



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia

SETTEMBRE  
2011



# La Carta dei Servizi



# The Patient's Charter



# La Charte des Services

# بطاقة الخدمات

# Карта услуг



# मेडीकल सर्विस की कार्ड



# 服务章程



## La Carta dei Servizi

Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia  
Via Amendola 2 • 42122 Reggio Emilia  
Partita IVA 01598570354  
telefono 0522 335111 • fax 0522 335205



## Предисловие

В качестве генерального директора имею честь представить Вашему вниманию так называемый Справочник Услуг.

С самого начала моего поручения я, помимо учрежденческих задач, подчеркнул некоторые значительные цели, которых намерен добиться: безопасность пациентов и медицинских сотрудников, а также использование коммуникации в качестве средства для разделения совместных выборов и стратегии учреждения, в интересах качества медицинской поддержки для граждан района.

**Справочник Услуг** представляет собой инструмент, предназначенный для защиты прав охраны здоровья, предоставляя гражданам и представляющим их ассоциациям возможности оценивать качество предлагаемых медицинских услуг и соблюдение выполнения задач учреждения, приведенных в третьей части Справочника.

**Третье издание** Справочника услуг разработано благодаря усердному труду объединенных консультативных комитетов округа, организаций, представляющих ассоциации населения, которые уже с первого издания приняли участие в проверке выполнения задач учреждением, в также в оценке качества предоставленных медицинских услуг, содействуя тем самым их улучшению.

**Fausto Nicolini**  
Генеральный директор

## Часть первая

### Презентация районного управления здравоохранения г. Реджо-Эмилия

Компетенция районного управления здравоохранения г. Реджо-Эмилия распространяется на всю территорию провинции Реджо-Эмилия, расположенную в центральной части области Эмилия-Романья, и представляет собой одну из наиболее индустриализированных регионов Италии. Территория провинции площадью 2292,89 кв. км., расположившаяся как на холмисто-горной, так и на равнинной местности, разделена на 45 коммун с численностью населения на 1/1/2011 года составляющей 530.388 человек.

Численность населения провинции находится в постоянном и четком увеличении вызванном, главным образом, явлением миграции. Иммигрирующее население, представителями которого являются лица рабочего возраста, выражает необходимость в лечении, особенно в отделении

матери и ребенка; одновременно, увеличение среднего возраста, приводящей к постоянному росту численности пожилых людей в возрасте старше 65 лет, требует интегрированных медицинских услуг и социальной помощи, целенаправленных на потребности человека.

### 1.1 Стратегическая миссия

Дать ответ на потребности и на ожидания в рамках здоровья граждан, гарантируя действия по продвижению охраны здоровья, профилактики и эффективного лечения, своевременного доступных и без культурных, языковых и социально-экономических преград, с уважением к человеку и согласно условиям безопасности, эффективно используя имеющиеся в наличии ресурсы.

### 1.2 Ценности

Ценностями, руководящими профессиональной практикой, на всех уровнях, направленными на гражданина-потребителя, вступающего в контакт с системой здравоохранения являются:

- поддержка в медицинском выборе, в соответствии с основными правилами охраны здоровья, окружающей среды и безопасности в гражданском обществе;
- безопасность в выполнении профессиональных услуг, с клинической, организационной, структурной и экологической точки зрения;
- уместность: “верное исполнение заданий в нужное время” как условие выполнения для обеспечения действенности и эффективности работы;
- непрерывность лечения, его пополнение программами и услугами;
- солидарность, т.е. отношения взаимной поддержки, гарантия равных возможностей и уважение к различию;
- уважение и оценка человека, как информированного и осведомленного индивидуума, активно участвующего в проекте по охране собственного здоровья;
- справедливость, т.е. равенство получения одинаковых возможностей использования и доступа к услугам системы здравоохранения;
- управленческая эффективность, как социальная обязанность в управлении общественными ресурсами;
- способность представлять отчет об использовании и управлении ресурсами, доверенными в пределах собственной компетенции и ответственности, и достигнутых результатов.

## Часть вторая

### Организационная структура учреждения

Районное управление AUSL разделено на 6 округов и организовано в территориальные и больничные районные отделения. Каждый округ имеет больницу, входящую в состав больничного комплекса учреждения, за исключением округа г. Реджо-Эмилия, в котором расположено медицинское лечебное учреждение Santa Maria Nuova.

В структуру больничного комплекса входят следующие лечебные учреждения: Больница San Sebastiano г. Correggio, больница С. Magati г. Scandiano, больница E. Franchini г. Montecchio, больница Sant'Anna г. Castelnovo Monti, городская больница г. Guastalla.

### Организационная структура учреждения

Общий штат учреждения на 31/12/2010 года составляет 4.139 сотрудников. В состав управления учреждения входят:

Генеральный директор **Fausto Nicolini**

Административный директор **Eva Chiericati**

Медицинский директор **Daniela Riccò**

Директор по вопросам социально-санитарной деятельности **Elisabetta Negri**

В компетенцию управления учреждения входит программирование и разработка деловой политики и направлений деятельности учреждения, издание директив и программ действия, а также оценка достигнутых результатов.

### 2.1 Территориальный округ

Территориальное подразделение учреждения USL, задача которого заключается в обеспечении медицинского и социального обслуживания постоянно проживающего населения на основе принципов равенства, доступности и сообразности. Округ играет существенную роль в определении нужд населения в медицинском обслуживании, в планировании и оценке предлагаемых услуг, в реализации деятельности по поощрению охраны здоровья, предупреждения заболеваний и инвалидности, и в практической интеграции между сферами деятельности центров медицинского и социального обслуживания. Также, территориальный округ занимается реализацией проектов в сотрудничестве с Коммунами, Провинцией и Добровольной службой, содействуя принятию правил здорового метода жизни, с целью предупреждения болезней и помогая больным бороться с проблемами здоровья.

### 2.2 Больничные департаменты

Это тип организационных структур действующих в каждой больнице учреждения USL, объединяющих отделения аналогичного профиля: хирургическое отделение и отделение внутренних болезней.

В больнице г. Correggio, занимающейся главным образом реабилитационной деятельностью, находится реабилитационное отделение подчиняющееся учреждению. Больничные департаменты стремятся к интеграции всех структур и служб здравоохранения действующих, в рамках или за пределами учреждения, на территории Провинции, для обеспечения непрерывности обслуживания граждан. На протяжении лет, управление USL и медицинское лечебное учреждение Santa Maria Nuova г. Реджо-Эмилия, закрепили формы интеграции в сети, посредством разделяемых программ медицинского обслуживания, гарантируя высокий уровень качества предлагаемых услуг, упрощенной системы доступа к услугам, непрерывность лечения и разработку альтернативных форм госпитализации. С этой точки зрения, в состав двух учреждений общественного здравоохранения провинции входят два межструктурных департамента: Департамент неотложной, срочной помощи и департамент видеодиагностики.

### 2.2 Районные департаменты

Объединяют аналогичные по типу пользователей или близости методологических подходов, обеспечивающих одинаковый уровень качества предоставляемых услуг на всей территории провинции. К числу районных департаментов относятся: департамент общественного здравоохранения, департамент охраны психического здоровья, наркозависимости и алкоголизма, фармацевтический департамент и департаменты первичного медицинского обслуживания (по одному на каждый округ).

#### Департамент общественного здравоохранения

Структура для медицинского обслуживания населения имеющая целью поощрение и улучшение состояния здоровья, самочувствия граждан и качество жизни, предотвращение несчастных случаев на предприятии и болезней, связанных с факторами риска производственной среды на рабочих местах, обеспечение безопасности продуктов питания, охраны здоровья животных. С этой целью выполняет функцию анализа, поощрения, ориентации, помощи и надзора над проблемами охраны здоровья и безопасности всего населения. Департамент общественного здравоохранения предоставляет

следующие услуги:

- Гигиена и здравоохранения;
- Здоровая пища и гигиена продуктов питания;
- Общественное ветеринарное здравоохранение;
- Предупреждение несчастных случаев и безопасность на рабочих местах;
- Правила техники безопасности;
- Эпидемиология и сообщение о риске;
- Судебная медицина.

#### **Департамент охраны психического здоровья, наркозависимости и алкоголизма**

Услуги по охране психического здоровья пытаются преодолеть узкую и традиционную точку зрения в методах лечения «болезни и связанных с ней симптомов», заботясь о человеке во всей его целостности, подчеркивая способности и возможности. Услуги по охране психического здоровья включают в себя:

- Центры охраны психического здоровья
- Дневные центры и дневные стационары
- Структуры жилого типа
- Психиатрическая услуга по установлению диагноза и лечение
- Детская и подростковая психоневрология
- Центр расстройств пищевого поведения
- Клиническая и общественная психология
- Служба охраны психического здоровья в тюрьме
- Судебная психиатрическая больница

Службы патологических расстройств (Ser.T) выполняют функции предупреждения, лечения и реабилитации для людей с зависимостью от психоактивных веществ, легальных и нелегальных.

Вместе с организациями и социальными и медицинскими службами, Ser.T выполняют следующую деятельность: помощь при доступе, лечении, включение в общественную жизнь, охрана здоровья, сокращение нанесенного ущерба и профилактика.

#### **Фармацевтический департамент**

Выполняет функции по составлению планов, программированию, контролю и координированию фармацевтической деятельности, занимаясь:

- фармацевтическим обслуживанием населения на территориальном и больничном уровне, •
- эпидемиологическим анализом потребления лекарственных препаратов и медицинских средств,

• деятельностью осведомления граждан о верном потреблении лекарственных препаратов и медицинских средств, • надзором за аптеками и медицинскими комплексами. Фармацевтический департамент обеспечивает прямую поставку лекарственных средств в момент выписки из больничного учреждения после госпитализации и лицам, страдающим патологиями, имеющими необходимость часто пользоваться услугами больничных учреждений. Прямая доставка лекарственных средств направлена и на пожилое поколение, пребывающее в домах престарелых, действующих на основе соглашения с государственными учреждениями или нет, и на всех пациентов страдающих хроническими или тяжелыми патологиями, согласно индивидуально разработанному плану врачом общей практики или свободно выбранным педиатром.

#### **Департаменты первичного медицинского обслуживания**

Присутствующая в каждом округе организационная структура, призванная отвечать на первичные требования населения в отношении здоровья путем предоставления:

- общего медицинского обслуживания,
- педиатрического обслуживания,
- амбулаторного обслуживания у врачей-специалистов,
- домашнего ухода,
- консультационного и педиатрического обслуживания,
- медицинского обслуживания в структурах жилого типа для пожилых людей и лиц с ограниченными физическими возможностями,
- центра когнитивных расстройств,
- медицинской помощи в тюрьме,
- хосписа.

Решающую роль в первичном медицинском обслуживании играют врачи общей практики, врачи дополнительной службы медицинской помощи (в прошлом: дежурный врач), семейные педиатры и сестринский состав медицинских услуг на дому, работающих вместе с профессионалами других служб для предоставления полного ассортимента услуг медицинского обслуживания гражданам, в комплекте со службой социальных услуг.

Многие врачи общей практики и семейные педиатры являются членами ассоциаций групповой медицины или бригадного медобслуживания в сети.

#### **2.4 Доступ к информационным ресурсам**

Адрес сайта в Интернет: [www.ausl.re.it](http://www.ausl.re.it)

Телефонный коммутатор учреждения

тел. 0522/335111 • факс: 0522/335205

### Едиственная горячая линия областной системы здравоохранения

Набирая бесплатный номер **800 033033**, с 8.30 до 17.30 в будние дни и с 8.30 до 13.30 в субботу, граждане могут получить информацию об услугах, предоставляемых областной системой здравоохранения области Эмилия-Романья.

### 2.5 Отдел по связям с общественностью – URP

Отдел по связям с общественностью (URP), расположенный в каждом округе учреждения USL, выдает информацию о деятельности территориальных и больничных медицинских учреждений, программы (что делать для...), правила доступа и получения услуг (цены, часы работы, адреса, необходимые

документы, номера телефонов). В отделе по связям с общественностью URP можно получить информацию о времени ожидания на прохождение обследования у врача-специалиста и проведение анализов, а также на составление добровольных завещаний, положительных или отрицательных, о дарении собственных органов и тканей после смерти.

Также, отдел по связям с общественностью URP собирает жалобы, восхваления, заявления о проблемах, неудобствах и плохого обслуживания, со стороны населения. Можно предоставить заявление, обращаясь лично в отдел по связям с общественностью URP или отправив сообщение по электронной почте на нижеуказанные адреса или заполнив бланк непосредственно на сайте.

### Окружные отделы по связям с общественностью

|                      |   |   |                            |                                |
|----------------------|---|---|----------------------------|--------------------------------|
| Reggio Emilia        | Медпункт<br>Viale Monte S. Michele, 8           | С понедельника по пятницу<br>7.30 - 17.30<br>Суббота 7.30 – 12.30 | 0522/335168<br>0522/335651 | urp.reggioemilia@ausl.re.it    |
| Castelnovo ne' Monti | Больница S. Anna<br>Via Roma, 2                 | С понедельника по субботу<br>8.00 - 13.00                         | 0522/617173                | urp.castelnovomonti@ausl.re.it |
| Correggio            | Дворец медпунктов<br>Via Circondaria, 26        | С понедельника по пятницу<br>8.15 - 13.00<br>Суббота 8.15-12.30   | 0522/630211                | urp.correggio@ausl.re.it       |
| Guastalla            | Городская больница<br>Via Donatori di Sangue, 1 | С понедельника по пятницу<br>9.00 - 13.00<br>Суббота 9.00 -12.00  | 0522/837344                | urp.guastalla@ausl.re.it       |
| Montecchio           | Больница Franchini<br>Via Barilla, 16           | С понедельника по пятницу<br>9.00 - 12.00                         | 0522/860205                | urp.montecchio@ausl.re.it      |
| Scandiano            | Больница Magati<br>via Martiri della Libertà, 6 | С понедельника по пятницу<br>8.00 - 12.00                         | 0522/850400                | urp.scandiano@ausl.re.it       |

### Адреса больничных и округов

|                      | Больницы                             | Округи                       | Телефоны    |
|----------------------|--------------------------------------|------------------------------|-------------|
| Reggio Emilia        |                                      | Via Amendola, 2              | 0522/335111 |
| Castelnovo ne' Monti | S. Anna, Via Roma, 2                 | Via Roma, 5                  | 0522/617111 |
| Correggio            | S. Sebastiano, Via Circondaria       | Via Circondaria, 26          | 0522/630111 |
| Guastalla            | Civile, Via Donatori di sangue, 1    | Piazza Matteotti, 4          | 0522/837111 |
| Montecchio           | Franchini, Via Barilla 16            | Via Barilla, 16              | 0522/860111 |
| Scandiano            | Magati, Via Martiri della libertà, 6 | Via Martiri della libertà, 6 | 0522/850111 |



## 2.6 Объединенный консультативный комитет – ССМ

Объединенные консультативные комитеты (ССМ), учреждения Области Эмилия-Романья в соответствии с областным законом 19/94 и директивой 1011/95, являются преимущественным инструментом населения, чтобы определить и улучшить качество предоставляемых медицинских и социальных услуг. В их состав входят представители ассоциаций защиты прав потребителей и волонтеров в большей части, члены управления здравоохранения USL, представители врачей общей медицины и местных организаций. Остаются на должности сроком на три года, по истечению которого повторно переизбираются. Создание комитета и функции регулируются уставом. Управление здравоохранения USL г. Реджо-Эмилия насчитывает 6 объединенных консультативных комитетов, по одному на Округ: г. Castelnovo ne' Monti, г. Correggio, г. Guastalla, г. Montecchio, г. Reggio Emilia, г. Scandiano.

Комитеты ССМ сотрудничают с заведующими отделом по связям с общественностью URP каждого Округа и имеют свой контактный адрес в отделе URP.

Комитеты ССМ занимаются следующей деятельностью:

- принимают участие в разработке и редактировании справочника услуг управления здравоохранения;
- анализируют заявления и жалобы населения и проверяют исполнение действий по улучшению качества услуг;
- проверяют наличие параметров качества с точки зрения потребителей;
- осуществляют опросы о качестве услуг с точки зрения потребителей;
- принимают участие в деятельности по проверке качества, главным образом, для улучшения программ доступа к услугам.

## 2.7 Предварительная запись на обследование и лабораторные анализы

Можно предварительно записаться на обследование и лабораторные анализы по телефону, воспользовавшись услугой **CUPTEL**, в аптеке, с помощью службы **Farmacup**, или лично обращаясь в учреждения Сир медицинских округов или в отделения групповой медицины или же воспользовавшись услугой **myCUP**.

### **myCUP**

Можно предварительно записаться, перенести дату или аннулировать обследования у врачей-специалистов или лабораторные анализы, отправив короткое текстовое сообщение sms воспользовавшись услугой **myCUP**. Стоимость услуги достаточно доступная и дает возможность не стоять в очередях

в местных учреждениях Сир. Осуществление подтверждения о записи направляется по электронной почте. Для более подробной информации, посетите сайт **www.ausl.re.it**.

### **CUPTEL**

Для телефонной записи можно позвонить по номеру горячей линии **CUPTEL 800425036**, работающий с понедельника по пятницу с 8.00 до 18.00, позволяющий гражданам заказать широкий ассортимент медицинских услуг и обследований у врачей-специалистов простым телефонным звонком.

Лицо, желающее воспользоваться услугой записи по телефону должно иметь направление от врача. Во избежание ошибок и плохого обслуживания важно, чтобы граждане убедились, перед тем как позвонить для предварительной записи, что написанное направление собственного врача ясно написано и удобочитаемо. Теперь, лицо желающее выполнить запись, с помощью собственного номера карточки на медицинское обслуживание и оборудовавшись бумагой и карандашом, может позвонить и заказать медицинскую услугу. Записываясь через службу **CUPTEL** можно распечатать непосредственно с сайта **www.ausl.re.it** бланк записи на обследование или лабораторные анализы, избегая очередей в местных учреждениях Сир. В бланке предварительной записи также указан штрих-код для оплаты. **CUPTEL** позволяет сделать запись широкого спектра услуг и обследований у врачей-специалистов. С помощью номера горячей линии нельзя записаться на обследование, которые требуют подробного описания и сведений по отношению к подготовке к обследованию. Зато можно записаться на обследования на продление водительского удостоверения и разрешения на ношение оружия, выдачу лицам с ограниченными физическими возможностями разрешений на парковку и доступ для автомобилей.

### **Farmacup**

**Farmacup** - услуга, предлагаемая аптекой, с помощью которой можно заказать обследования у врачей-специалистов и лабораторные анализы. Достаточно зайти в аптеку с направлением от лечащего врача или врача-специалиста, карточкой на медицинское обслуживание и сертификатом освобождения на оплату услуг, если есть. В течение нескольких минут с момента запроса можно узнать адрес учреждения, в котором будет осуществляться услуга, дату, назначенное время проведения обследования. Аптека выдает квитанцию, которая также потребуется для оплаты талона «ticket». Важно помнить, что:

- в аптеке нельзя записаться на проведение срочных лабораторных анализов или на прием к врачам свободной профессии;
- аптеки во время открытия в ночную смену и в выходные дни не выполняют услуг предварительной записи;

- услуга является бесплатной.
- Узнать, в какой из аптек существует служба Farmasud можно, позвонив по областному номеру горячей линии **800033033**

### 2.8 Как отменить предварительную запись

Очень важно, чтобы гражданин, который не в состоянии явиться на предварительно договоренный прием, вовремя отменил его, оставляя место свободным для иного потребителя, сокращая тем самым сроки ожидания. Номера телефонов (по одному на каждый Округ) для аннулирования записи можно получить, посетив веб-сайт **www.ausl.re.it** и телефонном справочнике на страницах управления здравоохранения USL г. Реджо-Эмилия. Также можно аннулировать запись непосредственно с *главной страницы* сайта **www.ausl.re.it** нажав на “отмена записи”.

### 2.9 Как оплатить обследование или лабораторные анализы

Оплата талона «ticket» за обследования и лабораторные анализы осуществляется следующим образом:

- в автоматах для оплаты услуг, установленных в медицинских учреждениях;
- в кассах банков BSGP – Banca Popolare di Verona;
- пользуясь бесплатной услугой оплаты через интернет Pagonline, позволяющая осуществлять платеж кредитной

картой непосредственно на сайте **www.ausl.re.it** или **www.pagonlinesanita.it**

### 2.10 Карточка на медицинское обслуживание европейского образца

С новой карточкой на медицинское обслуживание европейского образца, которая позволяет воспользоваться медицинскими услугами в странах Европейского Союза, можно отобразить все осуществленные предварительные записи с неоплаченным счетом и выбрать те, которые желаете оплатить. Достаточно ввести карточку в автоматы для оплаты услуг (или автоматические кассы) установленные в помещениях управления здравоохранения USL и медицинского лечебного учреждения Santa Maria Nuova г. Реджо-Эмилия, выбрав опцию “оплата без ввода штрих-кода”.

### Часть третья - Задачи учреждения по обеспечению качества услуг; права и обязанности граждан

#### 3.1 Задачи учреждения

Учреждение обеспечивает соблюдение ценностей, которыми руководствуется на всех этапах процесса лечения, с помощью взятых на себя обязательств, приведенных далее, выполнение которых проверяется со стороны объединенных консультативных комитетов.

| Прием     |  |
|-----------|--|
| Уровень   | Тема   |
| <b>НТ</b> | Во всех больницах расположены подставки с информационным материалом о предлагаемых учреждением услугах. Обновлением предоставляемого материала занимается персонал отдела по связям с общественностью URP.   |
| <b>А</b>  | <b>Сроки ожидания:</b> Учреждение обязуется соблюдать установленные областным управлением сроки ожидания для предоставления программируемых инструментальных услуг (60 дней) и проведения программируемого обследования у врачей-специалистов (30 дней). Срочные услуги предоставляются в течение суток, а срочные, но откладываемые услуги в течение 7-15 дней. Учреждение обязуется соблюдать указанные сроки ожидания по всей территории района, позволяя гражданину выбирать учреждение по желаемому адресу. Время ожидания сообщается пользователям в момент оформления записи; аналогичную информацию можно получить в справочном бюро URP Округа. Все округа. |
| <b>А</b>  | <b>Условия приема рекламаций:</b> предъявленные гражданами рекламации обсуждаются объединенными консультативными комитетами отдельных Округов, которые могут также осуществлять надзор за выполнением улучшающих мер, если таковые применяются в результате рекламации.  |
| <b>А</b>  | <b>Архитектурные барьеры:</b> Учреждение обязуется устранять архитектурные барьеры при участии объединенных консультативных комитетов ССМ всех Округов в составлении соответствующей карты   |
| <b>А</b>  | <b>Гуманитаризация доступа:</b> Подход всех операторов Учреждения к пользователям отмечен взаимным уважением и воспитанностью.   |
| <b>А</b>  | <b>Комфортабельность:</b> Учреждение обязуется поддерживать помещения, в которых предоставляются медицинские услуги, в приличном состоянии, обеспечивая надлежащие условия гигиеничности и безопасности.   |

Н = больница

Т = территория

А = учреждение

| Лечение и больничное отделение |   |
|--------------------------------|---|
| Уровень                        | Тема  |
| Н<br>Т                         | <b>Тема Познаваемость профессионалов Учреждения</b> использованием идентификационной карточки.  |
| Н<br>Т                         | Получение <b>осведомленной подписи со стороны гражданина (разрешение)</b> на предложенные медицинские акты. В случае проведения лечения, подверженного риску, пациент должен подписать заполненный бланк, содержимое которого объясняется специалистом. |
| Н<br>Т                         | <b>Гуманное отношение к боли:</b> повышение чувствительности медицинских операторов к проблеме боли и применению процедур по ее укрощению.  |
| Н                              | <b>Качество питания:</b> во время пребывания в больнице, пациентам гарантируется разнообразное, качественное питание, соответствующее их состоянию здоровья при соблюдении различных религиозных традиций и культур.                                    |

| Выписка из больницы |  |
|---------------------|--|
| Уровень             | Тема   |
| Н                   | При выписке из больничных отделений пациенту обеспечивается непрерывность лечения путем применения протоколов о выписке, если пациенту потребуется дополнительная помощь на дому.  |
| Н                   | <b>Гуманизация последних часов жизни:</b> В отделении: по мере возможности и в зависимости от имеющихся условий, перевод пациента, находящегося в преагональном состоянии, в отдельную комнату, чтобы обеспечивать соблюдение политики конфиденциальности пациента, его родственников, а также других пациентов. <b>Траурные залы при больницах:</b> отведение, при реконструкции больниц, специального помещения для покойников, обеспечивающего достойное отношение к трауру родственников; наличие автоматов для раздачи воды, кофе, чая и т.д. |

| Общие обязанности учреждения и граждан |  |
|--|--|
| Уровень                                | Тема   |
| А                                      | Соблюдение времени начала и окончания работы амбулаторий и офисов.   |
| А                                      | Взаимное уважение между персоналом и населением.   |
| Н<br>Т                                 | Обеспечение адекватного доступа к медицинским услугам, включая также предоставление постоянной информации населению.                           |
| Н<br>Т                                 | Ведение здорового образа жизни, в том числе и в медицинских помещениях; соблюдение, как операторами, так и пользователями, запрета на курение. |
| Н<br>Т                                 | Установление различных форм сотрудничества с общественными организациями района, направленных на поощрение здоровья.                           |

### 3.2 Права граждан

- Получать медицинское обслуживание, предусмотренное Национальной Системой Здравоохранения.
- Получать обслуживание и лечение в условиях безопасности, при защите человеческого достоинства и собственных культурных, философских и религиозных убеждений.
- Получать всю необходимую информацию о представляемых учреждением услуг, о способе доступа к ним, а также о сроках ожидания и различных режимах обслуживания.
- Своевременное получение ясной, правильной и исчерпывающей информации о состоянии собственного здоровья, а также о диагнозе, лечении или медицинских услугах.
- Уважение личного достоинства и неприкосновенности, и соблюдение конфиденциальности во время проведения медицинских, диагностических и лечебных процедур.
- Право на получение лечения контролируемого боль.
- Право на присутствие близкого человека во время пребывания в лечебном учреждении.
- Право больного ребенка находящегося в лечебном учреждении на присутствие одного из родителей 24 часа в сутки.
- Право на подачу жалоб.

### 3.2 Обязанности граждан

- Предоставлять максимальную помощь и проявлять корректность по отношению к медицинскому персоналу в целях повышения эффективности их деятельности.
- Стремиться привести в соответствие свое поведение с указаниями предоставленными медицинскими работниками.
- Соблюдать действующие правила, беречь помещения, оборудование и мебель разных медицинских учреждений.
- Соблюдать расписание медицинской деятельности, а также действующие правила гигиены.
- Соблюдать правила хорошего поведения и воспитанности в отношениях с персоналом.
- Избегать поведения, вызывающего ситуации нарушающие покой граждан пребывающих в медицинской структуре и, особенно, соборща в больничных палатах.
- Соблюдать запрет «Не курить» в качестве формы уважения к другим людям и для сохранения здоровой окружающей среды.

- Не приводить с собой детей в возрасте младше 12 лет в больничную палату к близким родственникам, из соображений соблюдения охраны здоровья.
- Пользоваться мобильным телефоном в медицинских учреждениях разрешено с соблюдением правил поведения и, не мешая другим лицам.

### Часть четвертая

#### Средства охраны прав граждан и порядок оценки качества предоставляемых учреждением услуг

##### 4.1 Доступ к административным актам

В целях защиты открытости и беспристрастности своих действий, управление здравоохранения USL г. Реджо-Эмилия публикует на собственном сайте [www.ausl.re.it](http://www.ausl.re.it) все административные акты и предоставляет право из просмотра в соответствии с действующим законом.

##### 4.2 Порядок проверки качества услуг

Управление здравоохранения USL предоставляет в распоряжение населения информацию, касающуюся оказываемых услуг и, внедряет средства для выслушивания потребителей считая, что взаимодействие с гражданами является существенным фактором для постоянного улучшения организации.

С этой целью применяются следующие инструменты:

- сбор оценок и рекомендаций о полученных услугах путем раздачи соответствующей анкеты всем выписанным из больничных учреждений пациентам, а также всем потребителям, пользующимся территориальными услугами в определенный период года;
- систематический сбор и анализ жалоб, похвал, заявлений и советов. От анализа заявлений, поступивших от граждан в отдел по связям с общественностью URP, могут брать начало конкретные предложения по улучшению предоставляемых услуг;
- проверка выполнения учреждением своих обязанностей в отношении качества услуг, проводимого Объединенными консультативными комитетами.

Stampato: settembre 2011 da Bertani & C. s.r.l. - Industria Grafica

Grafica: Emmestudio











SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia

