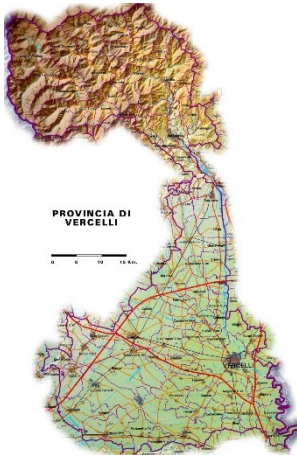


服务章程

索引

1. 企业介绍	3
1.1 策略性任务.....	3
1.2 核心价值观.....	3
2. 企业组织	4
2.1 卫生区.....	4
2.2 医院部门.....	5
2.2.1 医院及专家协助部门.....	5
2.2.3 紧急部门	6
2.3 区域部门.....	6
2.3.1 预防部门	6
2.3.2 精神卫生的企业间部门.....	7
2.3.3 成瘾疾病的企业间部门.....	7
2.3.4 母婴的企业间部门	7
2.3.5 物理及康复医学的企业间部门.....	7
2.3.6 实验室医学的企业间部门.....	7
2.3.7 药品部	8
2.4 获取信息.....	8
2.5 公共关系办公室 - URP.....	8
2.6 联合咨询委员会 (CAP).....	9
2.7 预约诊查和检查.....	9
2.8 如何取消约会.....	11
2.9 如何支付诊查或检查.....	11
2.10 欧洲医疗卡.....	13
3. 为服务质量的企业承诺，公民的权利和义务	14
3.1 企业承诺.....	14
3.2 公民权利.....	17
3.3 公民义务.....	17
4. 保护公民权利的工具以及企业承诺的评估方式.....	18
4.1 获得行政管理文件.....	18
4.2 服务质量的检查方式.....	18

1. 企业介绍



ASL VC - Vercelli 当地卫生局

注册办事处: Mario Abbiate 路 21 号 - 13100 - Vercelli

电话总机 0161-593111 - Borgosesia 电话总机 0163-426111

认证电子邮件 aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it

税法和增值税号 01811110020 -
Vercelli 当地卫生局的 IPA 办公室代码 UF9H8T

Vercelli 当地卫生局是一个地区公司，分为 87 个城市，拥有 169,370 名居民（来自 BDDE Piemonte 地区的信息来源于 2017 年 12 月 31 日 - 撰写本文时的最新数据）。

1.1 策略性任务

Vercelli 当地卫生局，根据 833/78 号法律规定的人尊严和自由原则追求保护身心健康的目标。Vercelli 当地卫生局，以第 502/92 号法令和随后的修正案中提到的管理和组织形式，实施国家和区域卫生规划文件所设想的目标。

1.2 核心价值观

核心价值观就是：

- 提高服务质量，确保追求健康的创新；
- 根据透明度和合法性保护原则保障援助服务及行政管理；
- 管理系统变化从治疗模式转变为关怀模式，在健康和社会健康领域，特别是脆弱的多病理患者；
- 基于对科学证据和临床结果的评估，以适当性和正确使用资源为原则的福利和行政管理；
- 通过最大限度的官僚行政简化和有利于统一的获取方法，公平对待和获得服务；
- 保护也照顾“脆弱”的人：有残障人士，有无法自给自足的老年人，患有精神疾病的人，对有瘾的人。目的就是有利于他们融入日常生活，通过“方便途径”的准备 对于慢性疾病；
- 通过缩短等候名单，更有效和高效地获得服务；

- 制定药物政策和医疗器械，旨在保证药物政策和医疗器械的正确使用，特别是在处方临床管理方面，加强医生在适当性和治疗依从性，协作和合作目标方面的问责制度。在确定最合适的药物分配方法和治疗选择的专业人员之间分享；
- 通过自愿协会和参加企业参与会议的患者参与企业公民战略选择。

2. 企业组织

有两家大医院：VERCELLI 及 BORGOSIESIA。另外在 SANTHIA, GATTINARA, VARALLO, CIGLIANO, COGGIOLA 有多功能医疗设施或者健康之家。只有一家卫生区。

该企业有员工总人数为 2000 人。人员在医院，卫生区内及分散于全港的行政服务中工作。



(ANDREA CHERCHI 摄影师的照片)

企业管理层包括：



2.1 卫生区

卫生区就是地方医疗机构（USL）的区域分支单位，其任务就是根据公平、易用和适当的标准来保证居民可以利用卫生服务以及有卫生高度相关的社会服务。

卫生区发挥着关键作用，包括识别居民的健康需求，规划及评估所提供的服务，落实健康促进活动，预防疾病，增强卫生服务机构和社会服务机构的合作。

在卫生区组织内，有一些结构需要通过以下方式综合响应人口的基本卫生需求：

- 一般医疗援助
- 自由选择的儿科援助
- 门诊专家协助
- 家庭护理

- 老年人和残疾人住宅和半住宅设施的医疗保健
- 监狱中的医疗保健
- 善终
- 糖尿病学和临床营养学

初级保健中起决定性作用是被全科医生，连续性护理的医生，儿科医生和家庭服务的护理人员。他们与其他服务专业人员一起提供 为公民更完善的医疗服务，同时与社会服务相合作。

许多全科医生和儿科医生都在团体医学或在线，甚至在当地的医疗中心。

2.2 医院部门

2.2.1 医院及专家协助部门

有复杂而简单的结构组成。具有部门价值，同质，同源，相似或互补，追求共同目标，因此相互依存，同时保持其自主权和职业责任。

组成部门的结构被汇总成一个特定的组织和管理类型，旨在为所分配的任务提供统一，灵活，及时，合理和完整的答案。

VERCELLI 的 S. ANDREA 医院	BORGOSIESIA 的 SS. PIETRO E PAOLO 医院
专业及服务清单	专业及服务清单
<u>病理学的解剖学和组织学</u>	<u>病理学的解剖学和组织学</u>
<u>麻醉、恢复知觉</u>	<u>麻醉</u>
<u>心脏病学</u>	<u>心脏病学</u>
<u>欢迎中心和服务</u>	<u>接待中心和服务 (CAS)</u>
<u>手术科</u>	<u>一般手术</u>
<u>多个专业手术</u>	<u>糖尿病及内分泌学</u>
<u>皮肤科</u>	<u>胃肠病学与消化内镜</u>
<u>糖尿病科</u>	<u>实验室</u>
<u>胃肠病学与消化内镜</u>	<u>医学验收外科</u>
<u>免疫生物学和输血服务</u>	<u>一般医学</u>
<u>实验室</u>	<u>神经内科</u>
<u>医学验收外科</u>	<u>骨科</u>
<u>一般医学</u>	<u>妇产科</u>
<u>传染病</u>	<u>耳鼻喉科</u>
<u>肾脏病学和透析学</u>	<u>儿科</u>
<u>神经内科</u>	<u>放射诊断</u>
<u>临床营养</u>	

眼科	企业社会服务
口腔医学	泌尿外科
肿瘤科	
骨科	
妇产科	
耳鼻喉科	
儿科	
呼吸科	
放射诊断	
功能恢复和康复	
风湿病科	
企业社会服务	
精神病学服务：诊断和护理	
泌尿外科	

2.2.3 紧急部门

紧急部门（职能部门）保证紧急服务，旨在稳定和照顾危重病人。该部门的基本任务是保证紧急救服务的质量，整合人员，技术及结构，为了支持对所涉及的人员进行特定及跨学科的培训，确定共享的治疗诊断途径与使用共同的指南需要定期验证。

2.3 区域部门

部门按用户类型或操作方法来聚合同类服务。这样能确保整个省区的质量水平，即使在公司间层面也是如此。

就有：预防部门，精神卫生的企业间部门，成瘾疾病的企业间部门，母婴的企业间部门，物理及康复医学的企业间部门以及实验室医学的企业间部门。

2.3.1 预防部门

它是团体医疗机构，目的是促进、改善公民的健康、福利和 生活质量；预防事故和有关生活和工作环境的疾病危险，确保 食品安全和动物的健康与福利。

为此，从事分析，促进，指导，帮助和监督以及整个人口的安全。

公共健康部包括以下服务：

- 公共卫生健康

- 食品卫生和营养
- 工作环境健康和安​​全
- 兽医公共卫生
- 流行病和​​风险通报
- 法医

2.3.2 精神卫生的企业间部门

心理健康服务部门寻求克服狭隘的，传统的观点对待“疾病 和与之有关的症状”，关注到整个人的状况，发挥他们的能力和潜力。

心理健康服务部门包括：

- 精神病
- 心理健康中心
- 日间中心及日诊处
- 住宅机构
- 精神科的诊断和治疗服务

2.3.3 成瘾疾病的企业间部门

成瘾病理服务部门（Ser. D）针对合法和非法地服用精神药物

给成瘾者提供预防，治疗和康复工作。 本部门与政府机构和社会卫生服务机构连网，从事下列活动：简化手续，方便治疗，康复，保健，预防和减少危害。

2.3.4 母婴的企业间部门

部门包括母婴医院服务还有地区妇产科的活动。 特别注意出生路径及怀孕保护。 部门还执行与发育年龄的心理及精神问题相关的功能。

与其他部门及公司服务部门合作，为了保障对虐待和暴力受害者的保护。

企业间部门有 Vercelli 医院的妇产科，Borgosesia 医院的妇产科，儿科及婴儿神经精神病学。

2.3.5 物理及康复医学的企业间部门

在 Piemonte 东北的领土内，共享了一个物理和康复医学的公司间部门的发展。该公司间部门想实验与残疾患者康复过程中涉及的结构集合。

该部门可以连接各个行为者（服务开处方者及服务提供者，包括经认可的私人机构及 IRCCS）。

这样谁干预负责患者的康复援助途径，可以尊重职能责任同时可以改善医院和 领土援助的连续性以同质的方式。

2.3.6 实验室医学的企业间部门

为了实现整个 Piemonte 东北区实验室网络重组和合理化的战略性区域目标，不同的医院公司都参加 Novara AOU 协调建立的实验室医学。

部门整合的目的尤其是根据区域适应症在实验室服务的效率和有效性方面取得进一步改进。

2.3.7 药品部

它具有规划，计划，控制还协调药品职能，处理：

- 负责区域和医院药品辅助
- 监督药店和保健中心

药品部确保病人出院时，在住院后和那些有特殊病症需要频繁到医院的病人直接提供药品

2.4 获取信息

网址: www.aslvc.piemonte.it

企业总机电话 0161/593111

经认证的电子邮件 (PEC): aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it

2.5 公共关系办公室 - URP

公共关系办公室 (URP) 负责提供地区及医院的卫生服务信息, 程序 (做什么...), 获得服务的方式 (费用, 时间, 地点, 所需文件, 电话号码)。在公共关系窗口处您可以询问专家医生就诊、化验等待时间。

公共关系办公室还收集公民投诉, 表扬, 提出问题或对公民不便和服务不周之处。您可以把个人的投诉提交到公共关系处或发送电子邮件到以下地址或直接填写网站上的卡。

SANT'ANDREA 医院

MARIO ABBIATE 路 21 号 – 一楼，绿色路径

电话 0161/593282 – 传真 0161/593088 – 电邮地址: urp@aslvc.piemonte.it

接待公众的时间

从星期一到星期五上午从 9 点半到 12 点半。

BORGOSIESIA 住所

SS PIETRO E PAOLO 医院

A.F. ILORINI MO 路 20 号 – 0 楼

电话 0163/426410 – 426393 – 电邮地址: urp@aslvc.piemonte.it

接待公众的时间

从星期一到星期五上午从 9 点半到 12 点半。

2.6 联合咨询委员会 (CAP)

联合咨询委员会 (CAP) 是根据 法律 502/1992 指令建的机构，是公民最好的方法来计划、检测、改进医疗卫生服务和社区卫生服务的质量。联合咨询委员会有由占大多数保护协会的代表及志愿者协会的代表。

2.7 预约诊查和检查

CUP 就是可以预约诊查和检查的中心。

不同的卫生区域都有 CUP。每一个 CUP 都有公司联网所以在以下有的 CUP 都可以预约诊查和检查。

Vercelli 地区上有的 CUP/预约中心:

- Vercelli 的 CUP/预约中心:

Vercelli – Mario Abbiate 路 21 号 – CUP/预约中心楼

电邮地址: distretto.vercelli@aslvc.piemonte.it

开放时间: 从星期一到星期五从上午 8 点到下午 3 点

第一张号码票是 7 点 45 分发出的，最后的是 3 点发出的。

上述的时间关与预约中心

在 CUP 里也有选择/撤销的小窗户。这种小窗户的时间：从星期一到星期五从上午 8 点到 12 点半（发出号码票的时间：从 7 点 45 分到 12 点半）。

- Santhià 的 CUP/预约中心：

Santhià - Giacomo Matteotti 路 26 号 - 多功能健康中心

电邮地址：distretto.vercelli@aslvc.piemonte.it

时间：从星期一到星期五上午从 8 点到 12 点

在访问 CUP 小窗户之前，必须在号码票出售机先按 1 号旋钮然后拿号码票。号码票发出机从

早上 7 点半到 12 点发出号码票。

星期二及星期四也有下午从 1 点半到 3 点。

必须在号码票出售机先按 1 号旋钮然后拿号码票。号码票发出机从下午 1 点半到 2 点半发出号
码票必。

- Cigliano 的 CUP/预约中心：

Cigliano - Garavoglia 路 - 多功能健康中心

电邮地址：distretto.vercelli@aslvc.piemonte.it

时间：从星期一到星期五上午从 9 点到 12 点半

Valsesia 地区上有的 CUP/预约中心：

- Borgosesia 的 CUP/预约中心：

Borgosesia - A.F. Ilorini Mo 路 20 号

电邮地址：distretto.borgosesia@aslvc.piemonte.it

开放时间：从星期一到星期五从上午 8 点到下午 3 点

第一张号码票是 7 点 45 分发出的，最后的是 3 点发出的。

在 CUP/预约中心 里从 2017 年 10 月 9 日也有**选择/撤销的小窗户**。这种小窗户的时间就是：

从星期一到星期五从上午 8 点到 12 点半（发出号码票的时间：从 7 点 45 分到 12 点半）

星期二及星期四也有下午从 1 点半到 3 点（发出号码票的时间：从 1 点 15 分到 3 点）

- Gattinara 的 CUP/预约中心：

Gattinara - Vercelli 路 159 号 - 多功能健康中心

电邮地址：distretto.borgosesia@aslvc.piemonte.it

开放时间：从星期一到星期五从上午 8 点到下午 3 点

第一张号码票是 7 点 45 分发出的，最后的是 3 点发出的。

在 Gattinara CUP/预约中心里有的**选择/撤销的小窗户**的时间：

从星期一到星期五从上午 8 点半到 12 点半（发出号码票的时间：从 8 点 15 分到 12 点半）

需要预约时也可以用：

- 免费电话号码
☎ 800 000500 从星期一到星期天从早上 8 点到晚上 8 点都可以打电话。
- 网络，用 CUP Piemonte 系统
网络上也可以预约检查与看病。可以用智能手机链接到 CUP Piemonte 门户网站并可以连接到网站 <http://www.sistemapiemonte.it/cms/privati/salute/servizi/655-prenotazione-visite-ed-esami>
该系统允许访问 CUP 可以预订的所有服务，并且不需要用 SPID 凭证，而只需要使用家庭医生的处方与医疗卡。
这些是在智能手机上下载应用程序的直接链接：
或 Android
<https://play.google.com/store/apps/details?id=it.aslcittaditorino.cup&hl=it>
或 iOS (Apple) <https://apps.apple.com/it/app/cup-piemonte/id1466930781>
- 药店
VC 当地卫生局的地区上有一些药店提供预约检查的服务。

2.8 如何取消约会

如果公民无法按预定时间就诊，重要的是及时通知取消约会，这样一来，把位置让给别的用户，有助于缩短等待时间。

还有预约确认系统。在检查前几天，通过 CUP 或通过免费号码 800 000 500 预约的用户将会收到自动的电话问他们确认或取消检查。

2.9 如何支付诊查或检查

在 Vercelli 当地卫生局预约与执行的服务，可以用两种方式支付服务费票：

- 网络：

通过此部分，可以在线支付专业服务的费票。如果健康服务是将 Vercelli 卫生区提供的，如果健康服务是在 CUP/预约中心或者用免费号码 800 000 500 预约的，就可以用在线方式支付。

支付时，需要：

- ✓ **网络付款的识别码**（标识码就是在 27 位数字的条形码下建议的标识码）。为了支付验血，抽血的那一天，去小窗户时，必须告诉人员您要网络支付，人员就给您标识码。
- ✓ 服务所有者的**绿卡号码**
- ✓ VISA, MASTERCARD, MAESTRO **信用卡**（启用在线支付）

网络支付没有费用

付款结束时，可以打印出于税收目的有效的收据，并在预约当天在诊所出示。通过指明您的电子邮件地址，您将收到付款收据的电子邮件确认。但是，在丢失的情况下，可以随时访问系统以重新打印付款收据。

- **财务主管：**

根据现行规定，在 Vercelli 和 Borgosesia 医院的财务主管的银行支付服务费票时**只能以现金支付**。

远程信息处理系统集成了广泛的点网络，可以支付服务费票：

S. Andrea 医院 M. Abbiate 路 21 号	黄点 – 在医院的主要门口
	黄点 – 在 CUP/预约中心里面
	黄点 – 在不同门诊(Piastra)里面
	协议的银行 – 在医院的主要门口
	银行的小窗户 – 在 CUP/预约中心里面
多功能健康中心 Matteotti 路 24/A 号 - Santhià	黄点 – 在多功能健康中心的主要门口
	协议的银行 – 在当地卫生局结构外面
不同门诊 Garavoglia 路 1 号 - Cigliano	协议的银行 – 在当地卫生局结构外面
SS. Pietro e Paolo 医院 Loc. Cascine Agnona - Borgosesia	黄点 – 在医院门口
	协议的银行 – 在当地卫生局结构外面
	银行的小窗户 – 在医院里面
多功能健康中心 C.so Vercelli 159 号 - Gattinara	黄点 - 在主要门口
	协议的银行 – 在当地卫生局结构外面
不同门诊 G.Garibaldi 路 97 号 - Coggiola	协议的银行 – 在当地卫生局结构外面

健康之家 Prof. Calderini 路 2 号 - Varallo	黄点 - 在主要门口
	协议的银行 - 在当地卫生局结构外面
不同门诊 Mera 路 - 在 Scopello 市政府	协议的银行 - 在当地卫生局结构外面
不同门诊 Via Roma, 17 - Serravalle Sesia	协议的银行 - 在当地卫生局结构外面
不同门诊 Via Marconi, 29 - Grignasco	协议的银行 - 在当地卫生局结构外面

2.10 欧洲医疗卡 (TEAM)

欧洲医疗卡在全国范围内有效，并允许在所有欧盟国家以及挪威，冰岛，列支敦士登和瑞士获得健康服务，还取代旧纸张表格 E111。

在国外计划转移到高度专业化的中心接受治疗的情况下，不能使用。

该卡是个人的，除了个人数据外，还包含客户的税码，必须在每个药处方，访问及专业检查，入院和水疗中报告。

去买药时必须与家庭医生处方给药剂师一起出示。

TEAM/医疗卡将发送给在税务登记处产生的最后一个财政住所的国家卫生服务机构登记的所有公民。如果患者没有收到，丢失或弄坏，该卡可以在税务局或家庭医生选择/撤销的小窗户索取副本。

2.11 健康社会援助

Vercelli 卫生区公司致力于通过正确的信息和适当的方向满足弱势群体的复杂需求，简化服务访问流程并确定最适合用户需求的干预措施。

健康社会援助的办公室：

<p>医院的健康社会援助 Vercelli 的 Sant' Andrea 医院 M. Abbiate 路 21 号 电话号码: 0161/593503 时间: 星期三上午从 11 点到 1 点</p>	<p>Vercelli 区 Largo Giusti 13 号 c/o 门诊/Piastra 5 楼) 电话: 0161/593321 开放时间: 从星期一到星期五 上午从 8 点 30 分到 12 点</p>
<p>Vercelli 市政府 Piazza del Municipio 5 Vercelli 电话: 0161/596514 开放时间: 星期一、星期二、星期四和星期五上午 从 9 点到 12 点; 星期三下午从 2 点到 4 点</p>	<p>Cisas Santhià D. Alighieri 路 10 号 - Santhià 电话号码: 0161/936923-22 开放时间: 从星期一到星期五 从上午 8 点 30 分到下午 3 点半</p>
<p>Santhià 的 Protocap Matteotti 路 24 号 - Santhià 电话号码: 0161-929215 开放时间: 星期一、星期二和星期五 上午从 9 点到 11 点</p>	<p>S. S. Pietro e Paolo 医院 A. F. Ilorini Mo 路 20 号 4 楼 Borgosesia 电话号码: 0163/426719-20 开放时间: 从星期一到星期五 上午从 8 点到 12 点半; 星期二、星期四下午从 1 点半到 3 点</p>
<p>Borgosesia 区 A. F. Ilorini Mo 路 20 号 一楼 电话号码: 0163/426701-02 开放时间: 星期二及星期三上午从 9 点到 12 点</p>	<p>Gattinara 多功能健康中心 C. so Vercelli 159 号 - Gattinara 电话号码: 0163/822355 开放时间: 星期一及星期三上午从 8 点半到 12 点 半; 下午从 1 点半到 3 点半 星期二、星期四、星期五上午从 8 点半到 12 点半</p>
<p>Coggiola 门诊 G. Garibaldi 路 97 号 - Coggiola 电话号码: 015/78354 开放时间: 星期一及星期三上午从 8 点半到 12 点半; 下午从 1 点半到 3 点半 星期二、星期四、星期五上午从 8 点半到 12 点半</p>	<p>Varallo 健康之家 Prof. Calderini 路 2 号 - Varallo 电话号码: 0163/568013-14 开放时间: 从星期一到星期四上午从 8 点半到 12 点 半; 下午从 1 点半到 3 点半 星期五上午从 8 点半到 12 点半</p>
	<p>Scopello 在市政府 Mera 路 - Scopello 电话号码: 0163/71170 开放时间: 星期一及星期五上午从 8 点半到 12 点半 下午从 1 点半到 3 点半</p>

3. 为服务质量的企业承诺，公民的权利和义务

3.1 企业承诺

该企业通过下述声明的承诺确保在整个治疗过程中尊重价值 观并由联合协商委员会监督检查。

O = 医院 D = 区域服务

可达性及接待

主题	范围
进入 - 通过提供足够的标识和信息点来保证各个办公室和企业结构中的公民/患者的可达性，其中还注意倾听、与人的关系。	O-D
建筑障碍 - 为了保证用户/患者轻松进入，企业承诺清除所有区内的建筑障碍。	O-D

舒适 - 企业确保从卫生和安全的角度来看，用于各种提供服务的空间都处于体面状态。	0-D
识别 - 操作员需要通过识别卡和由颜色代码区分的制服被来识别。	0-D
企业网站 包含有关所提供服务和章程的信息页面。	0-D

临床和援助途径

主题	范围
知情同意 - 医务人员必须具备对患者及其临床和护理途径的沟通/关系能力，并保证获得有关该患者将要接受的所有健康实践和可能的替代方案的知情同意。	0-D
治疗方法的人性化 ：医务人员应对疼痛问题有敏感的认识并实施疼痛管理协议 没有痛苦的医院 镇痛疗法 姑息治疗/善终	0-D
饮食质量 ：在住院期间，保证向患者提供多样化、高质量、适合个人健康情况的饮食	0
尊重文化多样性 - 在各种企业办公室及结构中，致力于在当前需要的地区提供语言文化中介服务，并如果患者（在住院期间）要求就提供宗教授助。	0-D
预防医院感染 - VC 当地卫生局不断采取一系列措施，旨在预防、控制与护理相关的感染。 Piemonte 地区发挥控制作用，通过表达功绩判断来保证实施干预措施的有效性。	0-D

出院

主题	范围
整合途径 - 医务人员在认为患者必要的情况下，与医院和地区服务合作，确定具体的护理途径。	0-D
受保护的出院 ：受保护的出院是“商定和程序化”的，因为要保证患者回了家以后保持医疗连续性另外支持家庭管理医疗。	0-D
尊重临终阶段 - 医院承诺为终末期患者确定适当的护理方式。 医院在隐私方面为死者及其家人提供专用空间	0

如何听取公民/患者的意见

主题	范围
积极参与 - 在各个办事处和企业结构中，我们致力于鼓励在内部组织志愿者，并预见合作方式。	0-D
质量调查 - 企业承诺对公民关所用服务的体验进行调查。	0-D
倾听报告 - 企业承诺披露便于收集报告（包括投诉）的方法，以便进行分析以改进所提供的服务。	0-D

3.2 质量指标

该企业为了保证系统及可量化的文件化质量标准，促进提高对公民的服务质量及健康服务。

每年，医院运营单位及当地卫生服务部门都在追求与公司战略规划相一致的质量改进目标。通过不断监测的指标可以衡量公司的目标，这些指标可以随时间进行比较。

在每个运营单位，可以使用描述保证所作承诺的活动的程序，参考标准及提供证据的控制系统。

质量维度	识别码	服务清单	指标	标准
透明度	TR1	为公众提供服务的人员的可识别性	前台操作员必须配备识别标签	100%的前台操作人员带有识别标签
	TR2	提供有关公司结构/服务所开展活动的信息	企业网站必须可供残障人士使用	按Stanca 法 2004年1月9日第4号，企业网站符合法律要求
人性化	UM1	儿童住院的床位旁边有家人时，提供适合休息的家具	给家成人的适合家具供应	儿童住院的每个床位都应该有让家人休息的家具
	UM2	外国人的语言文化中介服务	语言文化中介员的可用性	必要时应该有语言文化中介员
	AC1	等待时间，信息的可用性	公司网站上应该有等待时间的信息	用户按区域监测的规定应该知道住院及门诊服务的等待时间

可及性、及时性、有效性	AC2	发布认证的医疗记录副本	在法律规定的时间内要发布医疗记录副本	出院后7天内
	AC3	公司服务/结构：用户的导向标牌	充足且易于理解的标牌	在医院门口处必须有正确的通用标牌，以引导用户使用建筑物中的服务
	AC4	在公共时间向用户开放	能够在公开场合的开放时间内（在网上或在服务外发布的）通过电话访问或联系感兴趣的服务	必须始终在指定的时间访问该服务
	AC5	有疑似瘤形成的患者时易于获得诊断测试	疑似瘤形成的病人有权获得048临时免费以进行必要的诊断测试	CAS向所有疑似肿瘤病人发放048临时免费，以免进行必要的诊断检测以排除/确认肿瘤诊断
	AC6	疼痛治疗及处理	及时干预为了疼痛控制	医生在疼痛报告后3个小时内进行干预
保护、聆听、验证	TAV1	公司对用户投诉的书面回复	公司对投诉的响应时间	除了具有复杂特征的情况外，必须保证30天内回答
	TAV2	客户满意的度调查	执行客户满意的度调查	带调查结果的年度报告

3.3 公民权利

- 接收国家医疗卫生机构提供的医疗服务
- 在尊重个人尊严、文化信仰、哲学和宗教的前提下接受治疗和护理
- 接收所有有关就诊，手续，等待时间和不同的护理方式信息
- 及时获取清晰，正确和详细的有关自己健康状况，诊断保健和治疗的信息
- 在护理和医疗、诊断和治疗期间尊重个人隐私和保密性
- 有权获得控制疼痛治疗。 -
- 有权在住院期间有亲人护理
- 有权在孩子住院期间有一位家长 24 小时护理

- 有权提出投诉

3.4 公民义务

- 向医务人员提供全面合作，正确地对待关医务人员，才能使他们的业务尽可能更有效
- 尽量使自己的行为符合医务人员提供的信息要求
- 尊重医疗机构内的现行的规则、环境、设备和设施
- 尊重规定的医疗业务时间和住宿时间以及现行卫生规章
- 尊重与员工打交道的礼貌规则
- 避免可能导致居住在机构里的其他患者不适的行为，特别是避免在医院病房里的人群
- 尊重禁止吸烟，尊重他人和维护所有人的健康环境
- 避免带 12 岁以下的儿童探望住院的亲属，以保护每个人的健康
- 谨慎礼貌地在医疗机构中使用手机，以免打扰他人

4. 保护公民权利的工具以及企业承诺的评估方式

4.1 获得行政管理文件

公民都有权利访问文件、信息或数据。公共管理部门按 33/2013 法令有义务发布为保证透明管理的文件。公民访问权是任何人都可以行使的权利，是免费的，不需要任何动力。该请求必须发送给关透明的负责人。

关透明的负责人

Ing. DI BONITO Giovanni

该请求可以在专门准备的表格上呈现：

- 通过电子邮件发送到地址：aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it
- 通过普通邮件到地址：ASL VC 透明经理，C.so Mario Abbiate 21,13100 Vercelli;
- 传真 0161 210284
- 直接在 ASL VC 的协议办公室，位于 C.so Mario Abbiate 21 Vercelli

4.2 服务质量的检查方式

本卫生局倾听用户，不断改进组织机构，广泛提供服务信息 作为服务手段。

为此，有系统地采取以下措施：

- 通过向企业所有出院患者以及一年内接受区域性服务的用户发放服务满意度调查问卷来收集评估和建议
- 系统地收集和系统地分析报告，投诉，建议和赞誉。通过 URP 收集的公民报告分析，可以获得改进服务的具体建议