



A.O. S.Croce e Carle Cuneo

CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 27 settembre 2019)

LA CHARTE DES SERVICES

Dans la charte des services, les AO S. Croce et Carle décrivent les engagements et les services fournis aux utilisateurs, déclarent les normes de qualité et les méthodes de protection fournies.

S. CROCE E CARLE HOSPITAL COMPANY COMPREND:

- L'unité hospitalière S. CROCE DI CUNEO
- L'unité hospitalière ANTONIO CARLE (FRAZIONE CONFRERIA DI CUNEO)
- le centre de collecte de sang dans rue CARLO BOGGIO, 14 - CUNEO.

BUTS ET MISSIONS

Le S. CROCE E CARLE répond aux besoins de santé des patients en phase aiguë, avec le rôle de:

- centre hautement spécialisé
- hôpital de référence dans le sud-ouest du Piémont
- service d'urgences de II niveau (coïncidant avec la province de Cuneo, environ 600 000 habitants)

Le patient dans la phase aiguë est au centre de l'activité et participe au processus de décision du traitement.

(l'hôpital soutient la recherche, la formation du personnel et la traduction de plus récentes études cliniques afin de garantir un service de qualité)

AO S. CROCE E CARLE EST ORGANISÉE POUR:

- intensité des soins, à la lumière des connaissances scientifiques les plus récentes
- optimisation des ressources disponibles
- intégration du comportement professionnel.

ACCÈS PRINCIPAUX ET DÉTAILS DE CONTACT

- Standard tel. 0171 – 641111 fax 0171 - 699545
- Réception de l'hôpital S. Croce - Via M. Coppino, 26 - Cuneo - Tél. 0171 - 641332 ouvert 24h / 24 tous les jours, jours fériés compris - Via A. Bassignano - Cuneo - Tél. 0171 - 641336 Ouverture du lundi au vendredi sauf jours fériés de 07h00 à 19h00
- Réception de l'unité hospitalière A. Carle Via A. Carle, 5 - Frazione Confreria - Cuneo tel. 0171 - 616710 fax 0171 - 616798 ouvert 24h / 24 tous les jours y compris les jours fériés
- Bureau des relations publiques (URP) Hôpital S. Croce - Rez-de-chaussée B - Via M. Coppino, 26 - Cuneo - Tél. 0171 - 641048 - mail: urp@ospedale.cuneo.it Ouvert au public: du lundi au vendredi, sans jours fériés de 8h00 à 12h45 et de 13h30 à 16h00
- Réservation de services ambulatoires au centre d'appel Unique de l'hôpital S. Croce et Carle et à l'ASL CN1 tel.0171 - 078600
- Réservation de services ambulatoires avec médecins libéraux CUP ALPI - Hôpital A. Carle tél. 0171 - 616500
- Site Web de la société: <http://www.ospedale.cuneo.it>
- Adresse PEC (courrier électronique certifié): aso.cuneo@cert.legalmail.it

COMMENT NOUS JOINDRE

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

LES PRESTATIONS AMBULATOIRES (VISITES ET EXAMENS)

L'hôpital S. Croce e Carle fournit des services de diagnostic, de traitement et de réadaptation par l'intermédiaire de cliniques externes.

VISITES DE SPÉCIALISTES ET PERFORMANCES DIAGNOSTIQUES

Les visites chez le spécialiste, les services de diagnostic, les examens et les interventions mineures sont effectuées sur réservation avec une ordonnance électronique (DEM) établie par le médecin généraliste, le spécialiste hospitalier, le médecin des premiers secours et le médecin de garde territorial.

Dans l'ordonnance électronique le Médecin doit signaler les éventuelles exonérations du ticket et l'utilisateur est invité à vérifier l'insertion correcte du code relatif.

Nous vous recommandons de toujours avoir avec vous:

- une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, permis de séjour éventuel)
- la carte de santé
- toute documentation sanitaire antérieure
- document d'exemption de billet possible
- la liste des thérapies que vous prenez



A.O. S.Croce e Carle Cuneo

CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 27 settembre 2019)

COMMENT RÉSERVER UNE PRESTATION AMBULATOIRE?

Une fois en possession de l'ordonnance électronique, vous réservez le service par:

- CALL CENTER unifié de l'Hôpital S. Croce et Carle et de l'ASL CN1 (tél. 0171 - 078600), actif de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.
- Porte multifonctionnelle du CN1 ASL, via Carlo Boggio n. 12, - Cuneo - du lundi au vendredi, sauf les jours fériés, de 08h00 à 17h00

Le temps d'attente pour le service est déterminé par la classe de priorité

COMMENT ANNULER UNE PRESTATION AMBULATOIRE?

L'annulation peut être faite aux mêmes points énumérés ci-dessus dans les deux jours ouvrables précédant la date du service.

En cas de motif valable (travail, maladie, raisons familiales, etc.), l'annulation peut être effectuée en remplissant le formulaire à l'adresse suivante: www.ospedale.cuneo.it → Formulaires → Justification de l'annulation, en joignant la documentation requise, ou en ligne via le lien suivant: <http://www.aslcn1.it/nc/disdetta-prenotazioni/>

QUE DOIS-JE FAIRE AVANT D'EFFECTUER UNE VISITE OU UN EXAMEN?

Le jour de la visite, de l'examen ou du diagnostic, vous devez vous présenter au moins 15 à 30 minutes avant d'accepter et de payer le ticket.

Il faut se présenter au bureau des admissions pour la plupart des prestations à:

- l'unité de l'hôpital S. Croce à la réception et à la caisse au rez-de-chaussée du lundi au vendredi sauf jours fériés de 7h00 à 18h00
- l'unité hospitalière A. Carle à la réception et à la caisse au rez-de-chaussée du lundi au vendredi pas sauf jours fériés de 7h00 à 18h00

Il faut se présenter aux admissions avec l'ordonnance du médecin, le code fiscal, une pièce d'identité et un certificat éventuel d'exonération du ticket ainsi que toute documentation sanitaire précédente et prise de médicament éventuelle.

COMMENT PAYER LA CONSULTATION?

La consultation doit être payée avant l'exécution ou la collecte du rapport à l'adresse suivante:

- les bureaux d'admission et les caisses des hôpitaux S. Croce et Carle (il est possible de payer en espèces, par carte de débit, par carte de crédit ou par bonco postal)
- les caisses automatiques des unités hospitalières Santa Croce et Carle, par guichet automatique, par carte de crédit
- en ligne avec l'utilisation du portail Web Sistema Piemonte

http://www.ospedale.cuneo.it/comunicazione/fascicolo_sanitario_elettronico/azienda_ospedaliera_s_croce_e_carle_servizi_online_per_i_cittadini/

- dans les pharmacies affiliées au système Piemonte (voir les instructions au lien suivant:

<http://www.ospedale.cuneo.it/index.php?id=1177>)

En cas de non-réception du rapport dans les 30 jours, le coût total du service doit être payé.

POUR LES CITOYENS ÉTRANGERS

Les ressortissants étrangers titulaires d'une carte de santé peuvent accéder aux services de la manière indiquée ci-dessus.

Les citoyens étrangers qui ne possèdent pas de carte d'assurance maladie doivent contacter le bureau ISI de l'AS1 CN1, Via C. Boggio, 12.

Les ressortissants étrangers titulaires d'un permis de séjour de tourisme peuvent accéder aux services de santé, mais sont tenus de payer intégralement les services de santé ou l'hospitalisation.

CENTRE DE RETRAIT

Le centre de retrait de l'hôpital S. Croce et Carle (lieu de prélèvement des échantillons de sang, d'analyse d'urine, de selles et d'autres tests) est situé à l'ASL CN1, via Carlo Boggio n. 14. Le centre de retrait dispose d'un accès direct sans réservation.

Les heures d'ouverture sont:

- du lundi au vendredi, sauf les jours fériés, de 07h00 à 15h30
- Samedi, pas un jour férié, de 07h00 à 12h00

Pour effectuer les examens, il est nécessaire de disposer d'une ordonnance dématérialisée (DEM).

Les méthodes de collecte des rapports sont les suivantes:



A.O. S.Croce e Carle Cuneo

CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 27 settembre 2019)

- aux succursales de Via Carlo Boggio, 14 - Cuneo - du lundi au vendredi de 07h à 17h et le samedi de 07h à 12h
- dans les pharmacies de la province de Cuneo avec un paiement supplémentaire maximum de 1,50 €. Pour collecter le rapport, vous devez apporter avec vous le formulaire de rétractation remis au moment de l'acceptation, le récépissé du paiement de la consultation. Si le rapport fait référence à une autre personne, il est nécessaire que la partie intéressée délivre un proxy en signant la section appropriée du formulaire de collecte.

POUR LA RADIOLOGIE / LA MAGNIFICATION DE LA RÉSONANCE/ LA MÉDECINE NUCLÉAIRE?

Les réservations peuvent être faites:

- par l'intermédiaire du CALL CENTER unifié de l'hôpital S. Croce et Carle et de l'ASL CN1 (tél. 0171 - 078600), actif de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi, sauf jours fériés.
- en personne, aux bureaux du secrétariat de radiologie - premier étage - bloc B - hôpital S. Croce - du lundi au vendredi, sauf les jours fériés, de 08h00 à 16h00.

Les services radiologiques à accès direct suivants sont:

- RX CHEST: à la radiologie de l'hôpital S. Croce, tous les jours (du lundi au vendredi non fériés) de 14h30 à 15h30.
- SKELETON RX ET ABDOMEN RX: à la radiologie de l'hôpital Carle, les mardis non ouvrés de 16h00 à 18h00 (avec la limite de 15 services).

QUE SONT LES SOINS DE SANTÉ ÉLECTRONIQUE?

Le dossier médical partagé (FSE) est l'outil informatique du citoyen avec lequel le médecin généraliste peut, avec le consentement du patient, accéder à la documentation sur la santé, qui peut également être partagée sur le réseau par d'autres spécialistes.

HOSPITALISATION

L'hospitalisation à l'hôpital S. Croce et Carle peut être:

- A) prévue: admission médicale ou chirurgicale ne présentant pas une urgence clinique.
- B) urgente : hospitalisation consécutive à un accès en secourisme général, gynécologie obstétricienne ou pédiatrie.

HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

L'hospitalisation prévue est précédée d'une visite ambulatoire spécialisée et, sur la base de cette visite, le médecin de l'hôpital peut organiser une hospitalisation.

L'appel du patient sera passé dans le respect de l'ordre chronologique de son insertion dans la liste d'attente et de la classe de priorité attribuée par le médecin spécialiste.

L'hospitalisation est gratuite pour les citoyens italiens et étrangers inscrits auprès du service national de santé.

Préparation à l'admission chirurgicale et accès au service de jour

Le service de jour des entreprises est un service destiné à la réalisation d'exams et de visites pré-intervention. Il est situé à l'hôpital A. Carle, au 1er étage du bloc C, tél. 0171-616420.

Le service de jour est actif du lundi au vendredi de 7h00 à 15h30.

Le patient qui doit subir une intervention chirurgicale est contacté par le Centre de programmation des admissions en chirurgie (CPRC) avant son admission pour effectuer, dans le cadre du service de jour, des exams destinés à évaluer l'aptitude à l'anesthésie.

Ces services sont gratuits.

L'utilisateur peut à tout moment annuler l'admission, en notifiant l'annulation au CRAC (admission chirurgicale) ou au service (admission médicale).

INFORMATIONS

- au moment de l'admission veuillez fournir les numéros de téléphone des personnes à contacter en cas de besoin.
- Il est conseillé de ne pas garder d'objets de valeur ou de sommes d'argent avec vous.
- La direction décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.
- Les repas sont distribués : petit-déjeuner à partir de 7h00, déjeuner à partir de 12h00 et dîner à partir de 18h30.
- Il est prévu la présence continue d'un membre de la famille uniquement si cela a été convenu avec le personnel de la structure.
- Le membre de la famille ou le soignant peut demander un repas chaud pour le déjeuner moyennant un supplément.
- L'accès aux visites n'est autorisé qu'aux heures fixées dans chaque service.
- Il est conseillé d'apporter avec vous tous les médicaments habituellement pris à la maison.
- Le patient reçoit la lettre de sortie et le certificat d'hospitalisation à remettre, éventuellement, à son employeur, INPS et / ou INAIL.



A.O. S.Croce e Carle Cuneo

CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 27 settembre 2019)

- Dans le cas où le patient présente des critères de fragilité en termes d'autosuffisance, l'unité de continuité des soins hospitaliers (NOCC) est active, elle s'occupe de la planification des interventions d'intégration des soins et de l'assistance nécessaires à la personne.

RENSEIGNEMENTS HOSPITALISATION URGENTE

- La réponse d'urgence sanitaire est assurée par la salle d'urgence/DEA de niveau II.
- L'accès aux services de premiers secours peut se faire soit directement, soit par le numéro 112, soit sur proposition du médecin généraliste ou du médecin de garde.
- Il y a TROIS services d'urgence ouverts 24h /24 :
- **Premiers soins généraux** à l'hôpital S. Croce - Entrée de Corso Monviso - Tél. 0171 - 641337
- **Premiers soins obstétrico-gynécologiques** à l'hôpital S. Croce - quatrième étage - bloc C - tél. 0171 - 642231- 642241
- **Premiers soins pédiatriques** (jusqu'à l'âge de seize ans) à l'hôpital S. Croce - quatrième étage - bloc B - tél. 0171 - 642330
- L'accès aux services est dirigé et réglementé par la méthode de triage qui, avec l'attribution d'un code de couleur, permet de classer la priorité des soins.

CODES :

Code rouge: situation d'urgence avec accès immédiat au traitement

Code jaune: cas urgent avec accès au traitement dans les meilleurs délais

Code vert: cas moins urgent avec accès au traitement après les codes rouge et jaune

Code blanc: cas reportable et non urgent, accès incorrect à la salle d'urgence, **sous réserve de paiement de la consultation** et avec une attente qui pourrait aussi être prolongée.

À la sortie, le code d'entrée est réévalué par le médecin.

AUTRES SERVICES

COMMENT DEMANDER UNE COPIE DU DOSSIER CLINIQUE

Il peut être demandé par la personne concernée, par le parent ou tuteur légal (même pour les personnes interdites), héritiers, administrateur de support expressément autorisé.

La demande doit être complétée en utilisant le formulaire approprié disponible en ligne

(<http://www.ospedale.cuneo.it/modulistica/>) ou au Bureau des ENTRÉES et de Paiement.

Au moment de la demande et le retrait doit être joint :

- photocopie de la pièce d'identité de la personne concernée
- délégation si la demande n'est pas faite par le titulaire, accompagnée de la pièce d'identité de la personne intéressée et de la personne déléguée.

Si la documentation concerne un patient décédé, la demande peut être présentée exclusivement par les héritiers légitimes en présentant, outre les pièces d'identité, la déclaration substitutive d'un acte notarié en qualité d' "héritier légitime" (disponible en ligne,

http://www.ospedale.cuneo.it/fileadmin/user_upload/MOD_048_Richiesta_Copia_CC_pz_Deceduto.pdf)

et aux comptoirs du Bureau des ENTRÉES et de Paiement.

La livraison a lieu dans les 7 jours après le dépôt de la demande. Le paiement des frais de reproduction du document est prévu. Vous pouvez le recevoir à votre domicile ou le récupérer à la réception du Service des Consultations Externes (heures d'ouverture : du lundi au vendredi, sauf les jours fériés - de 07h00 à 19h00). 19h00 après paiement du coût relatif).

DEMANDE DE COPIE DE MATIERE RADIOLOGIQUE

La copie de la documentation radiologique relative à une hospitalisation est gratuite et peut être demandée au bureau de Radiologie (bloc B du 1er étage - Hôpital S. Croce) ou par téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 15h30. tél. 0171 - 641446. Les images sont fournies sur CD-ROM et livrées dans les 3 jours suivant la demande.

LOCAUX DISPONIBLES POUR LES PATIENTS A L'AO S. CROCE E CARLE

Bar/edicola

Unité hospitalière Santa Croce

Situé au sous-sol du S Croce (heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 7h à 20h, les samedis, les dimanches et les jours fériés de 7h à 18h)

Unité hospitalière Carle

Situé au rez-de-chaussée (heure : du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00, le samedi de 8h00 à 14h00)



A.O. S.Croce e Carle Cuneo

CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 27 settembre 2019)

Il existe des distributeurs automatiques de boissons et de snacks à l'intérieur de l'hôpital.

Référents religieux

Pour la religion catholique, il y a deux chapelles au sixième étage du bloc hospitalier C (S. Croce) et du premier étage du bloc A (Carle).

Les heures des fonctions sont :

Messe : 20h en semaine ; les jours fériés de 10h00 à 20h00, service du matin : en semaine à partir de 8h00 ; en vacances 7h30 du matin (P.O S. Croce)

Messe : 16h45 en semaine ; en vacances, 8h30, chapelet : tous les jours à 16h15 ; en vacances 8.00 (P.O. Carle).

Pour les autres religions, il est possible d'avoir le ministre de son culte disponible en s'adressant au coordonnateur des soins infirmiers.

Chambre de silence

Cette salle est dédiée à ceux qui, après s'être retrouvés à l'hôpital, désirent un espace calme pour la méditation, la réflexion ou la prière. Il est situé au sixième étage de l'hôpital S. Croce et est ouvert tous les jours de 07h00 à 20h30.

Service de médiation culturelle

Un service de médiation culturelle et linguistique est disponible à la demande du personnel.

Séjours facilités

Des installations sont disponibles pour les parents des patients qui doivent rester à Cuneo.

Des informations sur les tarifs peuvent être demandées au Bureau des Relations Publiques.

Convection Ospita+

Pendant la période d'hospitalisation, il permet aux utilisateurs de l'Hôpital et à leurs proches de bénéficier de tarifs réduits dans les hôtels adhérant à la convention.

Convention Hostel

La Coopérative S. Paolo Onlus propose des séjours à prix réduit à l'auberge située à Cuneo, via Monsignor Peano, 8.

Don de sang

Le don de sang peut être effectué les jours de semaine, les samedis et certains dimanches du mois, au contact du Service d'Immunohématologie et de Médecine Transfusionnelle (SIMT).

Chambres mortuaires

Lieu et coordonnées :

Bâtiment de l'hôpital S. Croce - entrée Via Monte Zovetto (coin Corso Monviso) - Tél. 0171 - 641463

A. Bâtiment de l'hôpital Carle - Bloc B - Entrée sur le côté droit du bâtiment - tel.0171 - 616726

Les heures d'ouverture sont de 09h00 à 19h00, tous les jours, jours fériés compris.

Relations avec les associations du secteur tertiaire

L'hôpital a des conventions / accords avec les associations présentes sur le territoire.

Bureau social

Le service d'assistance sociale fournit des informations sur les services sociaux et de santé dans la région et sur la manière d'y accéder.

Le numéro de téléphone du Bureau Social est le 0171-641366 ou le 0171-641784.

Il est situé à l'hôpital S. Croce - bloc C.

Heures d'ouverture : le lundi (pas un jour férié) de 10h à 12h et le jeudi (pas un jour férié) de 14h à 16h.

ACTIVITÉS DE MÉDICINS LIBÉRAUX

L'Hôpital S. Croce et Carle, en plus des services institutionnels du Service national de santé (SSN), offre au citoyen la possibilité de se prévaloir de services payants.

Les activités prévues dans le régime professionnel libre sont :

- Activité ambulatoire : visites ou services de diagnostic fournis par des responsables médicaux travaillant dans des établissements publics ou privés.
- Activités d'hospitalisation : ordinaire, Day Hospital et Day Surgery.

L'activité ambulatoire professionnelle gratuite a lieu à : cliniques ALPI, cliniques institutionnelles, établissements privés affiliés, pratiques privées professionnelles.

Comment réserver un service ambulatoire dans un régime de médecins libéraux

- La liste des médecins spécialistes libéraux et leur cabinet, ainsi que le tarif correspondant, sont publiées sur le site www.ospedale.cuneo.it → Hôpital → Profession libre - lien <http://www.ospedale.cuneo.it/index.php?id=32>.



A.O. S.Croce e Carle Cuneo

CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 27 settembre 2019)

• SERVICE DE RÉSERVATION (CUPALPI) du lundi au vendredi, sauf les jours fériés, de 10h00 à 19h00. Tél. 0171.616500 - fax: 0171.616505

• Hôpital A. Carle, fraction Confreria, - Plan du 2e bloc A - du lundi au vendredi, sauf les jours fériés, de 13h30 à 19h30 - Tél. 616500 - E-mail: ambulatori.lp@ospedale.cuneo.it.

COMMENT PAYER UNE PRESTATION DANS UN RÉGIME DE MÉDECINS LIBÉRAUX

Le paiement peut être effectué par : espèces, carte de débit, carte de crédit. Dans les installations affiliées et les bureaux professionnels privés, aux fins de conformité aux règles de traçabilité, le paiement peut être effectué exclusivement par carte de débit ou de crédit. La facture est émise au moment du paiement.

HÉBERGEMENT DANS UNE PROFESSION LIBRE

- Les admissions ordinaires ainsi que l'hôpital et la chirurgie d'un jour sont possibles.
- Les admissions d'urgence / d'urgence ne peuvent être effectuées.
- Le choix de l'admission en profession libre permet au patient de s'appuyer sur les soins du professionnel ou de l'équipe de confiance qui le suivra dans le diagnostic-thérapeutique et l'assistance jusqu'à sa sortie.
- Pour des informations sur l'activité de la maison de retraite, vous pouvez contacter : au bureau de la profession libre, en personne ou par téléphone (informations sur les coûts, les méthodes de paiement, les accords avec des compagnies d'assurance) ; au coordonnateur des soins infirmiers (informations sur le type d'assistance).

L'admission est soumise à :

- l'évaluation clinique du médecin, choisi par l'utilisateur parmi ceux autorisés à exercer une activité professionnelle en maison de repos.
- l'acceptation du devis par le patient et la signature de l'obligation de paiement qui en découle. Le versement d'un acompte est normalement requis.

MAISON DE RETRAITE

- Quatrième bloc A de l'hôpital S. Croce.
 - Coordinatrice des soins infirmiers : Mme Luciana GORLA, tél. : 0171 - 642448, tél. : 0171 - 642640
 - Bureau des infirmières BUREAU DE PROFESSION GRATUIT : Sig.ra Lorella CORASCCELLO du lundi au vendredi de 08h30 à 13h00 / Mardi et jeudi de 14h00 à 16h00, tél. 0171 -641356 - e-mail : corascello.l@ospedale.cuneo.it
- Les services fournis à la Maison de Retraite comprennent : soins infirmiers, Services hôteliers (chambre simple ou double, toilettes individuelles équipées, repas servis dans la chambre ...), support administratif.

ENGAGEMENTS ET PROGRAMMES DE LA S. CROCE E CARLE

Les éléments sur lesquels l'AO Santa Croce et Carle se base sont les suivants: l'égalité, impartialité, continuité, droit de choix, la participation, efficience et efficacité. Pour la protection des droits des citoyens et des patients, contactez le bureau des relations publiques.

BUREAU DES RELATIONS PUBLIQUES

- Le bureau des relations publiques gère les rapports des citoyens concernant les suggestions, les demandes de clarification, les compliments et les plaintes pouvant être transmis de manière suivante :
- A) par un accès direct au programme de récupération d'urgence en remplissant et signant le "formulaire de rapport" spécifique ;
- B) par transmission à l'URP de communication, selon les critères établis (via service postal, par fax, par courrier, via PEC).

Le bureau est situé à l'hôpital Santa Croce, au rez-de-chaussée du bâtiment B, via Coppino 26 à Cuneo, tél.0171.641048, courrier urp@ospedale.cuneo.it.

Il est ouvert au public: du lundi au vendredi de 8h00 à 12h45 et de 13h30 à 16h00.