

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	CARTA DEI SERVIZI (aggiornata al 22 agosto 2019)
--	--

CARTEA SERVICIILOR SPITALULUI SANTA CROCE E CARLE DIN CUNEO

În acest document, Spitalul Santa Croce și Carle din Cuneo descrie angajamentele și serviciile furnizate, declarând standardele de calitate și modalitățile de protecție a utilizatorilor.

SPITALUL își desfășoară activitățile în următoarele locații:

- Spitalul Santa Croce, via Coppino 26 din Cuneo
- Spitalul Carle, Via Carle 5, fracția Confreria din Cuneo
- Centru de colectare, via Carlo Boggio 14 din Cuneo
- Direcția de Sănătate din Presidio, via Monte Zovetto 18 din Cuneo
- Oficii generale și de administrație, Corso Brunet 19 / A din Cuneo

Spitalele oferă servicii de diagnostic, tratament și reabilitare în mediul intern sau în ambulatoriu, atât în detrimentul Serviciului Național de Sănătate, cât și în practica privată.

Spitalul are grijă de nevoile de sănătate ale pacienților într-o fază acută, deoarece este:

- centru de înaltă specializare
- Spital de referință din zona sud-vestică a Piemontului
- Sediul de prim ajutor

ACCESURI PRINCIPALE ȘI DETALII DE CONTACT

- Centrala telefonica tel. 0171.641111, fax 0171.699545
- Recepția Spitalului Santa Croce, via Coppino 26, Cuneo: tel. 0171.641332, deschis 24 de ore pe zi, în fiecare zi, inclusiv zilele nelucratoare
- Recepția Spitalului Santa Croce, via Bassignano, Cuneo: tel. 0171.641336, deschiderea de luni până vineri doar zilele lucratoare între orele 7.00 și 19.00
- Spitalul de primire Carle, via Carle, fracția Confreria din Cuneo, tel. 0171.616710, fax 0171.616798, deschis 24 de ore pe zi, inclusiv zilele de sărbătoare
- Oficiul pentru Relații Publice (URP): Spitalul Santa Croce, parter bloc B, via Coppino 26 din Cuneo, tel. 0171.641048, mail urp@ospedale.cuneo.it.

Deschis publicului: de luni până vineri, zile lucratoare între orele 8.00 și 12.45 și de la 13.30 la 16.00

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	CARTA DEI SERVIZI (aggiornata al 22 agosto 2019)
--	--

- Rezervări pentru serviciile de ambulatoriu la Centrul de Apel Unificat al Spitalului și CNL ASL: tel. 0171.078600
- Rezervări pentru servicii de ambulatoriu în cadrul profesiei de Intramoenie la CUP ALPI - Spitalul A. Carle: tel. 0171.616500
- Site-ul companiei: www.ospedale.cuneo.it
- Adresa PEC (poșta electronică certificată): aso.cuneo@cert.legalmail.it

CUM SĂ NE ALEGI

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

PERFORMANTE AMBULATORIALE (VIZITĂRI ȘI EXAMENE)

Vizitele de specialitate, examinările și intervențiile minore se efectuează la rezervare, cu o solicitare pregătită de medicul generalist (medicul de familie) sau de medicul de specialitate din spital sau de medicul de prim ajutor. La cerere, medicul trebuie să raporteze orice scutire la plata biletului, iar utilizatorul este invitat să verifice introducerea corectă a codului relevant.

CUM SĂ REZERVAȚI VIZITE ȘI EXAMENE?

Odată în posesia cererii medicului, serviciul poate fi rezervat în două moduri:

- apelând la Call Center: 0171.078600, activ de la 8:00 la 18:00, de luni până vineri, în zile lucrătoare
- mergând personal la biroul multifuncțional al ASL CN1 din via Carlo Boggio nr. 12 din Cuneo, de luni până vineri, nu de sărbători, între orele 08.00 și 17.00

Timpul de așteptare pentru serviciu este determinat de clasa de prioritate atribuită de medic.

CUM SĂ ANULAȚI VIZITĂRI ȘI EXAMINĂRI?

Anularea se poate face în aceleași puncte enumerate mai sus, cu cel puțin două zile lucrătoare înainte de programare, sau online, prin intermediul următorului link: <http://www.aslcn1.it/nc/disdetta-prenotazioni/>; dacă nu se face în timpul indicat, se plătește o penalitate.

În caz de motive valabile (de exemplu, muncă, boală, motive familiale etc.), anularea poate fi făcută în ziua numirii, completând formularul la următorul link www.ospedale.cuneo.it Modulistica → Modulo giustificazione per mancata disdetta, allegando la documentazione richiesta

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	CARTA DEI SERVIZI (aggiornata al 22 agosto 2019)
--	--

CE AR TREBUI SA FACETI INAINTE DE A VA EFECTUA VIZITA SAU EXAMINAREA?

În ziua vizitei sau a examinării, trebuie să va prezentați cu cel puțin 15 - 30 minute înainte de a începe acceptare și să plătiți ticketul.

Acceptarea se face pentru majoritatea serviciilor la:

- Spitalul S. Croce: ghiseul Accettazione e Cassa la parter, bloc E

de luni până vineri, în zilele lucratoare între orele 7.00 și 18.00

- Spitalul Carle: ghiseul Accettazione e Cassa la parter

de luni până vineri, doar în zilele lucratoare între orele 7.00 și 18.00

Este esențial să aveți cu dvs.: solicitarea medicului, cod fiscal, document de identitate, orice certificat de scutire de bilet, documentație medicală anterioară, terapii pe care le luați.

CUM PUTETI PLATI TICKETUL?

Biletul trebuie plătit înainte de efectuarea sau colectarea raportului la:

- ghiseul Accettazione e Cassa spitalelor S. Croce și Carle (este posibilă plata cu numerar, carduri de debit, cărți de credit și bancoposta)

- aparatele automate pentru plata prezente în cele două spitale, prin carduri de debit și credit

- online cu utilizarea portalului web al Sistemului Piemonte

<http://www.sistemapiemonte.it/ptweb/index.xml?idAsl=906> sau al portalului web al spitalului urmărind pașii următori

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

- în farmaciile afiliate Sistemului Piemonte (consultați instrucțiunile de la următorul link:

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

În cazul nerespectării raportului în termen de 30 de zile, trebuie plătit întregul cost al serviciului.

PENTRU CETĂȚENI STRĂINI

Cetățenii străini care dețin un card de sănătate pot accesa serviciile în modul indicat mai sus.

Cei care nu au card de sănătate trebuie să contacteze biroul ISI de la ASL CN1. Cetățenii străini care dețin un permis de ședere pentru turism pot accesa serviciile de sănătate, dar li se cere să plătească integral serviciul de sănătate sau spitalizarea.

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	CARTA DEI SERVIZI (aggiornata al 22 agosto 2019)
--	--

CENTRUL DE PROBE

Centrul de Probe a Spitalului (unde sunt prelevate probe de sânge, analize de urină, materii fecale și alte teste) este localizat la ASL CN1 din via Carlo Boggio n. 14.

Are acces direct, deci nu necesită rezervare, dar este necesară solicitarea medicului.

Orele de deschidere sunt:

de luni până vineri, doar zilele lucratoare:

- Secretariat: între orele 7.00 și 17.00
- Acceptarea probelor: între orele 7.00 și 13.00
- Colectarea rapoartelor: între orele 7.00 și 17.00

Sâmbătă, cu excepția sărbătorilor:

- Secretariat: între orele 7.00 și 12.00
- Acceptarea probelor: între orele 7.00 și 11.00
- Colectarea rapoartelor: între orele 7.00 și 12.00

Rezultatele pot fi colectate și la farmaciile din provincia Cuneo cu o plată suplimentară de 1,50 EUR.

Pentru a colecta rezultatele analizei, aduceți cu dvs. formularul de retragere și chitanța pentru plata ticketului. Dacă rezultatele se referă la o altă persoană, este necesar ca partea interesată să emită o împuternicire completând și semnând secțiunea corespunzătoare din formularul de colectare.

RADIOLOGIE / REZONANȚĂ MAGNETICĂ / MEDICINĂ NUCLEARĂ

Aproape toate rezervările se pot face cu solicitarea medicului:

- apelând la Call Center
- în persoană, la biroul multifuncțional al ASL CN1 din via Carlo Boggio nr. 12 din Cuneo, de luni până vineri, doar în zilele lucratoare, între orele 08.00 și 17.00

Performanțele radiologice cu acces direct sunt:

- RX CHEST: la Radiologia Spitalului S. Croce, în fiecare zi (de luni până vineri, nu de sărbători) de la 14:30 la 15:30

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	CARTA DEI SERVIZI (aggiornata al 22 agosto 2019)
--	--

- SKELETON RX ȘI ABDOMEN RX: la Radiologia Spitalului Carle, doar zilele de marti lucratoare de la 16:00 la 18:00 (cu limita a 15 prestari).

Este întotdeauna necesară prezentarea cererii medicului.

INTERNAREA

Spitalizarea poate fi:

A) planificata: internare medicală sau chirurgicală de urgență

B) urgenta: spitalizare în urma accesului la Primul ajutor general, medicul obstetrician ginecologic sau pediatric

INTERNAREA PROGRAMATĂ

Spitalizarea planificată este organizată de un medic de spital în timpul unei vizite de specialitate în ambulatoriu.

Apelul pacientului va fi făcut în ordine cronologică de includere pe lista de așteptare, în conformitate cu clasa de prioritate atribuită de medic.

Spitalizarea este gratuită pentru cetățenii italieni și străini înregistrați la Serviciul Național de Sănătate.

Pregătirea pentru internarea chirurgicală și accesul la serviciul Day Service

Pacientul care trebuie să fie supus unei intervenții chirurgicale este contactat de Centrul de programare a admisiilor chirurgicale (CPRC) înainte de internare pentru a efectua, prin intermediul serviciului de zi, vizite și examene pentru a evalua potrivirea pentru anestezie. Aceste servicii sunt gratuite.

Serviciul de zi este situat la Spitalul Carle, la etajul 1 al blocului C, tel. 0171.616420 și este activ, de luni până vineri, între orele 7.00 și 15.30

Utilizatorul poate oricând să anuleze internarea, anunțând anularea CPRC (internare chirurgicală) sau secției (internare medicală). În acest caz, examinările pre-intervenție deja efectuate trebuie plătite.

Informații

În momentul admiterii, datele de contact trebuie să fie contactate în caz de nevoie.

Este recomandabil să aduci toate medicamentele luate de obicei acasa.

Este recomandabil să nu păstrați obiecte valoroase sau sume de bani cu dvs., deoarece administratia își declină toate responsabilitățile în cazul furtului sau pierderii bunurilor personale.

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	CARTA DEI SERVIZI (aggiornata al 22 agosto 2019)
--	--

Mesele sunt distribuite la următoarele ore: mic dejun de la 07.00, prânz de la 12.00 și cină de la 18.30.

Prezența continuă a unui membru al familiei este permisă, sub rezerva acordului cu personalul structurii; membrul familiei sau îngrijitorul poate profita de o masă caldă la prânz contra cost.

Accesul la vizite se acordă la orele stabilite în fiecare spital.

La externare, este emisă o scrisoare de descărcare de gestiune; certificatul de admitere care trebuie livrat angajatorului dumneavoastră, INPS și / sau INAIL trebuie solicitat la ghișeele de check-in și checkout.

Unitatea de continuitate a ospitalității este activă care, în anumite situații, se ocupă de continuitatea îngrijirii după externare.

INTERNAREA URGENTĂ

Răspunsul la urgență / situația de urgență pentru sănătate este asigurat prin camera de urgență, la care se poate accesa direct sau prin apel la 112 sau la propunerea medicului generalist sau a gardei medicale.

Există TREI departamente de urgență 24 de ore:

- **Primul ajutor general** la Spitalul S. Croce - intrare din Corso Monviso - tel. 0171.641337
- **Prim-ajutor obstetric-ginecologic** la Spitalul S. Croce - etajul patru - blocul C - tel. 0171.642231 / 2241
- **Primul ajutor pediatric** (până la șaisprezece ani) la Spitalul S. Croce - etajul patru - bloc B - tel. 0171.642330

Prioritatea accesului la servicii este reglementată de metoda Triage care, cu atribuirea unui cod de culoare, permite clasificarea priorității îngrijirii:

- **Cod roșu**: situație de urgență cu acces imediat la tratament
- **Cod galben**: caz urgent cu acces la tratament cât mai curând posibil
- **Cod verde**: caz mai puțin urgent cu acces la tratament după codurile roșii și galbene
- **Cod alb**: caz amânat, non-urgent, acces necorespunzător la camera de urgență, sub rezerva plății biletului și cu o perioadă de așteptare care ar putea fi prelungită.

La externare, codul de intrare poate fi schimbat de către medic.

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	CARTA DEI SERVIZI (aggiornata al 22 agosto 2019)
--	--

CUM CERI O COPIE A DOSARULUI MEDICAL

Poate fi solicitat de persoana în cauză, de catre părinte, de reprezentantul legitim sau de moștenitori. Solicitarea trebuie făcută cu un formular special care poate fi descărcat online pe <http://www.ospedale.cuneo.it/modulistica/> sau solicitat la ghișeele de Accettazione e Cassa.

Formularului trebuie atașat:

- fotocopia documentului de identitate al persoanei în cauză
- delegarea dacă solicitarea nu este formulată de proprietar, împreună cu o copie a documentului de identitate al părții interesate și al persoanei delegate.

În cazul unui pacient decedat, cererea poate fi prezentată exclusiv de către moștenitorii legitimi, prin prezentarea, pe lângă documentele de identificare, a declarației substitutive a unui act notar în calitate de „moștenitor legitim” disponibil online (<http://www.ospedale.cuneo.it/modulistica/>) sau la ghișeele de Accettazione e Cassa.

Livrarea are loc în aproximativ 7 zile de la momentul solicitării, plata costurilor de reproducere a documentului este prevăzută și poate fi livrată la domiciliu sau ridicată la biroul de primire ambulatoriu (program de lucru: de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor - de la 07:00 pana la ora 19.00 in urma platii costului relativ).

CUM SE POATE CERE O COPIE A MATERIALULUI RADIOLOGIC

Copia documentației radiologice realizată în timpul unei spitalizări este gratuită, este necesară la biroul de radiologie (blocul întâi etaj B - Spitalul S. Croce) sau telefonic, de luni până vineri, între orele 08.30 - 15.30, la nr. tel. 0171.641446.

Imaginile sunt furnizate pe CD și livrate la 3 zile de la solicitare.

LOCURI ȘI SERVICII DISPONIBILE PENTRU PACIENTI

Bar / chioșc

Spitalul Santa Croce

Situat la subsol (deschis de luni până vineri între orele 7.00 și 20.00; sâmbăta, duminica și sărbătorile între 7.00 și 18.00)

Spitalul Carle

Situat la parter (deschis de luni până vineri între orele 7.00 - 18.00, sâmbătă de la 8.00 la 14.00)

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	CARTA DEI SERVIZI (aggiornata al 22 agosto 2019)
--	--

Distributore automate pentru băuturi și snack-uri sunt prezente în cele două spitale.

Referinte religioase

Este posibil ca ministrul cultului său fie disponibil, referindu-vă la coordonatorul de asistență medicală.

Sala tăcerii

Această cameră este dedicată celor care, după ce s-au regăsit în spital, doresc un spațiu liniștit pentru meditație, reflecție sau rugăciune. Acesta este situat la etajul șase al Spitalului S. Croce, cu deschidere în fiecare zi între orele 07.00 și 20.30.

Serviciul de mediere culturală

Un serviciu de mediere culturală și lingvistică este activ la cererea personalului spitalului.

Șederi facilitare

Tarife speciale sunt disponibile pentru rudele care trebuie să stea în Cuneo.

Pentru informații, contactați Oficiul pentru relații publice.

Camerele mortuare

Date și locație:

Spitalul S. Croce - intrare Via Monte Zovetto (colț Corso Monviso) - tel. 0171.641463

Spitalul A. Carle - bloc B - intrare în partea dreaptă a clădirii - tel. 0171.616726

Orarul de deschidere este între 09.00 și 19.00, în fiecare zi, inclusiv sărbătorile.

Relațiile cu asociațiile din sectorul al treilea

Spitalul are acorduri cu Asociațiile de voluntari prezenți în zonă.

Biroul social

Biroul de asistență socială oferă informații despre serviciile sociale și de sănătate din zonă și cum să le acceseze. Numărul de telefon al Biroului Social este 0171.641366 sau 0171.641784. Este situat la Spitalul S. Croce, la parter, blocul C.

Orele de deschidere: luni (nu sărbători) de la 10 la 12 dimineața și joi (nu sărbători) de la 14:00 la 16:00.

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	CARTA DEI SERVIZI (aggiornata al 22 agosto 2019)
--	--

ATTIVITÀ PROFESSIONALE DI INTRAMOEZIA

De asemenea, spitalul oferă cetățenilor posibilitatea de a utiliza serviciile plătite.

Serviciile oferite sunt:

- vizite sau examene oferite de medicii angajați
- internări obișnuite, de Day Hospital și Day Surgery la Casa de îngrijire medicală.

Cum se poate rezerva un serviciu ambulatoriu în regimul liber profesional

Lista specialiștilor medicali care desfășoară activități profesionale și locațiile în care își desfășoară activitatea, precum și tariful relativ, sunt publicate pe site-ul web, linkul

<http://www.ospedale.cuneo.it/index.php?id=32>

Pentru rezervare:

- sunați de luni până vineri, doar zilele lucrătoare, între orele 10.00 și 19.00. la numărul 0171.616500
- în persoană la Spitalul Carle, fracția Confreria, - al doilea etaj, bloc A - de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor, de la 13:30 la 19:30.

Cum se plătește pentru un serviciu în regimul liber profesional

Plata se poate face în modul indicat la momentul rezervării prin: numerar, card de debit, card de credit. Factura se emite în momentul plății.

Internarea în regimul liber profesional

Pentru informații, contactați casa de îngrijire medicală, blocul Un al patrulea etaj al Spitalului S. Croce, personal sau de luni până vineri 8.30 - 13.00 / marți și joi 14.00 - 16.00 la 0171.641356.

ANGAJAMENTE ȘI PROGRAMELE SPITALULUI

Elementele pe care Spitalul își bazează operațiunile sunt următoarele: egalitatea, imparțialitatea, continuitatea, dreptul de alegere, participarea, eficiența și eficacitatea.

Pentru protecția drepturilor cetățenilor și ale pacienților, contactați Oficiul pentru relații publice.

BIROUL DE RELAȚII PUBLICE

Oficiul pentru Relații Publice gestionează rapoarte cetățenești (sugestii, cereri de clarificări, elogi și reclamații) care pot fi transmise în următoarele moduri:

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	CARTA DEI SERVIZI (aggiornata al 22 agosto 2019)
--	--

- acces direct la Ufficiul pentru Relații Publice prin completarea și semnarea „Formularului de raport” specific;
- prin trimiterea comunicării către Ufficiul pentru Relații Publice, în conformitate cu criteriile stabilite (prin serviciul poștal, prin fax, prin poștă, prin PEC).

Biroul este situat în Spitalul Santa Croce, la parterul blocului B, via Coppino 26 din Cuneo, tel.0171.641048, mail urp@ospedale.cuneo.it.

Este deschis publicului: de luni până vineri, de la 8.00 la 12.45 și de la 13.30 la 16.00.