CASA DELLA COMUNITÀ BOLSENA

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

ASL VITERBO

REGIONE LAZIO

La **Carta dei Servizi** è uno strumento completo di informazione dei servizi offerti, affinché la popolazione possa conoscere le prestazioni e i servizi forniti e le modalità per accedervi.

Lo **scopo** principale è quello di garantire agli utenti il pieno rispetto dei loro diritti e la massima dignità.

Essere **informato correttamente,** permette al cittadino una scelta consapevole nella massima trasparenza.

In questa ottica la **Carta dei Servizi** rappresenta uno degli strumenti per affermare la **centralità del cittadino** nel Sistema Socio Sanitario.

La **Casa della Comunità di Bolsena** è un luogo pubblico, vicino alle persone, pensato per prendersi cura della salute ogni giorno. Qui trovi accoglienza, ascolto e orientamento: un punto unico dove entrare in contatto con i servizi sanitari e sociali del territorio.

Nella **Casa della Comunità di Bolsena** lavorano insieme medici di famiglia, infermieri e altri professionisti per la prevenzione, l'assistenza infermieristica, il monitoraggio delle malattie croniche e il supporto alle persone più fragili.

Qui puoi ricevere informazioni, essere accompagnato nel percorso di cura, prenotare prestazioni e trovare risposte ai bisogni di salute non urgenti.

La **Casa della Comunità di Bolsena** non è un luogo isolato, ma un nodo che collega il domicilio, i servizi territoriali e, quando serve, l'ospedale.

È il primo punto di riferimento per la salute, facile da raggiungere e aperto alla comunità.

Perché prendersi cura della salute significa partire dal territorio e dalle persone.

PRINCIPI E VALORI GUIDA

Continuità nell'erogazione dell'assistenza e centralità della persona nel progetto di salute

I servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni fra i livelli e l'assistito è parte attiva dei percorsi di cura

Integrazione e cooperazione tra professionisti, tra settori (sanitario, socio-sanitario, sociale) e con la comunità, in particolare con gli Enti locali e il terzo settore, attraverso una partecipazione attiva per interventi di co-produzione

Prevenzione e promozione della salute attraverso programmi di educazione, prevenzione e sostegno di stili di vita favorevoli alla salute individuale e collettiva

Qualità e miglioramento continuo attraverso l'adozione di pratiche efficienti ed efficaci basate sulle evidenze e a verificare regolarmente i risultati nell'ottica di un miglioramento continuo

Umanizzazione delle cure quale elemento fondamentale alla base di tutte le attività che hanno luogo nella Casa di Comunità

MODALITÀ DI ACCESSO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Ogni cittadino può accedere ai servizi secondo il proprio bisogno, trovando un punto di riferimento unico e una risposta integrata tra assistenza sanitaria e sociale.

L'accesso può essere diretto e su prenotazione.

Accesso diretto

Non richiede prenotazione e può avvenire negli orari di apertura della struttura, secondo la disponibilità degli operatori presenti, il rispetto dell'ordine di accesso, fermo restando eventuali priorità, e l'orario effettuato dai servizi specifici di riferimento.

In particolare si accede liberamente a:

- servizi di accoglienza e orientamento
- servizi di salute non urgenti, sia per bisogni occasionali che per richiesta di presa in carico

Si accede liberamente con impegnativa del medico curante:

- sala Prelievi

Accesso su prenotazione e con impegnativa del Medico di Medicina Generale o Medico Specialista
Previsto per l'area della specialistica ambulatoriale e la diagnostica di base

- ambulatori specialistici
- diagnostica di base

Per tutti gli altri servizi presenti, come i servi consultoriali, di prevenzione e della salute mentale si rimanda alle specifiche carte dei servizi, si potrà comunque richiedere informazioni sulle modalità di accesso al servizio di accoglienza e orientamento.

COSA PORTARE CON SÉ

- Documento di identità valido e tessera sanitaria nazionale
- Eventuali impegnative o prescrizioni mediche
- Elenco dei farmaci assunti o piano terapeutico aggiornato
- Documentazione sanitaria pregressa, referti, lettere di dimissione, esami diagnostici recenti
- Deleghe o certificazioni di tutela legale, se l'utente non può firmare autonomamente
- Altra documentazione utile sulla base dell'istanza rappresentata (documentazione ISEE o certificazioni di invalidità)

SERVIZI OFFERTI

Gli utenti che accedono alla Casa di Comunità (CdC) possono usufruire dei seguenti servizi

AREA ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO

Piano terra

In questa area il cittadino potrà essere guidato nella fruizione dei servizi attraverso servizi di prima accoglienza e orientamento circa i servizi e le risorse presenti nel territorio, attivare procedure di presa in carico nei diversi setting di cura, prenotare prestazioni, ritirare referti e usufruire di supporto nella gestione di pratiche amministrative per accedere sia ai diritti esigibili di natura sociosanitaria che inerenti l'anagrafe degli assistiti inclusi i servizi per la popolazione straniera (rilascio STP/ENI).

In particolare il PUA è la sede dell'integrazione socio sanitaria e offre anche attività di segretariato sociale in raccordo con il servizio sociale degli Enti Locali.

PUNTO UNICO DI ACCESSO (PUA)

Piano terra

Apertura

Dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 13,30 - il giovedì dalle 14 alle 16
il sabato dalle 9 alle 12

SPORTELLO CUP

Piano terra

Apertura

Lunedì - mercoledì - giovedì (mattina)

AREA ASSISTENZA DI PROSSIMITÀ E CURE PRIMARIE

Piano terra

In questa area il Cittadino potrà usufruire di un servizio medico e infermieristico attivo nelle fasce orarie sopra indicate e con le modalità di accesso specificate. Tale servizio è deputato a dare risposta a bisogni occasionali e procedere con una prima valutazione al fine di attivare il percorso di cure più indicato per l'assistito oltre che a fornire prestazioni e programmi di screening e promozione della salute.

Ambulatorio medico

Piano terra

Apertura

Dal lunedì al sabato (esclusi i festivi) dalle 8 alle 20

L'accesso è libero è rivolto a tutti i cittadini, anche non residenti e stranieri che necessitano di una prima valutazione per essere avviati ad un percorso di cura o che abbiano un bisogno di salute occasionale.
Gestisce l'erogazione di prestazioni quali medicazioni, infusioni di farmaci e gestioni di ausili, presidi e dispositivi medici in collaborazione con l'ambulatorio infermieristico.

Ambulatorio infermieristico

Piano terra

Apertura

Dal lunedì al sabato (esclusi i festivi) dalle 8 alle 14

Riceve:

- accesso libero per una prima valutazione e successiva presa in carico,
- accesso su prenotazione per l'erogazione di prestazioni quali medicazioni, gestione di ausili, presidi e dispositivi medici, infusione di farmaci, prestazioni che necessitano di indicazione medica.

Gli infermieri presenti si occupano anche di educazione sanitaria per promuovere aderenza al progetto di salute, stimolare l'autocura e l'adesione ai programmi di prevenzione, di attività di teleassistenza e telecontrollo e interventi di promozione della salute rivolti all'intera comunità.
Inoltre supportano il medico per la gestione dei bisogni occasionali della popolazione.

Medico di continuità assistenziale /guardia medica

Per i comuni di: Bolsena, Capodimonte, Marta e Montefiascone

Apertura

dalle ore 20 alle ore 8, tutti i giorni feriali;
dalle ore 10 del sabato, o di un altro giorno prefestivo, alle ore 8 del lunedì o del giorno dopo il festivo;
dalle ore 8 alle ore 20 della domenica e dei giorni festivi.

Contatti 0761 1860250

Cure primarie: Medici di medicina generale e pediatri di libera scelta

Gli assistiti potranno trovare nella CdC il proprio medico curante in forma singola e/o associata (come Aggregazione Funzionale Territoriale) con una modalità organizzativa finalizzata a garantire la continuità, l'accessibilità e l'integrazione delle cure primarie sul territorio.
In ogni caso l'assistenza primaria è erogata attraverso un'équipe multiprofessionale e multidisciplinare, principalmente costituita dal Medico o dal pediatra di famiglia, dallo Specialista Ambulatoriale e dall'infermiere di famiglia e di comunità (IFeC) che gestiscono le malattie croniche secondo modelli proattivi e di iniziativa finalizzati alla prevenzione delle complicanze, al mantenimento delle capacità e dell'autonomia della persona e ad una maggiore qualità di vita.

AREA DELLA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

È presente un **punto prelievi**
Piano terra
Apertura
Martedì – giovedì - venerdì dalle 8 alle 9,30

Accesso libero

Sono presenti **ambulatori specialistici** dotati di diagnostica di base finalizzati alla gestione delle cronicità prevalenti sulla base dei bisogni espressi dalla popolazione, si accede ai servizi su prenotazione o su percorsi interni attivati dal medico e/o dall'infermiere presente nell'area dell'assistenza di prossimità.

La Casa di Comunità favorisce l'integrazione con la cittadinanza, le associazioni, gli Enti Locali a tale scopo è presente uno spazio riservato alle attività di ***partecipazione della comunità locale*** e sono stati stipulati accordi di collaborazione per interventi integrati su specifiche fasce di popolazione, sono presenti anche sportelli al pubblico per consentire la diffusione delle attività.

CARTA DEI DIRITTI DEI CITTADINI

Eguaglianza

Ognuno ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali.
Imparzialità nell'erogazione del servizio: verso gli utenti si assume un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale.

Rispetto e personalizzazione della cura

Ognuno ha il diritto al riconoscimento della sua specificità affinché il processo di cura non alteri, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

Diritto di scelta e consenso informato del cittadino

Il cittadino può scegliere a quale struttura accedere per ricevere assistenza, e, prima di essere sottoposta a procedure mediche o a terapie, ha il diritto di ricevere le notizie necessarie ad esprimere un consenso per una scelta consapevole.

Partecipazione del cittadino

L'assistito ha diritto a partecipare al proprio progetto di salute, ottenendo dalla struttura sanitaria le informazioni relative al piano di cura, ricevendo comunicazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia e tempi e modi di accesso ai follow up previsti.
La partecipazione attiva prevede inoltre il diritto a ricevere l'opportuna educazione sanitaria al fine di raggiungere la massima potenzialità nell'attuazione dei processi di autocura.

Efficienza ed efficacia del servizio pubblico

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati.

Riservatezza delle informazioni

Le informazioni che riguardano il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza secondo la normativa vigente sulla privacy La persona e la sua famiglia in qualità di assistiti hanno il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri, il personale, gli ambienti e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale. Così come è fondamentale il rispetto per gli altri assistiti anche nel riguardo verso le priorità rappresentate nella fase di accesso ai servizi.

La partecipazione al progetto di cura è un diritto ma anche una corresponsabilità

Affinché il patto di cura tra medico e assistito si realizzi a pieno è indispensabile che la persona aderisca ai trattamenti proposti sia nell'assunzione della terapia, che nella modifica degli stili di vita e nel rispetto degli appuntamenti e i controlli previsti. Qualora l'assistito riscontri difficoltà a seguire con costanza il percorso di cura concordato si impegna a condividere con il medico o l'infermiere le difficoltà riscontrate al fine di rimodulare il progetto di cura.

La ***correttezza della relazione*** con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio di reclami, elogi, ringraziamenti, suggerimenti, presentate dai cittadini stessi che possono inoltrare tali segnalazioni all'***Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)*** seguendo le indicazioni presenti nel sito aziendale ***www.asl.vt.it***, nella pagina dedicata "Urp" dove è scaricabile la modulistica utile alla segnalazione. L'URP prende in carico ogni richiesta che richiede in modo esplicito o implicito una risposta.

Inoltre attraverso uno specifico questionario di soddisfazione l'utenza della CdC potrà fornire indicazioni per un miglioramento del Servizio ricevuto.
Il questionario è compilabile direttamente on line accedendo alla pagina o tramite QRcode, sarà anonimo, i dati verranno raccolti e analizzati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il sistema di analisi delle ***indagini di gradimento*** associata alla gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento continuo sui servizi offerti.

Il trattamento dei dati all'interno dell'Azienda avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza ed effettuato con supporti cartacei e con mezzi informatici, nel rispetto del Codice Deontologico, del segreto professionale di ufficio e nel rispetto del Regolamento Europeo 679/2016, del Codice Privacy (D.Lgs n.196/2003 e s.m.i.) nonché dei Regolamenti regionali e aziendali ***www.asl.vt.it/protezione-dei-dati.***

I cittadini assistiti della provincia di Viterbo possono richiedere alla Asl il rilascio della cartella clinica e della documentazione sanitaria, sia ospedaliera che territoriale, compilando gli appositi moduli, scaricabili presso il portale aziendale www.asl.vt.it e disponibili anche presso gli sportelli Cup e presso i Punti informativi.
Tutte le info su ***www.asl.vt.it/cartella-clinica-e-certificazioni.***

RISP

Rete integrata specialistica di prossimità

CASA DELLA COMUNITÀ BOLSENA

Via IV Novembre

Per maggiori info
inquadra il QR Code

La carta dei servizi della Casa di comunità di Bolsena è stata redatta con il prezioso supporto e con la collaborazione delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del territorio e del tavolo di partecipazione della Asl di Viterbo

Asl Viterbo *social*

aggiornamento 24 marzo 2026