



CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 22 agosto 2019)

CUNEO SANTA CROCE E CARLE 医院的服务宪章

在该文件里，CUNEO 的 SANTA CROCE E CARLE 医院解释提供的服务，宣布质量标准 and 为客户保护的方法。

医院在以下本部开张活动：

- SANTA CROCE 医院，Cuneo 市，via Coppino 路 26 号
- CARLE 医院，Cuneo 市，frazione Confreria 村，via Carle 路 5 号
- 实验室，Cuneo 市，via Carlo Boggio 路 14 号
- Direzione Sanitaria di Presidio 医院卫生行政部门，Cuneo 市，via Monte Zovetto 路 18 号，
- Direzione Generale e Uffici Amministrativi, 卫生行政总局和行政管理办公室，Cuneo 市，Corso Brunet 路 19/A 号

医院提供住院或门诊的诊断、治疗、恢复服务。医院的这些服务由全民医疗保障体系缴付或由自雇专业医生提供。

如果发现急性期的疾病，医院能满足病人的医疗需要。因为医院为：

- 高度专业化的医院
- 皮尔蒙特的西南的参照医院
- 急救站

入口和联系方式

- 医院电话总机，电话号码：0171.641111，传真号码：0171.641332
- Santa Croce 医院接待处，Cuneo 市，via Coppino 路 26 号，电话号码：0171.64136，提供每天（包括节日）24 小时全天的服务。
- Santa Croce 医院接待处，Cuneo 市，via Bassignano 路，电话号码：0171641336，周一至周五，早上 7 点至晚上 7 点，节日不开门。
- Carle 医院接待处，Cuneo 市，frazione Confreria 村，via Carle 路，电话号码：0171.616710，传真号码：0171.616798，提供每天（包括节日）24 小时全天的服务。
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) 公共关系办公室：Santa Croce 医院，地面楼，Blocco B 楼，Cuneo 市，via Coppino 路 26 号，电话号码：0171.641048，电子邮件 urp@ospedale.cuneo.it。

上班时间：周一至周五，早上 8 点至中午 12 点 45，下午 1 点 30 分至 4 点，节日不开门。



A.O. S. Croce e Carle
Cuneo

CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 22 agosto 2019)

- **为了预约门诊医疗服务可以致电 Call Center Unico dell’Azienda Ospedaliera e dell’ASL CN1，医院和当地医疗卫生机构的预约呼叫中心，电话号码：0171.078600**
- 为了预约由自雇专业医生提供的门诊医疗服务可以致电 CUP ALPI –Carle 医院，电话号码：0171.616500
- 医院网站： www.ospedale.cuneo.it
- 认证电子邮件： aso.cuneo@cert.legalmail.it

如何联系到我们：

http://www.ospedale.cuneo.it/ufficio_relazioni_con_il_pubblico/come_raggiungerci/

门诊的医疗服务（就诊和检查）。

如果要做就诊或检查，您只有家庭、医院的专科医师、急救站医生开的处方才能预约。处方上面医生要指出病人的如何豁免，用户要注意到写的代码是否正确。

如何预约就诊和检查。

获得了医生的处方，可以预约医疗服务。预约方法：

- 致电预约呼叫中心，电话号码：0171.078600，上班时间：周一至周五，早上 8 点至晚上 6 点，节日不营业。
- 可以直接到 Sportello multifunzionale dell’ASL CN1 多功能厅，在 Cuneo 市，via Carlo Boggio 路 12 号，周一至周五，早上 8 点至下午 5 点，节日不开门。

等待时间不固定，会由医生指出的优先级类别决定。

如何取消就诊和检查。

要预约时间两天以前之内取消。取消方法也是上面指示的方法，还可以在网上，通过 <http://www.aslcn1.it/nc/disdetta-prenotazioni/> 取消检查和就诊。如果在指出的时间之内不取消医疗服务，有罚款。

如果有有利的理由（比方说，工作、疾病或家庭原因），可以在约会当天取消就诊或检查。在这样情况下，需要填妥一个取消医疗服务的表格，在 www.ospedale.cuneo.it → Modulistica → Modulo giustificazione per mancata disdetta 能找到。要附件要求的文件。

做检查或就诊以前，应该作什么？

应该在检查、就诊之前 15、30 分钟到医院来登记，要的话还支付医疗费用的费用（ticket）。

在以下的柜台可以登记大部分的医疗服务：



CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 22 agosto 2019)

- Santa Croce 医院，在 Sportello Accettazione e cassa 登记和收银处，地面楼，Blocco E 楼，周一至周五，早上 7 点至晚上 6 点，节日不开门。
- Carle 医院，在 Sportello Accettazione e cassa 登记和收银处，地面楼，周一至周五，早上 7 点至晚上 6 点，节日不开门。

需要把医生的处方、绿卡、身份证、豁免的证明书、之前的医疗材料和在用的治疗带医院去。

如何支付医疗费用？

要做检查、就诊、拿结果之前支付费用。可以用下面的方法付：

- 在 Santa Croce 和 Carle 医院的 Sportello Accettazione e cassa 登记和收银处，可以用现金、信用卡或银行和邮局的借记卡缴付。
- 在两家医院里有的现金自动出纳机缴付。
- 在 Sistema Piemonte 网站上

<http://www.sistemapiemonte.it/ptweb/index.xml?idAsl=906> 缴付或在医院网站上

<http://www.ospedale.cuneo.it/> → Comunicazione → Fascicolo Sanitario Elettronico → Servizi on line per i cittadini → Paga ticket 缴付

- 在属于 Sistema Piemonte 的药店里缴付（在该网站读说明
<http://www.ospedale.cuneo.it/index.php?id=1177>)

有三十天的时间提取结果，三十天后要全缴付医疗服务的费用。

对外国人民

外国人具有医疗卡可以用上述的方法使用医疗服务。

没有医疗卡的外国人要到 sportello ISI dell'ASL CN1 当地医疗卫生机构的 ISI 中心（移民健康的信息中心）。具有旅游居留证的外国人可以使用医疗服务，可是要全缴付医疗服务或住院费用。

实验室

医院的实验室在 ASL CN1 当地医疗卫生机构，地址：via Carlo Boggio 路 14 号。实验室能采集化验标本（验血、验尿、验大便、其他化验）。

能直接地使用服务，不用预约，可是需要医生开的处方。上班时间：周一至周五，节日不开门：

- 秘书处：早上 7 点至下午 5 点
- 接待化验和标本：早上 7 点至中午 1 点
- 提取报告：早上 7 点至下午 5 点

不节日的周六：



CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 22 agosto 2019)

- 秘书处：早上 7 点至中午 12 点
- 接待化验和标本：早上 7 点至上午 11 点
- 提取报告：早上 7 点至中午 12 点

在 Cuneo 省的药房还可以提取化验报告。取费为 1.5 欧元。

带着取证单据和付费的发票才能提取化验报告。如果想提取别人的报告，相关方要填妥并签署取证单据下面有的授权书。

放射线科/磁共振科/核医学

大部分的服务都可以用医生的处方预约：

- 可以致电预约呼叫中心
- 可以直接到 Sportello multifunzionale dell'ASL CN1 多功能厅，在 Cuneo 市，via Carlo Boggio 路 12 号，周一至周五，早上 8 点至晚上 5 点，节日不开门。

放射线检查其中，下面的都是能直接使用的服务（不用预约）：

- 胸部放射线检查：在 Santa Croce 医院的放射线科，每天，周一至周五，节日不开门，下午 2 点 30 分至 3 点 30 分
- 骨骼和腹部放射线检查：在 Carle 医院的放射线科，每个不节日的周二，下午 4 点至 6 点（最多 15 个人）

总是需要把医生开的处方带医院去。

住院

有两种住院的方式：

- A. 计划的住院：医疗或外科住院，非紧急。
- B. 急住院：在综合急救站、妇产科急救站、儿童急救站检查了，就住院。

计划的住院

专家就诊的时候，医院的医生能安排住院。医院能按照等候名单和病人的优先级叫病人住院。为意大利人民和在国家卫生服务登记的外国人民，住医院是免费的。

准备外科住院和日间服务

需要做外科手术的病人先被 Centro Programmazione Ricoveri Chirurgici (CPRC) 计划外科手术中心呼叫。在日间服务部门（Day Service）里进行就诊和检查来决定病人是否能打麻醉。这些医疗服务都是免费的。

日间服务部门（Day Service）在 Carle 医院，一楼，BLOCCO C 楼，电话号码：0171.616420，周一至周五，早上 7 点至下午 3 点 30 分开门。



CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 22 agosto 2019)

客户随时能拒绝住院，可是要致电计划外科手術中心(CPRC)（外科住院）或医院部门（医疗住院）。手术前的检查已经进行了，客户要缴付检查费用。

信息

住院时，病人要告诉在紧急情况下可以联系的人的电话号码。最好把在家服用所有的药带医院去。

最好别把贵重物品或金钱带去，如果病人持有的任何物品丢失或被盗窃，医院管理人员不会为此负责。

每天吨的时间为：早饭早上 7 点，中饭中午 12 点，晚饭晚上 6 点 30 分。

只有咨询医院人员，一位亲人才能一天一直在病房里照顾病人。医院能给亲人或照顾病人的人提供付款午饭服务。每个医院都有自己的探病时间。

出院时医生会给病人一张出院证明。如果需要一张给老板或 INPS 和 INAIL 住院证明，要在登记和收银处要求出院证明。

在特殊的情况下，医院会提供不间断照顾服务，出院后继续照顾病人。

急住院

病人可以直接地到急救站还可以致电 112（紧急电话号码）或按家庭、待命医师的建议进入急救站。我们的医院有三种急救站，提供 24 小时全天的服务：

- **Pronto Soccorso Generale, 综合急救站**，在 S. Croce 医院，入口在 Corso Monviso 街道，电话号码：0171.641337
- **Pronto Soccorso Ostetrico-Ginecologico, 妇产科急救站**，在 S. Croce 医院，四楼，blocco C 楼，电话号码：0171.642231/2241
- **Pronto Soccorso Pediatrico, 儿童急救站**（十六岁以下），在 Santa Croce 医院，四楼，blocco B 楼，电话号码：0171.642330

在急救站里，按 **Triage 分诊方法处理病人的进入**，病人根据自己的情形被分给一个颜色，决定治疗和处理优先级的程序：

- **第一级，红色**，危急，需要即时处理。
- **第二级，黄色**，紧急，需要可能快地处理。
- **第三级，绿色**，次紧急，病人的情形没有这么紧急，红色和黄色后能处理。
- **第四级，白色**，非紧急，可以推迟的实列，不正当地进入急救站，要付医疗费用，等待可能很长。

出院时，医生会决定改变进入的颜色。

如何申请病历的副本



CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 22 agosto 2019)

当事人、父母、合法代表人或继承人都能申请病历的副本。可以通过在 <http://www.ospedale.cuneo.it/modulistica/> 可下载的表格申请或者直接到 Sportello Accettazione e cassa 登记和收银处申请。

除了表格以外，还要附件：

- 当事人身份证的复印件。

- 如果不是当事人申请，要把当事人和受托人员两个人的身份证和授权书

假如有死去亲属，合法的继承人才能提交申请。在这个情况下，要提出身份证和能在医院网站上 (<http://www.ospedale.cuneo.it/modulistica/>) 或在登记和收银处能找到的合法继承人的法定申明。

在提出申请后七天之内，病历将被交付。要缴付重复文件费用，病历可以到户口地址交付或者可以在医院的门诊接待处提取（上班时间表：周一至周五，早上 7 点到晚上 7 点，节日不开门，提取前，要付费用）。

如何申请放射线材料的副本

住院时，做的放射线检查的记录都是免费的。可以在放射线科的秘书处里（在 Santa Croce 医院，一楼，blocco B 楼）或者周一至周五早上 8 点 30 分至下午 3 点 30 分致电 0171.641446 申请副本。在提出申请后三天之内，CD 图像将被交付。

给住院病人提供的地点和服务

酒吧和报亭

Santa Croce 医院

在地下楼（营业时间：周一至周五，早上 7 点至晚上 8 点，周六、周日和节日，早上 7 点至晚上 6 点）

Carle 医院

在一楼（营业时间：周一至周五，早上 7 点至晚上 6 点，周六，早上 8 点至晚上 2 点）

两座医院里都有出售小吃、饮料的自动售货机。

宗教服务

通过参考护士，可以跟自己宗教的牧师联系。

静室

为谁在医院，谁想在一个安静的地方里冥想或祷告。位于 Santa Croce 医院里，开门时间，每天早上 7 点至晚上 8 点 30 分。

文化和语言的中间人

医院还提供文化和语言中间人的服务。医院人员需要的话，能叫一位译者翻译。

降低宾馆费用



CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 22 agosto 2019)

如果亲人需要待在 Cuneo，有优惠价格。有更多的消息，请跟公共关系办公室联系。

死刑室

地点和联系方式：

在 S. Croce 医院，via Monte Zovetto 路 18 号（与 Corso Monviso 道街交叉口），电话号码：0171.641463

在 A. Carle 医院，blocco B 楼，入口位于医院的右边，电话号码：0171.616726

上班时间：上午 9 点至晚上 7 点，每天都开门，包括节日。

跟志愿者组织的联系

医院跟当地的志愿者组织有协议/合同。

社会服务台

社会服务台提供关于当地的社会和医疗服务的消息。电话号码为 0171.641366 或者 0171.641784。位于 S. Croce 医院，地面楼，Blocco C 楼。上班时间：不节日的周一，上午 9 点至中午 12 点，不节日的周四，下午 2 点至 4 点。

由自雇专业医生提供的活动

医院还提供自雇专业医生的**医疗服务，包括：**

- 医院的雇员提供的就诊和检查
- 在护理员的普通、日间的住院和日间手术。

如何预约由自雇专业医生的门诊医疗服务

请你查医院网站 <http://www.ospedale.cuneo.it/index.php?id=32> 来查到自雇专业医生的名单、医生工作的地方和收费表。

预约方法：

- 周一至周五（不节日的），上午 10 点至晚上 7 点，致电 0171.616500
- 周一至周五（不节日的），中午 1 点 30 分至晚上 7 点 30 分，自己到 Carle 医院，frazione Confreria 村，二楼，Blocco A 楼。

如何预约由自雇专业医生提供的活动

预约时，被告诉付款的方法，可以用现金、信用卡或银行和邮局的借记卡缴付。付了以后，会开发票。

由自雇专业医生提供的住院服务

为了获得更多消息，请您跟护理院联系。护理院位于 S. Croce 医院，Blocco A 楼，四楼。可以自己到护理院去预约，或者周一至周五，早上八点 30 分至中午一点，周二和周四，下午 2 点至 4 点致电 0171.641356。

医院的承担义务和纲要

医院以平等、公正、选择的权利、参加、效能和效力为基本要素。



A.O. S. Croce e Carle
Cuneo

CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 22 agosto 2019)

为了获得更多关于人民和病人的权利保障，请您跟 **Ufficio Relazioni con il Pubblico** 公共关系办公室联系。

公共关系办公室

公共关系办公室的义务是处理人民的报告（建议、说明的要求、表扬和抗议）。所有的报告可以通过以下的方法呈送：

- 直接地到公共关系办公室填妥并签署特俗的“Scheda per Segnalazioni” “报告表式”。
- 通过制定的标准，例如邮局服务、传真、电子邮件、认证电子邮件，通知公共关系办公室。

办公室位于 S. Croce， Blocco B 楼， Cuneo 市， via Coppino 路 26 号。电话号码： 0171.641048， 电子邮件： urp@ospedale.cuneo.it。

上班时间表：周一至周五，早上八点至中午 12 点 45 分，下午 1 点 30 分至 4 点。