



CASA DELLA COMUNITÀ VALLE AURELIA

**Cure, ascolto e servizi:
tutto in un unico luogo**

CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Casa della Comunità?

Rappresenta il nodo centrale della rete dell'assistenza territoriale, prendendo in carico la comunità nel suo insieme e il singolo cittadino nella sua individualità.

È il riferimento per la salute e la presa in carico delle cronicità attraverso una valutazione a 360° del bisogno di salute da parte di un team integrato di professionisti, nell'ambito sanitario e socio-sanitario.

Rappresenta il modello organizzativo che rende concreta l'assistenza di prossimità per la popolazione di riferimento attraverso la prevenzione, la promozione della salute, l'assistenza sanitaria e sociosanitaria per quelle condizioni cliniche che non richiedono una gestione ospedaliera ma che sono gestibili a livello territoriale.

La Casa della Comunità Valle Aurelia è aperta tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 20.00.

I servizi offerti dalla casa della comunità sono:

Punto Unico di Accesso - PUA

Accoglienza, Orientamento e Prima Valutazione del bisogno di salute della persona

È il primo punto di contatto per cittadini, famiglie e caregiver che necessitano di assistenza sanitaria, socio-sanitaria o sociale. Ha lo scopo di effettuare una prima valutazione in risposta alla richiesta di intervento per necessità socio-sanitarie, e di orientare verso la risposta più appropriata al bisogno.

L'accesso può essere effettuato direttamente o tramite una persona di fiducia (familiare, caregiver, etc.), munita di delega, oppure chiamando o mandando una mail ai seguenti contatti:

Accoglienza: dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 18.00

Per PUA integrato con assistente sociale, su appuntamento previa richiesta a:

puadistretto13@aslroma1.it - Tel. 06 6010.5115

Per le richieste di attivazione, informazioni e comunicazioni:

Mail: puadistretto13@aslroma1.it - Tel. 06 6010.5115

Centro Unico di Prenotazione - CUP

Le prenotazioni possono essere effettuate tramite:

Prenotazione CUP Regionale (RECUP), chiamando il numero 069939 (RECUP regionale) per prenotare visite, esami diagnostici e specialistici nelle varie Aziende Ospedaliere e negli ambulatori delle ASL di Roma e del Lazio. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.30 ed il sabato dalle 7.30 alle 13.00.

Informazioni per l'utilizzo del servizio

** Per prenotare al telefono è necessario essere muniti di richiesta medica e codice fiscale/ tessera sanitaria.*

** Il servizio può essere utilizzato anche per modificare e/o annullare eventuali appuntamenti.*

Online attraverso il sistema di prenotazione delle prestazioni sanitarie

RECUP - Tramite il sistema Prenota Smart e ReCUP sarà possibile prenotare alcune prime visite specialistiche, con prescrizione dematerializzata, con indicazione di priorità D (differibile) oppure P (programmata).

La priorità B si può prenotare solo al CUP in sede, così come tutte le altre priorità.

*La Regione Lazio per garantire il diritto dei cittadini ad accedere tempestivamente alle prestazioni sanitarie mette a disposizione il sistema **"Percorso di garanzia"**. Il Percorso di garanzia si integra nel sistema di prenotazione delle prestazioni sanitarie Recup ed è utilizzabile per le prescrizioni che riportano la classe di priorità B (Breve), ovvero per le prestazioni che devono essere erogate entro un massimo di 10 giorni.*

Prenotazione presso cup in sede, nei seguenti giorni e orari

dal lunedì al venerdì dalle 7.35 alle 12.30;
mercoledì e giovedì dalle 14.35 alle 16.30.

Per la prenotazione è necessario essere muniti di richiesta medica e codice fiscale/tessera sanitaria.

Sportello Polifunzionale (Scelta e Revoca MMG/PLS - Esenzioni ticket – TS/TEAM):

Attraverso questo servizio è possibile effettuare:

- **Prima iscrizione al Servizio Sanitario, rinnovi e revoche**
- **Scelta e/o cambio del Medico di Medicina Generale e del Pediatra di Libera Scelta**
- **Proroga del Pediatra di Libera Scelta fino a 16 anni**
- **Richiesta duplicato tessera sanitaria**
- **Esenzioni (primi inserimenti e rinnovi) per patologia, invalidità e reddito**

Per scegliere, cambiare o revocare il proprio Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta è possibile inoltrare richiesta:

- tramite il servizio SPID accedendo al portale Salute Lazio <https://www.salutelazio.it/servizi-on-line>, sezione "Servizi online";
- tramite email da un indirizzo di posta non certificato all'indirizzo email: sportello.distretto13@aslroma1.it. A tutte le richieste pervenute per email verrà data comunicazione sempre via email dell'avvenuta definizione della pratica.
- presso gli Sportelli Polifunzionali c/o CdC di Valle Aurelia, via di Valle Aurelia, 115/A
dal lunedì al venerdì dalle 8.45 alle 12.00;
mercoledì e giovedì anche dalle 14.30 alle 16.15.

È necessario presentare allo sportello o trasmettere via mail la seguente documentazione:

- autocertificazione di residenza;
- documento di riconoscimento valido;
- tessera Sanitaria/Codice fiscale di ciascun componente della famiglia;
- autocertificazione Stato di Famiglia per i nuclei familiari;
- permesso di soggiorno fronte retro per i cittadini extracomunitari;
- delega sottoscritta da ciascun componente maggiorenne del nucleo familiare e fotocopia del documento del delegante (marito/moglie, genitore/figlio maggiorenne).

Si raccomanda di fornire un recapito telefonico, per eventuali chiarimenti e/o comunicazioni.

Presso gli sportelli polifunzionali CUP è possibile, inoltre, effettuare il ritiro referti. Il servizio è disponibile:

- dal lunedì al venerdì dalle 7.35 alle 12.30;
- mercoledì e giovedì dalle 14.35 alle 16.30.

I referti del test di Coombs, dell'esame citologico e del gruppo sanguigno si possono ritirare il martedì e il giovedì dalle 10.15 alle 11.00 presso il centro prelievi.

Ambulatorio Cure Primarie

Gli Ambulatori di Cure Primarie (ACP) offrono assistenza per tutti i cittadini a prescindere dalla ASL di residenza, nei giorni prefestivi e festivi per le seguenti prestazioni:

- Ferite superficiali che non necessitano di sutura, medicazioni, rimozione punti di sutura
- sindromi influenzali, infiammazione delle vie respiratorie
- controllo della pressione
- punture d'insetto senza reazioni, rash cutaneo, orticaria, dermatiti superficiali, verruche, micosi, foruncoli, eritema solare, malattie esantematiche, ustioni di primo grado
- malattie gastroenterologiche, stipsi cronica, emorroidi
- disturbi urologici
- congiuntiviti, patologie delle palpebre e degli occhi
- sintomi osteo-muscolari non traumatici
- otiti, riniti, faringo-tonsilliti, stomatiti, gengiviti, afte
- infezioni vie urinarie, colica renale addominale, sostituzione di catetere vescicale
- Prestazioni pediatriche solo per bambini al di sopra dei sei anni

Presso la Casa della Comunità "Valle Aurelia" è aperto nei seguenti orari:
dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00.

Continuità Assistenziale

Il Servizio di Continuità Assistenziale è attivo negli orari in cui gli studi dei medici di medicina generale e dei pediatri di famiglia sono chiusi.

Il Numero Europeo Armonizzato (NEA) 116117 per la regione Lazio è il numero da comporre per l'accesso alle cure mediche non urgenti. Questo servizio è attivo su Roma e provincia e gestito da Ares 118, offrendo consigli

sanitari e il servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica) durante la chiusura degli ambulatori di medicina generale.

Infermiere di Famiglia e di Comunità

È il professionista di riferimento che assicura l'assistenza infermieristica ai diversi livelli di complessità in collaborazione con tutti i professionisti presenti nella comunità, con atteggiamento pro attivo e un orientamento all'integrazione interdisciplinare.

È coinvolto in attività di promozione, prevenzione e gestione partecipativa dei processi di salute individuali, familiari e di comunità.

Accesso:

su appuntamento o libero accesso dell'utente anziano e/o fragile, della famiglia, di persone con necessità

Modalità di attivazione:

- su invio dal PUA (Punto Unico d'Accesso)
- su segnalazione del Medico di Medicina Generale, Servizi Sociali, ambulatori specialistici
- in fase di dimissione da parte del personale ospedaliero
- su segnalazione da parte della Centrale Operativa Territoriale (COT)

Ambulatorio Infermieristico

È un servizio sul territorio rivolto al cittadino, organizzato e gestito da personale infermieristico. Eroga prestazioni di natura infermieristica in collaborazione i Medici di medicina Generale e/o gli specialisti presenti nella struttura.

Le prestazioni erogate (con prescrizione medica previo passaggio al CUP per registrazione) sono le seguenti:

- Accoglienza e presa in carico
- Terapia iniettiva (intramuscolo, sottocutanea, endovenosa)
- Prelievi ematici (venoso e capillare)

Orari: Dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 19.30 ad accesso libero

Punto prelievi

Il **Punto Prelievi** costituisce un servizio di supporto diagnostico-assistenziale nella gestione dei pazienti con problematiche cliniche non urgenti. Si eseguono prelievi venosi, tamponi faringei e raccolta di campioni biologici.

Si accede esibendo l'impegnativa del Medico di Medicina Generale (MMG) o dello specialista e tessera sanitaria.

Modalità di accesso:

lunedì, mercoledì e venerdì: accesso tramite prenotazione ReCUP
martedì, giovedì e sabato: accesso diretto.

Orario prelievi

dal lunedì al sabato dalle 7.45 alle 10.45.

Ritiro referti

Il ritiro dei referti si effettua presso gli sportelli polifunzionali Cup. Il servizio è disponibile:

- dal lunedì al venerdì dalle 7.35 alle 12.30;
- mercoledì e giovedì dalle 14.35 alle 16.30.

I referti del test di Coombs, dell'esame citologico e del gruppo sanguigno si possono ritirare il martedì e il giovedì dalle 10.15 alle 11.00 presso il centro prelievi.

Programmi di Screening

Offerta attiva su tutti i Programmi di Screening:

- screening del carcinoma colon rettale ovvero consegna delle provette e accettazione dei campioni
- prenotazione screening ca cervice uterina (Pap-test e HPV-test)
- prenotazione screening ca mammella
- screening Epatite C (HCV), Screening gratuito per le persone nate tra il 1969 ed il 1989

Accesso libero

Servizio Assistenza Domiciliare Integrata

L'Assistenza Domiciliare Integrata è rivolta ai cittadini non autosufficienti e/o non deambulanti residenti e/o domiciliati nell'ambito territoriale del Distretto 13 che non sono in grado di accedere ai servizi presenti sul territorio.

Garantisce prestazioni domiciliari finalizzate alla cura ed all'assistenza della persona di qualunque età, consentendole la permanenza al proprio domicilio e risponde alla presenza di un bisogno:

- sanitario, con interventi infermieristici (es. prelievi, medicazioni ecc.) e riabilitativi (es. rieducazione al cammino, mobilizzazione ecc.)
- socio-sanitario, con interventi di carattere sanitario e socio-assistenziale (cura della persona, prevenzione ulcere da decubito ecc.).

L'attività al domicilio viene svolta da Enti Erogatori accreditati, presenti sul territorio e sottoposti a vigilanza da parte del competente Servizio, con impiego di personale previsto per le cure domiciliari (infermieri, fisioterapisti, OSS, ecc.).

Per l'attivazione del servizio ADI è necessaria l'indicazione del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia/specialista ambulatoriale.

La Casa della Comunità Valle Aurelia è sede del Centro di Assistenza Domiciliare (CAD)

**Per le richieste di attivazione, informazioni e comunicazioni:
rivolgersi al Punto Unico di Accesso (PUA)**

oppure contattare i seguenti riferimenti del Centro di Assistenza Domiciliare (CAD)

Tel. 06.6010.6405

email: ad18@aslroma1.it

I giorni e gli orari di apertura al pubblico del CAD sono i seguenti:

lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 12.00

giovedì dalle 14.30 alle 16.30

Inserimento in lista di attesa per RSA ed Hospice

RSA:

<https://www.aslroma1.it/assistenza-domiciliare-ospitalita-in-rsa-e-lungodegenza>

CURE PALLIATIVE:

<https://www.aslroma1.it/cure-palliative>

Percorsi Oncologici

In caso di sospetto di neoplasia e/o di necessità di essere avviati ad un Centro di Riferimento Oncologico ospedaliero, i riferimenti per l'accesso sono i **PACO (Punto di Accesso e Continuità di Cura Oncologico)**.

Modalità di accesso:
tramite richiesta di prima visita oncologica, con annotazione Agenda PACO e
Priorità B, del MMG o altro specialista

I PACO della ASL ROMA 1:

PACO TERRITORIALE S. ANDREA CASSIA – Via Cassia, 721

La prenotazione può essere effettuata tramite mail all'indirizzo paco.territoriale@aslroma1.it o chiamando il numero **3389185133**.

PACO DI CRO – OSPEDALE S. FILIPPO NERI – VIA Giovanni Martinotti, 20

La prenotazione può essere effettuata tramite mail all'indirizzo paco.cro@aslroma1.it o chiamando il numero 06 6010.7935

Finalità e servizi del PACO

Orientamento e supporto:

Guida i pazienti attraverso le varie fasi del percorso oncologico, dalla diagnosi alla terapia.

Accesso rapido:

Facilita l'accesso ai servizi specialistici e riduce i tempi di attesa, garantendo una presa in carico coordinata.

Coordinamento:

Assicura la collaborazione tra ospedale, territorio e servizi specialistici per definire un piano terapeutico personalizzato.

Supporto multidisciplinare:

Offre assistenza da parte di oncologi, infermieri, psicologi e assistenti sociali.

Supporto burocratico e amministrativo:

Aiuta con le pratiche, come l'attivazione dell'esenzione per patologia oncologica e la richiesta di ausili.

Associazioni di Volontariato/di Pazienti/di Tutela

Non sono presenti in sede, di seguito viene indicato un elenco non esaustivo di alcune associazioni che insistono sul territorio del Distretto 13 da cui trarre informazioni di modalità di accesso, orari e giorni di ricevimento etc.

www.avpraesidium.it

www.piazzavolontaria.com

A. C. Villa Carpegna

www.familiarianonimiitalia.org

www.lavitaedondono.it

Strumenti di tutela, verifica e trasparenza

I referti devono essere ritirati dalla persona interessata o da persona munita di delega e fotocopia del documento di identità del delegante entro i

30 giorni successivi alla prestazione presso gli sportelli appositi.

Il mancato ritiro del referto entro 30 giorni dall'effettuazione della prestazione comporta l'addebito all'utente dell'intero costo delle prestazioni (L. 296/06).

Lazio ESCAPE offre la possibilità di scaricare i referti di analisi di laboratorio gratuitamente, attraverso le credenziali rilasciate all'atto del prelievo. Il servizio è disponibile in ogni momento della giornata e in qualsiasi giorno della settimana, da qualunque dispositivo connesso alla rete internet, senza la necessità di mettersi in coda agli sportelli distrettuali.

URP - gestione relazioni con il pubblico

Il cittadino può rivolgersi all'URP per ogni esigenza informativa, ma anche per essere ascoltato, presentare e formalizzare segnalazioni, reclami ed encomi.

In caso di reclamo, l'Azienda si impegna a fornire riscontro alla segnalazione entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Il regolamento e la modulistica sono reperibili al seguente link:

<https://www.aslroma1.it/ufficio-relazioni-pubblico>

Gli utenti sono invitati a fornire una valutazione anonima della propria esperienza al seguente link:

<https://www.aslroma1.it/ufficio-relazioni-pubblico>

Sul sito internet aziendale è presente la sezione di Amministrazione Trasparente in ottemperanza al D.Lgs 33/2013.

È inoltre possibile avvalersi dell'accesso civico ai documenti amministrativi (art. 5 D.Lgs 33/2013). La modulistica ed il regolamento sono reperibili al seguente link

<https://www.aslroma1.it/modello-di-accesso-ai-documenti-amministrativi-l-241-90-e-s-m-i>

Accessibilità

La struttura è accessibile a tutti gli utenti, in caso di necessità particolari (mediazione culturale, servizio di interprete, ipovedenti, ipoudenti) si invitano gli utenti a rivolgersi al PUA.



CASA DELLA COMUNITÀ VALLE AURELIA

Viale di Valle Aurelia 115/a Roma

Distretto 13 - Municipio XIII

La presente Carta dei Servizi è da considerarsi ad integrazione della Carta dei Servizi Aziendale reperibile al seguente link:

<https://www.aslroma1.it/carta-dei-servizi>

Il presente documento rappresenta l'organizzazione dei servizi offerti all'interno della struttura (o in collegamento funzionale con essa)

al momento della sua pubblicazione ed è sottoposto a revisione periodica dei contenuti.
