



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

服务章程

前言

我以局长的身份非常高兴地向你们介绍本服务章程。从我任职开始，我就强调指出，除了政府的目标外，我打算去追求几项重要的目标：从为了本省公民的医疗服务质量的利益出发，我们把病人和医务人员的安全和沟通作为。

企业的共选工具和策略手段。

服务章程是一个旨在保护公民健康权利的工具，它可以向公民及代表公民利益的协会提供评估所获得卫生服务的质量以及遵守在章程第三部分中所作出的企业承诺。

这是服务章程的第三版，由区联合咨询委员会制定。这些委员会是代表公民利益的协会组织。从章程第一版开始，这些组织就展开合作，评估企业所作出的承诺，评估卫生服务质量，有助于改善服务。

Fausto Nicolini

局长

第一部分

雷焦艾米利亚地方卫生局企业介绍

雷焦艾米利亚的地方卫生局属于雷焦艾米利亚省管辖，处在在艾米利亚 - 罗马涅的中心并且是意大利工业化程度最高的地区之一。

直辖市划分成45个城镇，在2011年1月1日人口数量达到530388居民，分布居住在2292.89平方公里的丘陵、山区是平原上。

这个省的人口持续大幅增加，主要是由于移民现象。移民人口正处在劳动年龄段，他们代表了对健康的需求，特别是母亲和儿童段，同时随着寿命增长，65岁以上的老人数量稳步增加，需要医疗服务和社会福利服务相接合，而且人的需求更加个性化。

1.1 策略性任务

是为了满足公民对健康的需求和期望，为保证促进健康的推广，预防和治疗方面及时、有效，没有文化、语言的障碍和社会经济条件的障碍，对人的尊重和高效地利用现有资源采取安全措施。

1.2 核心价值观

针对公民-用户，指导各级专业实践价值是：

- 在文明的社会里，支持健康选择、支持尊重健康、环境保护和安全的原则；
- 从临床、组织、建筑结构和环境角度来看，提供服务的安全性；
- 恰到好处：“在合适的时间做合适的事”，作为有效和效率

的条件；

- 连续性护理，程序和服务的一体化；
- 把团结作为相互的义务，保证机会平等和尊重多样性；
- 尊重和强调人的价值，使他们掌握信息，懂得积极参与自己的健康计划；
- 公平，如权利和义务的平等，使用机会和接收服务的平等；
- 管理高效率，是管理公共资源的社会义务；
- 深知在自己任职期间所授予的利用和管理的资源和所要获得的成就。

第二部分

企业组织

当地卫生局分为6个区分，有医院并部门和区域部门。在每个区有一个医院，是医院业务的一部分。雷焦艾米利亚区不同，在本区有Santa Maria Nuova医院企业。

医院企业有：Ospedale San Sebastiano di Correggio, Ospedale C. Magati di Scandiano, Ospedale E. Franchini di Montecchio, Ospedale Sant' Anna di Castelnovo Monti, Ospedale Civile di Guastalla。

企业组织

该企业在2010年12月31日拥有员工总人数为4139人。

执行委员会的组成如下：

局长 Fausto Nicolini

董事长 Eva Chiericati

医疗事务主任 Daniela Riccò

社会经济健康主任 Elisabetta Negri

该企业管理部门包括：计划并制定企业经营方针和政策，制定规章制度，评价业绩。

2.1 区分

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。

区域发挥着关键作用，包括识别居民的健康需求，规划和评估所提供的服务。协调各种利益主体的关系（卫生机构和社会机构），落实健康促进活动，预防疾病和工伤事故，发展文化，协调区域活动，增强卫生服务机构和社会服务机构的合作。此外，区也参与与直辖市，省和自愿机构合作项目来促进健康活动，以预防疾病并帮助人们解决健康问题。

2.2 医院部门

这是组织机构，在每家地方医疗卫生机构(USL)的医院内部，按照职能范围分为：外科部和内科部。

在Correggio的医院，以康复功能为主，有一个企业价值性的康复部门。

医院各部门致力于与企业内外全省境内所有的设施和卫生服务相结合以确保对公民提供连续性医疗服务。

在这些年里，地方卫生局企业与雷焦艾米利亚的Santa Maria Nuova医院企业建立了共同承担网络整合形式的临床护理途径，确保在连续诊疗，简化程序和发展取代住院治疗方式方面的高质量水平。在这个意义上说，本省两家公立医疗卫生企业建立了两个企业间部门：急诊部和影像诊断部。

2.3.I 区域部门

按用户类型或操作方式分类，可以保证对整个省级区域提供一致的质量水平，它们是：公共健康部，心理健康部，病理部，药品部和基础保健部（每区一个）。

公共健康部门

它是团体医疗机构，目的是促进和改善公民的健康、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。

他们是公共卫生部的一部分，提供以下服务：

- 公共卫生健康；
- 食品卫生和营养；
- 兽医公共卫生；
- 工作环境健康和安全；
- 设备安全- 事故预防；
- 流行病和风险通报；
- 法医。

心理健康和成瘾病理部门

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
- 儿童和青少年神经精神科
- 负责饮食失调中心
- 心理临床和社区心理
- 在监狱心理健康服务
- 司法精神病医院

成瘾病理服务部门（Ser.T）针对合法和非法地服用精神药物

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。

药品部

它具有规划，计划，控制和协调药品职能，处理：

- 负责区域和医院药品辅助
- 对流行病药品和医疗器械的消费分析，
- 对公民正确使用药品和医疗器械进行宣传活动，
- 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。

同时也为那些居住在协议性和非协议性设施机构的老人以及所有患慢性病和严重疾病的病人直接提供药品并根据家庭医生或儿科医生处方，制定一个个性化的计划。

基层医疗部门

在每个区都有的组织结构，其任务是满足人口对健康的基本需求，通过：

- 协助家庭医生，
- 协助自由选择的儿科医生，
- 专科门诊，
- 家庭护理，
- 协助妇女诊所和社区儿科诊所，
- 在住宅机构和半住宅机构对老人和残疾人提供医疗协助，
- 低能人中心，
- 在监狱保健，
- 绝症医院。

家庭医生，连续性服务医生（前值班医生），值班医生和自由选择的儿科医生以及家庭护理护士在基层医疗方面起到了至关重要的作用，他们与其它服务部门的专业人员配合为公民在医疗辅助方面提供了最全面的服务，同时也配合社会福利社的服务。

许多家庭医生和儿科医生都连组或网络服务。

2.4 获取信息

网址: www.ausl.re.it

企业总机电话

0522/335111 - 传真: 0522/335205

大区健康服务唯一的免费电话

请拨打免费电话:800033033, 平日开放时间为从8.30至17.30点, 星期六上午从8.30至13.30点, 公民可以获得艾米利亚 - 罗马涅大区卫生服务机构提供的服务信息。

区域公共关系办公室				
Reggio Emilia	Poliambulatorio Viale Monte S. Michele, 8	Da lunedì a venerdì 7.30 - 17.30 Sabato 7.30 - 12.30	0522/335168 0522/335651	urp.reggioemilia@ausl.re.it
Castelnovo ne' Monti	Ospedale S. Anna Via Roma, 2	Da lunedì a sabato 8.00 - 13.00	0522/617173	urp.castelnovomonti@ausl.re.it
Correggio	Palazzina Poliambulatori, Via Circondaria, 26	Da lunedì a venerdì 8.15 - 13.00 sabato 8.15-12.30	0522/630211	urp.correggio@ausl.re.it
Guastalla	Ospedale Civile Via Donatori di Sangue, 1	Da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00 Sabato 9.00 -12.00	0522/837344	urp.guastalla@ausl.re.it
Montecchio	Ospedale Franchini Via Barilla, 16	Da lunedì a venerdì 9.00 - 12.00	0522/860205	urp.montecchio@ausl.re.it
Scandiano	Ospedale Magati via Martiri della Libertà, 6	Da lunedì a venerdì 8.00 - 12.00	0522/850400	urp.scandiano@ausl.re.it

医院和区域地址			
	Ospedali	Distretti	Telefono
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

2.5 公共关系办公室 - URP

在每一个USL区都有公共关系办公室 (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,提出死亡后捐赠或不捐赠自己的器官和组织的声明。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。

2.6 联合咨询委员会 - CCM

联合咨询委员会 (CCM), 是艾米利亚 - 罗马涅大区根据大区法律 19/94和1011/95指令建的机构, 是公民最好的方法来检测和改进医疗卫生服务和社区卫生服务的质量。他们是由占大多数保护协会的代表,志愿者协会的代表和由USL成员, 家庭医生和地方当局的代表组成。

他们留任三年之后, 可延期。规约和运作是由法规管辖。雷焦艾米利亚的地方卫生单位有6个联合咨询委员会, 为每区一个: Castelnovo ne' Monti, Correggio, Guastalla, Montecchio, Reggio Emilia, Scandiano。

联合咨询委员会同各区公共关系办公室的负责人合作并在URP有自己的联系地址。联合咨询委员会的活动:

- 参与制定和修改企业服务章程;
- 分析公民的举报和投诉并评估任何改进措施;
- 从用户的角度来检查质量参数的存在;
- 从用户的角度推广服务质量研究;
- 参与质量控制, 特别是改进服务程序。

2.7 预约就诊和检查

可以通过电话向CUPTEL 约诊, 在药店通过Farmacup约诊或到卫生区域的Cup约诊, 也可以通过连组的家庭医生或利

用myCUP服务机构约诊。

myCUP

可以向myCUP服务机构发一个简单的短信来更改或取消专科就诊约会和化验约会。该服务成本非常低并避免本人去CUP。约会是通过电子邮件确认。欲了解更多信息，请上网查阅 www.ausl.re.it。

CUPTEL

你可以拨打- CUPTEL 800425036 电话约会，周一至周五从8.00点到18.00点，公民可以通过一个简单的电话约会各项医疗服务和专家就诊。

想通过电话约诊的公民必须有医生开的处方。

为了避免错误和不良的服务，在你打电话预订前要确认自己医生写的处方清晰可辨。

这时，你可以准备好医疗卡和纸张及铅笔，可通过电话预订。

通过CUPTEL预订还可通过以www.ausl.re.it 网站打印预约的专家就诊单和化验单，从而避免本人前往CUP。预约单上有付款用的条码。

CUPTEL可以约会各项医疗服务和专家就诊。

但是有些检查需要做准备工作，需要详细的信息和说明不可以用免费电话号码约会。相反，您可以预约延期驾照和持枪许可，残疾人停车许可证和车辆交通通行证就诊。

Farmacup

Farmacup是在药店服务项目，您可以通过该项服务预订专家就诊和化验。您只需要带上您的家庭医生或专家医生开的处方和医疗卡以及有关的免费证明到药店预约。几分钟内就可以知道约会就诊地点，日期和时间。药店给您打印的约会备忘录，也可以用它付款。

重要的是要记住：

- 药店不约会紧急检查和自费的专家就诊；
- 节日和夜间开门的药店不预订；
- 该服务是完全免费的。

您可以拨打大区的热线电话800033033找到有Farmacup的药店。

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。

取消约会的电话号码（每区一个）可以在雷焦艾米利亚地方卫生局网站上找到。

您也可以从该网站主页上取消预订www.ausl.re.it 直接点击“取消预订”。

2.9 如何支付就诊或检查

您可以按下列方式支付就诊和检查：

- 在卫生机构放置的自动收款机；
- 在BSGP - Banca Popolare di Verona银行窗口；
- 使用免费服务PagOnline，您可以通过网站 www.ausl.re.it 或www.pagonlinesanita.it 用信用卡支付。

2.10 欧洲医疗卡

用新的欧洲医疗卡，可以在欧洲联盟国家获得医疗卫生服务，您可以查看所有待付款的预约并选择其中要付款的就诊。

只要把卡插入到放在卫生局机构和在雷焦艾米利亚Santa Maria Nuova医院的收款机（或自动提款机）里，选择“无条码付款”就可。

第三部分

企业对服务质量、公民的权利和义务的承诺

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。

3.2 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。

3.3 公民义务

- 向医务人员提供全面合作，正确地对待医务人员，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。

H = 医院

T = 区域

A = 企业

接待	
水平	主题
H T	在所有的医院和区域性服务机构,都有有关企业提供的服务信息资料。该资料的更新由区公共关系办公室的工作人员负责。
A	等待时间: 该企业遵守大区所制定的有关可计划地使用仪器的最长等待时间(60天)和可计划的专家就诊时间(30天)。紧急服务在24小时内提供,可延迟的紧急性就诊在7-15天之内提供。该企业承诺提供整个本省服务的等候时间,让市民选择自己喜欢的地方。等待的时间会在预订时告知公民,也可以在所有区公共关系办事处信息点咨询。
A	倾听方式: 市民提交的投诉,由在每个区的联合咨询委员会进行内部讨论,联合咨询委员会可以检查改进措施的实施情况
A	建筑障碍 企业承诺通过联合委员会清除所有区内的建筑障碍
A	接待的人性化: 企业所有工作人员接待用户的原则方式对于相互尊重以及良好的素养十分重要。
A	舒适: 本企业承诺保持提供服务环境装饰优雅、卫生洁净、舒适安全。

治疗和住院	
水平	主题
H - T	企业专业人员可以确认识别: 通过专门的识别证件。
H T	争取 公民知道 (知情同意) 建议的医疗行为。在处理涉及到有风险的情况下,让患者在一份书面书上签字并由专业人员说明其内容。
H - T	疼痛的人性化: 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。
H	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。

出院	
水平	主题
H	从医院出院时,如果公民需要在家里进一步的治疗,要确保通过实施议定书的规定给公民提供连贯性的护理。
H	生命尾声的人性化关怀: 在科里,根据当时情况的可能性,为昏迷濒临死亡的病人或刚过逝的人保留一个房间,尊重其本人,他的家人和其他住院病人的隐私。 医院太平间: 在医院结构修整中,有放遗体的空间,方便家人在舒适的环境哀悼并为他们准保了一些必需品(水,咖啡,茶...)

H = 医院

T = 区域

A = 企业

企业和公民的共同承诺	
水平	主题
A	遵守诊所和办公室的开关时间。
A	公民和医务人员相互尊重。
H - T	通过持续不断地向公民提供信息，使公民能够恰当地利用医疗服务。
H - T	从卫生环境开始，采取健康的生活方式，无论是医务人员还是用户都要遵守禁止吸烟的规定。
H - T	在省级范围内开始与社会团体机构合作实现促进健康的项目。

- 遵守禁烟，也是尊重他人，保持一个健康的环境。
- 前往医院探望亲属不要携带12岁以下的儿童的亲属，以保护所有人的健康。
- 为了不打扰其他人，在医疗机构小心使用手机电话。

第四部分

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

为了保证工作的透明度和公正性，雷焦艾米利亚地方卫生局在其网站上www.ausl.re.it 公布所有行政公文并按现行法律规定承认上网查询的权利。

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。
- 由联合委员会进行检查企业服务质量的承诺。

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

