



CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 22 agosto 2019)

LA CARTA DE LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL DE SANTA CROCE E CARLE DE CUNEO

En la Carta de los Servicios, la Empresa Hospitalaria S. Croce Carle describe los compromisos y servicios para los usuarios, declara los estándares de calidad y las modalidades de protección previstas.

LA EMPRESA HOSPITALARIA S. CROCE CARLE lleva a cabo sus actividades en los siguientes lugares:

- Hospital de Santa Croce, via Coppino 26 en Cuneo
- Hospital Carle, Via Carle 5, fracción Confreria de Cuneo
- Centro de recogida, via Carlo Boggio 14 en Cuneo
- Departamento de Salud de Presidio, via Monte Zovetto 18 en Cuneo
- Gerencia General y Oficinas Administrativas, Corso Brunet 19/A en Cuneo

Los hospitales ofrecen servicios de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación en entornos de pacientes hospitalizados o ambulatorios, a expensas del Servicio Nacional de Salud y en la práctica privada.

La empresa hospitalaria S. Croce e Carle se hace cargo de las necesidades de salud de los pacientes en la fase aguda, con el papel de:

- centro altamente especializado
- Hospital de referencia en el área Piemonte suroeste
- departamento de emergencia

ACCESO Y DATOS DE CONTACTO PRINCIPALES

- Centralita telefónica tel. 0171 – 641111 fax 0171 – 699545
- Acogida Hospital S. Croce- Calle M. Coppino, 26 - Cuneo - tel. 0171 - 641332 apertura 24 horas sobre 24 todos los días comprendidos los festivos - via A. Bassignano – Cuneo - tel. 0171 - 641336 abierto desde el lunes hasta el viernes (no festivos) de las 07.00 a las 19.00
- Acogida Hospitalario A. Carle via A. Carle, 5- fracción Confreria – Cuneo tel. 0171-616710 fax 0171-616798 apertura 24 horas sobre 24 todos los días comprendidos los festivos
- Despacho Relaciones con el Público (URP) Hospital S. Croce – planta baja bloque B - via M. Coppino, 26 - Cuneo - tel.0171 – 641048 – mail: urp@ospedale.cuneo.it Abertura para el público: del lunes al viernes no festivos desde las 8.00 a las 12.45 y desde las 13.30 a las 16.00
- Reservaciones servicios ambulatorios cerca de Call Center Único de la empresa Hospitalaria S. Croce e Carle e de la ASL CN1 tel. 0171 - 078600
- Reservas servicios ambulatoriales en régimen de Libre Profesión Intramoenia cerca de CUP ALPI - Hospital A. Carle tel. 0171 - 616500
- Sitio web empresarial: <http://www.ospedale.cuneo.it>
- Correo electrónico certificado: aso.cuneo@cert.legalmail.it

COMO ALCANZARNOS

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

LAS PRESTACIONES AMBULATORIALES (VISITAS Y EXÁMENES)

Las visitas a especialistas, los exámenes y las intervenciones menores se realizan previa reserva con una solicitud preparada por el médico general (médico de cabecera) o por el médico especialista del hospital o por el médico de primeros auxilios. En la solicitud, el Doctor debe informar cualquier exención al pago del boleto/ticket y se invita al usuario a verificar la entrada correcta del código correspondiente.

CÓMO RESERVAR VISITAS Y EXÁMENES?

Una vez en posesión de la solicitud del Doctor, el servicio se puede reservar de dos maneras:

- llamando al Call Center: 0171.078600, activo de 8.00 a las 18.00, de lunes a viernes, no festivos
- ir en persona al mostrador multifuncional del ASL CN1 en via Carlo Boggio n. 12 en Cuneo, de lunes a viernes no festivos, de 08.00 a 17.00



CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 22 agosto 2019)

El tiempo de espera para el servicio está determinado por la clase de prioridad asignada por el médico.

CÓMO CANCELAR LAS VISITAS Y LOS EXÁMENES?

La cancellación puede ser efectuada a los mismos lugares sobredichos dentro de dos días laborales precedentes a la fecha de la prestación. o en línea a través del siguiente enlace:

<http://www.aslcn1.it/nc/disdetta-prenotazioni/>

Si no se realiza en el tiempo indicado, se paga una sanción.

En caso de válidos motivos (ej. trabajo, enfermedad, motivos familiares etcétera) la cancellación se puede hacer sucesivamente rellenando el formulario al siguiente enlace www.ospedale.cuneo.it -> Modulistica -> Modulo giustificazione per mancata disdetta, adjuntando la documentación requerida

QUÉ DEBO HACER ANTES DE REALIZAR SU VISITA O EXÁMEN?

El día de la visita, del examen o de la prestación diagnóstica tiene que presentarse por lo menos 15 - 30 minutos antes para efectuar la aceptación y el posible pago del ticket.

La aceptación se efectúa en la mayor parte de las prestaciones en:

- Hospital S. Croce: recepción y caja en la planta baja, bloque E, de lunes a viernes no festivos de 7.00 a.m. a 6.00 p.m.
- Hospital Carle en la recepción y caja en la planta baja, de lunes a viernes no festivos de 7.00 a.m. a 6.00 p.m.

Es esencial llevar contigo: solicitud del médico, código fiscal, documento de identidad, eventual certificado de exención de sanción, documentación de salud previa, terapias que está tomando.

CÓMO PAGO EL TICKET?

El ticket debe pagarse antes de la prestación o de la recopilación del informe en:

- los mostradores Accettazione e Cassa de los hospitales S. Croce y Carle, (es posible pagar con efectivo, cajero automático, tarjeta de crédito y bancomat)
- las Cajas automáticas de los hospitales S. Croce y Carle, por cajero automático, tarjetas de crédito
- on line con el uso del portal web Sistema Piemonte
<http://www.sistemapiemonte.it/ptweb/index.xml?idAsl=906> o del portal web de la empresa Hospitalicia por el recorrido <http://www.ospedale.cuneo.it> / -> Comunicazione -> Fascicolo Sanitario Elettronico -> Servizi on line per i cittadini -> Paga ticket.
- en las farmacias asociadas a través del Sistema Piemonte (ver las instrucciones al siguiente enlace: <http://www.ospedale.cuneo.it/index.php?id=1177>)
- En caso de fallida retirada del informe médico dentro de 30 días, se tendrá que pagar el entero coste de la prestación.

PARA LOS CIUDADANOS EXTRANJEROS

Los ciudadanos extranjeros con una tarjeta sanitaria pueden acceder a las prestaciones con las modalidades sobre indicadas.

Los ciudadanos extranjeros que no tengan tarjeta sanitaria tienen que dirigirse al mostrador ISI de la ASL CN1 en via C.Boggio,12.

Los ciudadanos extranjeros en posesión de permiso de residencia por turismo pueden acceder a los servicios sanitarios, pero son tenidos al pago completo de la prestación sanitaria o de la hospitalización.

CENTRO DE RECOGIDA

El Centro de recogida de la empresa Hospitalaria S. Croce y Carle, lugar dónde son efectuados análisis de sangre, análisis de las orinas, heces y otros exámenes, son situados cerca de la ASL CN1 en via Carlo Boggio n. 14. El Centro análisis no requiere reserva, pero se requiere la solicitud del médico.



CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 22 agosto 2019)

Los horarios son:

de lunes a viernes no festivos:

- Secretaría: de 7.00 a 17.00.
- Aceptación de muestras y extracciones: de 7.00 a 13.00.
- Recogida de informes: de 7.00 a 17.00.

Sábados excepto festivos:

- Secretaría: de 7.00 a 12.00.
- Aceptación de extracciones y muestras: de 7.00 a.m. a 11.00 a.m.
- Recogida de informes: de 7.00 a 12.00.

Los informes de examen también se pueden recopilar en las farmacias de la provincia de Cuneo con un pago adicional de € 1.50. Para recopilar los resultados del análisis, traiga contigo el formulario de retiro y el recibo para el pago del boleto. Si el informe se refiere a otra persona, es necesario que la parte interesada emita un poder completando y firmando la sección correspondiente en el formulario de recolección.

POR RADIOLOGIA/RISONANZA MAGNETICA/MEDICINA NUCLEAR?

Las reservas se pueden efectuar:

- llamando al Call Center
- en persona en el mostrador de usos múltiples del ASL CN1 en via Carlo Boggio n. 12 en Cuneo, de lunes a viernes no festivos, de 08.00 a 17.00

Las prestaciones radiológicas de acceso directo son:

- RX TORAX: en la Radiología del Hospital S. Croce, todos los días (de lunes a viernes no festivos) de 14:30 a 15:30.
- RX ESQUELETO Y RX ABDOMEN: en el Hospital de Radiología Carle, los martes no laborables de 4.00 p.m. a 6.00 p.m. (con el límite de 15 prestaciones).

Siempre es necesario presentar la solicitud del médico.

HOSPITALIZACIÓN

La hospitalización en el hospital puede ser:

A) programada: hospitalización médica o quirúrgica que no presenta caracteres de urgencia clínica.

B) urgente: hospitalización consiguiente a un acceso cerca de la Urgencias General, Obstétrico Ginecológico o Pediátrico.

HOSPITALIZACIÓN PROGRAMADA

La hospitalización programada es precedida por una visita especializada ambulatoria y, con base en tal visita, el médico puede disponer la hospitalización.

La llamada del paciente ocurrirá en el respeto del orden cronológico de la inclusión en la lista de espera y la clase de prioridad asignada por el Médico especialista.

La hospitalización es gratuita para los ciudadanos italianos y extranjeros miembros al Servizio Sanitario Nazionale.

Preparación a la hospitalización quirúrgica y a acceso Day Service.

El Day Service es un servicio por la ejecución de los exámenes y las visitas pre-intervención, se encuentra cerca del Presidio Hospitalicio A. Carle, a la primera planta del Edificio C, tel. 0171-616420.

El Day Service es activo, del lunes al viernes, de las horas 7.00 a las horas 15.30.

El paciente que tiene que ser sometido a una intervención quirúrgica es contactado por el CPRC, Centro Programación Hospitaliza quirúrgica, antes de la hospitalización para efectuar, por el Day Service, exámenes para valorar la idoneidad a la anestesia.

Estas prestaciones son gratuitas.

El usuario puede en cada momento renunciar a la hospitalización, notificando la cancelación al CPRC (admisión quirúrgica) o al departamento (admisión médica). En este caso, los exámenes previos a la intervención ya realizados deben pagarse.



CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 22 agosto 2019)

INFORMACIONES

- En el momento de la hospitalización se solicitan los datos de referencia para contactar en caso de necesidad;
- Se aconseja no tener consigo objetos de valor ni sumas de dinero.
- La Dirección declina toda responsabilidad en caso de robo o extravío
- Las comidas son distribuidas: desayuno a partir de las horas 07.00, almuerzo a partir de las horas 12.00 y cena a partir de las horas 18.30.
- Es prevista la presencia continuativa de un pariente sujeto a un acuerdo con el personal de la estructura.
- El pariente o quien cuida de la persona hospitalizada puede disfrutar, a pago, de una comida caliente a almuerzo
- El acceso a las visitas sólo es concedido en los horarios preestablecidos en cada estructura de hospitalización.
- Se aconseja llevar consigo todos los fármacos habitualmente asumidos a domicilio.
- Al paciente es concedido la carta de dimisión y el certificado de hospitalización por eventualmente entregarle al propio empleador, al INP y al INAIL.
- En el caso en que los pacientes presentes criterios de fragilidad en términos de autosuficiencia es activo el Núcleo Hospitalicia Continuidad de Cuidados, NOCC, que se ocupa de la planificación de las intervenciones de integración por la cura y la asistencia necesaria a la persona.

HOSPITALIZACIÓN URGENTE

- La respuesta al urgencia/emergencia sanitario se garantiza por la Urgencias de II nivel.
- El acceso a las prestaciones de Urgencias puede ocurrir con acceso directo o por 112 o bajo petición del Médico de Medicina General o la Urgencias.
- Hay TRES puntos de urgencias activas 24 horas sobre 24:
- Sala de Emergencias General en el Presidio Hospitalicio S. Croce - entrada desde Corso Monviso - tel. 0171 - 641337
- Sala de Emergencias Obstétrico-ginecológica en el Presidio Hospitalicio S. Croce – cuarta planta- bloque C - tel. 0171 - 642231- 642241
- Sala de Emergencias Pediátrica, hasta la edad de dieciséis años, en el Presidio Hospitalicio S. Croce - cuarto llano - bloque B - tel. 0171 – 642330

El acceso a las prestaciones es dirigido y regulado por el método Triage que, con la asignación de un código color, permite de clasificar la prioridad de cura.

CÓDIGOS:

Código rojo: situación de emergencia con acceso inmediato a las curas

Código amarillo: caso urgente con acceso a las curas en el más breve tiempo posible

Código verde: caso urgente con acceso a las curas después de los códigos rojos y amarillos

Código blanco: caso diferido, no urgente, acceso inadecuado a la Sala de Emergencias, sujeto a pago del ticket y con espera que pudiera ser también alargada.

A la dimisión el médico puede cambiar el código de entrada.

OTROS SERVICIOS

COMO SOLICITAR COPIA DEL HISTORIAL MEDICO

Puede ser pedida por el directo interesado, por los padres o por el representante legítimo o por los herederos.

La solicitud debe ser cumplimentada a través del formulario online

(<http://www.ospedale.cuneo.it/modulistica/>) o solicitarse en los mostradores de Accettazione y Cassa.

En el momento de la solicitud y de retirada tienen que ser anexos :

Copia del documento de identidad de la persona interesada



CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 22 agosto 2019)

Delegación en el caso que la solicitud no sea hecha para el directo interesado, junto al documento de identidad del paciente y de la persona delegada

En el caso que la documentación se refiere a un paciente fallecido, la solicitud puede ser presentada exclusivamente por los herederos legítimos presentando, además de los documentos de identificación, la declaración sustitutiva de un acto notarial en calidad de "heredero legítimo" disponible en línea (<http://www.ospedale.cuneo.it/modulistica/>) y en los mostradores de Accettazione y Cassa.

La entrega se realiza aproximadamente en 7 días desde el momento de la solicitud, está previsto el pago de los costes de reproducción del documento y puede ser entregado al domicilio o recogido al mostrador Accoglienza Ambulatoriale (desde el lunes hasta el viernes, excepto feriados, desde 7.00 hasta 19.00 previo pago).

SOLICITUD DE COPIA DE MATERIAL RADIOLÓGICO

La copia de la documentación radiológica realizada durante una hospitalización es gratuita y puede solicitarse en la oficina de radiología (Edificio B del primera planta- Hospital S. Croce) o por teléfono de lunes a viernes, de 8.30 a 15.30, en el no. tel. 0171 - 641446. Las imágenes se entregan en CD y se envían dentro de los 3 días posteriores a la solicitud.

LOCALES DISPONIBLE PARA LOS PACIENTES

Bar / quiosco

Hospital Santa Croce

Ubicado en el sótano de S Croce (abierto de lunes a viernes de 7.00 a las 20 ; Sábados, domingos y festivos de 7.00 a 18.00)

Hospital Carle

Ubicado en la planta baja (horario: de lunes a viernes de 7.00 a 18.00, sábado de 8.00 a 14.00)

Hay máquinas expendedoras de bebidas y tapas dentro del hospital.

Referentes religiosos

Es posible pedir al Ministro de su culto refiriéndose al coordinador de enfermería.

Sala de silencio

Esta sala está dedicada a aquellos que, habiéndose encontrado en el hospital, desean un espacio tranquilo para la meditación, la reflexión o la oración. Se encuentra en el sexta planta del Hospital S. Croce y abre todos los días de 07.00 a 20.30.

Servicio de mediación cultural.

Un servicio de mediación cultural y lingüística está disponible a petición del personal.

Estancias facilitadas

Las tarifas especiales están disponibles para los familiares que necesitan permanecer en Cuneo.

Se puede solicitar información sobre tarifas a la Oficina de Relaciones Públicas.

Salas mortuorias

Ubicación y datos de contacto:

Edificio del hospital S. Croce, entrada Via Monte Zovetto (esquina Corso Monviso) - tel. 0171 - 641463

Edificio del hospital A. Carle - bloque B - entrada en el lado derecho del edificio - tel.0171 - 616726

El horario es de 09.00 a 19.00, todos los días, incluidos los festivos.

Relaciones con asociaciones del tercer sector.

El Hospital tiene convenciones / acuerdos con las asociaciones presentes en el territorio.

Mostrador social



CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 22 agosto 2019)

El mostrador de ayuda social proporciona información sobre los servicios sociales y de salud en el área y cómo acceder a ellos.

El número de teléfono de la Oficina Social es 0171-641366 o 0171-641784.

Está ubicado en el hospital S. Croce - bloque C.

Horario: lunes (no festivos) de 10:00 a 12:00 y jueves (no festivos) de 14:00 a 16:00.

ACTIVIDAD LIBRE PROFESIONAL DE INTRAMOEMIA

El Hospital S. Croce y Carle, además de los servicios institucionales del Servicio Nacional de Salud (SSN), ofrece al ciudadano la posibilidad de hacer uso de los servicios de pago, proporcionados como un sistema interno gratuito.

Los servicios prestados son:

- visitas o exámenes proporcionados por los médicos empleados
- ingresos ordinarios, de Day Hospital y Day Surgery.

Cómo reservar un servicio ambulatorio en un régimen profesional

La lista de especialistas médicos que realizan actividades profesionales y los lugares en los que realizan la actividad, así como la tarifa relativa, se publican en el sitio web, enlace

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

Para reservar:

- llama de lunes a viernes no festivos, de 10.00 a 19.00 horas el n. 0171.616500
- en persona en el Hospital Carle, fracción Confreria, - segunda planta Edificio A - de lunes a viernes, excepto festivos, desde las 13.30 a las 19.30.

Como pagar una prestación en régimen libre profesional

El pago puede hacerse de la manera indicada en el momento de la reserva mediante: efectivo, tarjeta de débito, tarjeta de crédito. La factura se emite en el momento del pago.

HOSPITALIZACIONES EN RÉGIMEN DE LIBRE PROFESIÓN

Para obtener más información, comuníquese con el Centro de Tratamiento, Edificio A, cuarta planta del Hospital S. Croce, en persona o de lunes a viernes de 08.30 - 13.00/ martes y jueves de 14.00 - 16.00 al número 0171.641356

COMPROMISOS Y PROGRAMAS DE LA EMPRESA HOSPITALARIA

Los elementos en los que el Hospital basa sus operaciones son los siguientes: igualdad, imparcialidad, continuidad, derecho de elección, participación, eficiencia y efectividad.

Para la protección de los derechos de los ciudadanos y pacientes, comuníquese con la Oficina de Relaciones Públicas.

OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS

La Oficina de Relaciones Públicas administra los informes de los ciudadanos (sugerencias, solicitudes de aclaraciones, elogios y quejas) que se pueden transmitir de las siguientes maneras:

- acceso directo a la Oficina de Relaciones Públicas completando y firmando el "Formulario de informe" específico;
- enviando la comunicación a la Oficina de Relaciones Públicas, de acuerdo con los criterios establecidos (a través del servicio postal, por fax, por correo, a través de PEC).

La Oficina está ubicada en el Hospital Santa Croce, planta baja, Edificio B, via Coppino 26 en Cuneo, tel.0171.641048, correo urp@ospedale.cuneo.it.

Está abierto al público: de lunes a viernes, de 8.00 a 12.45 y de 13.30 a 16.00.