



CASA DELLA COMUNITÀ SORIANO NEL CIMINO

CHARTE DES SERVICES



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

ASL
VITERBO



REGIONE
LAZIO



CASA DELLA COMUNITÀ di SORIANO NEL CIMINO

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 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 SORIANO NEL CIMINO

La Maison de la Communauté de Soriano nel Cimino 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 Soriano nel Cimino travaillent ensemble médecins généralistes, infirmiers et autres professionnels 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 d'obtenir des réponses aux besoins de santé non urgents.

La Maison de la Communauté de Soriano nel Cimino 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.

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

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

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

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'arrivée, sous réserve des priorités éventuelles et des horaires des services spécifiques de référence.

L'accès libre est notamment 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 avec prescription du médecin généraliste ou du médecin spécialiste :

- consultations spécialisées
- services diagnostiques de base

DOCUMENTS À APPORTER

- Pièce d'identité valide et carte sanitaire nationale
- Éventuelles prescriptions médicales
- Liste des médicaments pris ou plan thérapeutique actualisé
- Documentation médicale antérieure, rapports médicaux, lettres de sortie et examens diagnostiques récents
- Procurations ou certifications de tutelle légale si l'utilisateur ne peut pas signer de manière autonome
- Toute autre documentation utile selon la demande présentée (documents ISEE ou certificats d'invalidité)

SERVICES OFFERTS

ZONE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

Rez-de-chaussée

Horaires :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30

Le samedi de 8h00 à 14h00

Contacts : 0761651216

Dans cette zone, le citoyen peut être guidé dans l'utilisation des services grâce à des activités de premier accueil et d'orientation concernant les services et les ressources disponibles sur le territoire, activer des procédures de prise en charge dans les différents contextes de soins, réserver des prestations, retirer des rapports médicaux et bénéficier d'un soutien dans la gestion des démarches administratives pour accéder aux droits médico-sociaux ainsi qu'aux services administratifs relatifs au registre des assurés, y compris les services destinés à la population étrangère (délivrance STP/ENI).

Le PUA constitue notamment le siège de l'intégration médico-sociale et offre également des activités de secrétariat social en coordination avec les services sociaux des collectivités locales.

POINT UNIQUE D'ACCÈS (PUA)

Rez-de-chaussée salle n°7

Horaires :

Du lundi au vendredi de 10h00 à 13h30

Le mercredi de 14h00 à 16h00

Contacts : 0761651213

GUICHET CUP

Rez-de-chaussée salle n°8

Horaires :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 12h30

Lundi et mercredi de 14h00 à 16h30

ZONE DES SOINS DE PROXIMITÉ ET SOINS PRIMAIRES

Rez-de-chaussée

Horaires :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30

Le samedi de 8h00 à 14h00

Accès libre

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

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 adapté au patient, ainsi qu'à fournir des prestations, des programmes de dépistage et de promotion de la santé.

CABINET MÉDICAL

Rez-de-chaussée salles n°11 et n°12

Horaires :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30

Le samedi de 8h00 à 14h00

L'accès est libre et destiné à tous les citoyens, y compris les non-résidents et les citoyens étrangers nécessitant une première évaluation afin d'être orientés vers un parcours de soins ou présentant un besoin de santé occasionnel.

Le cabinet assure des prestations telles que pansements, perfusions de médicaments et gestion des aides techniques, dispositifs et matériels médicaux en collaboration avec le cabinet infirmier.

CABINET INFIRMIER

Rez-de-chaussée salle n°10

Horaires :

Du lundi au samedi de 8h00 à 14h00

Le service reçoit :

- accès libre pour une première évaluation et une prise en charge successive
- accès sur rendez-vous pour des prestations telles que pansements, gestion des aides techniques et dispositifs médicaux, perfusions de médicaments et actes nécessitant une indication médicale

Les infirmiers présents assurent également des activités d'éducation sanitaire afin de promouvoir l'adhésion au projet de santé, stimuler l'autonomie et la participation aux programmes de prévention, ainsi que des activités de téléassistance, de télésurveillance et de promotion de la santé destinées à l'ensemble de la communauté.

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

MÉDECIN DE CONTINUITÉ DES SOINS / GARDE MÉDICALE

Rez-de-chaussée salles n°11 et n°12

Pour les communes de : Soriano nel Cimino, Bomarzo, Vignanello, Vallerano, Vasanello, Canepina, Bassano in Teverina et Orte.

Pour un total d'environ 33 500 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 d'un jour férié ;

de 10h00 à 20h00 les dimanches et jours fériés.

Contacts : 0761651216

SOINS PRIMAIRES : 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, avec une organisation visant à garantir la continuité, l'accessibilité et l'intégration des soins primaires sur le territoire.

Dans tous les cas, les soins primaires sont assurés par une équipe multiprofessionnelle et multidisciplinaire composée principalement du médecin ou du pédiatre de famille, du spécialiste ambulatoire et de l'infirmier de famille et de communauté.

ZONE DES CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES

Un point de prélèvements est présent.

Rez-de-chaussée salle n°10

Horaires :

Du mardi au vendredi de 8h00 à 9h30 – accès libre

Des consultations spécialisées dotées de services diagnostiques de base sont disponibles pour la gestion des pathologies chroniques les plus fréquentes selon les besoins exprimés par la population.

Les spécialités actuellement présentes sont :

cardiologie, chirurgie vasculaire, chirurgie générale (sénologie), pneumologie, thérapie de la douleur, gériatrie, oto-rhino-laryngologie, orthopédie et traumatologie, maladies du métabolisme et de la nutrition, neurologie.

CHARTE DES DROITS DES CITOYENS

Égalité

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

Impartialité dans la prestation du service :

un comportement objectif, impartial et neutre est adopté envers les usagers.

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.

Droit de choix et consentement éclairé du citoyen

Le citoyen peut choisir la structure à laquelle il souhaite s'adresser pour recevoir une assistance et a le droit de recevoir toutes les informations nécessaires avant toute procédure médicale ou traitement.

Participation du citoyen

L'usager a le droit de participer à son projet de santé et de recevoir des informations complètes et compréhensibles concernant le diagnostic, le traitement et le pronostic de sa maladie.

EFFICACITÉ, CONFIDENTIALITÉ ET RÉCLAMATIONS

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

Les informations concernant l'état de santé et toute autre donnée personnelle sont soumises au respect des règles de confidentialité conformément à la législation en vigueur.

La personne et sa famille ont le devoir d'adopter un comportement responsable et correct envers les autres usagers, le personnel, les locaux et les équipements.

Les réclamations, suggestions et remerciements peuvent être adressés au Bureau des Relations avec le Public (URP).

PROTECTION DES DONNÉES ET DOCUMENTATION MÉDICALE

Le traitement des données au sein de l'entreprise est effectué au moyen d'outils et de procédures garantissant la sécurité et la confidentialité.

Les citoyens de la province de Viterbo peuvent demander la délivrance de leur documentation médicale en remplissant les formulaires disponibles sur le portail de l'Asl de Viterbo.

Les citoyens peuvent également télécharger gratuitement les résultats des analyses de laboratoire via le portail régional Lazio.