entre professionnels, entre les secteurs sanitaire, médico-social et social, ainsi qu'avec la communauté, notamment les collectivités locales et le tiers secteur.

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

Qualité et amélioration continue grâce à l'adoption de pratiques efficaces fondées sur les preuves scientifiques et à l'évaluation régulière des résultats.

Humanisation des soins comme élément fondamental à la base de toutes les activités menées 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 :

- services d'accueil et d'orientation
- services de santé non urgents, pour des besoins occasionnels ou une prise en charge
- salle de prélèvements avec prescription du médecin traitant

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

- consultations spécialisées
- services de diagnostic de base

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 médicale antérieure, rapports médicaux, lettres de sortie et examens diagnostiques récents
- Procurations ou certificats de tutelle légale si l'utilisateur ne peut pas signer de manière autonome
- Toute autre documentation utile selon la demande présentée

SERVICES OFFERTS

ZONE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

Rez-de-chaussée

Horaires :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 14h30

Le samedi de 8h00 à 14h00

POINT UNIQUE D'ACCÈS (PUA)

Rez-de-chaussée salle n°2

Horaires :

Du lundi au vendredi de 10h00 à 13h30

Le mardi de 14h00 à 16h00

Le samedi de 9h00 à 12h00

GUICHET CUP

Rez-de-chaussée salle n°1

Horaires :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00

ZONE DES SOINS DE PROXIMITÉ ET DES SOINS PRIMAIRES

Rez-de-chaussée salle n°1

Horaires :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30

Le samedi de 8h00 à 14h00

Dans cette zone, le citoyen peut bénéficier d'un service médical et infirmier actif aux horaires indiqués.

Ce service est destiné à répondre aux besoins de santé occasionnels et à effectuer une première évaluation afin d'activer le parcours de soins le plus approprié.

CABINET MÉDICAL

Rez-de-chaussée salle n°4

Horaires :

Du lundi au dimanche de 8h00 à 20h00

Accès libre pour tous les citoyens, y compris les non-résidents et les citoyens étrangers.

CABINET INFIRMIER

Rez-de-chaussée salles n°3/5

Horaires :

Du lundi au dimanche de 8h00 à 20h00

Les infirmiers assurent les pansements, les perfusions de médicaments, l'éducation sanitaire, la téléassistance et les activités de promotion de la santé.

CONTINUITÉ DES SOINS / GARDE MÉDICALE

Pour les communes de Ronciglione, Caprarola, Carbognano, Sutri, Capranica, Bassano Romano, Oriolo et Monterosi.

Population desservie : environ 42 000 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 ;

De 8h00 à 20h00 les dimanches et jours fériés.

Contact : 0761 651254

MÉDECINS GÉNÉRALISTES ET PÉDIATRES DE LIBRE CHOIX

Les usagers peuvent trouver leur médecin traitant dans la Maison de la Communauté, individuellement ou sous forme associative.

Les soins primaires sont assurés par une équipe multiprofessionnelle et multidisciplinaire composée principalement du médecin généraliste, du pédiatre, du spécialiste ambulatoire et de l'infirmier de famille et de communauté.

ZONE DES CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES

Un point de prélèvements sanguins est disponible.

Des consultations spécialisées avec services diagnostiques de base sont proposées selon les besoins exprimés par la population.

Les spécialités actuellement présentes sont :

cardiologie, endocrinologie et diabétologie, pneumologie, neurologie, hématologie, urologie, dermatologie, oto-rhino-laryngologie, orthopédie et rhumatologie.

La Maison de la Communauté favorise également l'intégration avec les citoyens, les associations et les collectivités locales grâce à des espaces de participation et des projets collaboratifs.

CHARTRE DES DROITS DES CITOYENS

Égalité :

Toute personne a le droit de recevoir les soins médicaux les plus appropriés sans discrimination.

Impartialité :

Le service est fourni de manière objective, impartiale et neutre.

Respect et personnalisation des soins :

Toute personne a droit à la reconnaissance de sa spécificité afin que le processus de soins modifie le moins possible ses habitudes de vie.

Liberté de choix et consentement éclairé :

Le citoyen peut choisir la structure à laquelle il souhaite s'adresser et recevoir toutes les informations nécessaires avant tout traitement ou procédure médicale.

Participation du citoyen :

L'utilisateur a le droit de participer activement à son projet de santé et de recevoir des informations claires concernant le diagnostic, le traitement et le pronostic.

EFFICACITÉ, CONFIDENTIALITÉ ET RÉCLAMATIONS

Le service public doit être fourni de manière efficace et efficiente.

Les informations relatives à l'état de santé et les données personnelles sont protégées conformément à la réglementation en vigueur sur la confidentialité.

Les citoyens et leurs familles doivent maintenir une attitude correcte et respectueuse envers le personnel, les locaux et les équipements.

Les réclamations, suggestions et remerciements peuvent être adressés au Bureau des Relations avec le Public (URP) selon les modalités indiquées sur le site de l'Asl de Viterbo.