



CASA DELLA COMUNITÀ EROI

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

CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Casa della Comunità?

È il punto di accesso ai servizi sanitari e sociosanitari.

È il punto unico di riferimento per la tua salute, la presa in carico delle cronicità attraverso una valutazione a 360° del bisogno di salute da parte di un team integrato di professionisti medici e sanitari.

Rappresenta il modello organizzativo che rende concreta l'assistenza di prossimità per la popolazione di riferimento e l'attivazione di un modello assistenziale che comprende la prevenzione, l'assistenza sanitaria e sociosanitaria per quelle condizioni cliniche che non richiedono una gestione esclusivamente ospedaliera ma gestibili a livello territoriale o anche dai servizi sociali.

**La Casa della Comunità Eroi è aperta tutti i giorni
dal lunedì alla domenica 24 ore su 24**

**La Casa della Comunità è un luogo
aperto e vicino ai cittadini, pensato
per ascoltare i bisogni del territorio
e favorire il benessere di tutta
la comunità**

I servizi offerti dalla casa della comunità sono riconducibili alle seguenti macroaree:

- **Area di accesso e dei servizi amministrativi:** sportelli informativi polifunzionali, il CUP, servizio scelta e revoca di MMG/PLS (in via di implementazione).
- **Area dell'assistenza primaria:** attività MMG/PLS, medici di continuità assistenziale, assistenza domiciliare integrata
- **Area della specialistica ambulatoriale:** visite specialistiche e prestazioni di diagnostica di I livello.
- **Area della prevenzione e promozione della salute:** in coordinamento con il dipartimento di prevenzione con riferimento ai programmi di screening, profilassi vaccinale e di sorveglianza delle malattie infettive.
- **Area sanitaria e socio sanitaria dell'integrazione con i servizi sociali e con la comunità di riferimento:** si attua attraverso il punto unico di accesso (PUA), l'integrazione dei servizi sanitari e socioassistenziali con quelli socioassistenziali dei municipi e del comune, la valorizzazione delle reti sociali (reti informali, reti di volontariato, terzo settore, associazione di pazienti e di tutela).
- **Servizi assistenza infermieristica**

I nostri servizi

PUA

Il **Punto Unico di Accesso (PUA)** Fornisce accoglienza, ascolto, informazioni e orientamento sui servizi e sui percorsi attivabili sul proprio territorio, rivolgendosi a tutti i cittadini e in particolare alle persone con vulnerabilità socio-sanitaria e fragilità sociale; nasce dalla collaborazione tra Distretto e Municipio per accogliere, agevolare e semplificare il primo accesso ai cittadini, svolgendo un'azione di filtro per utilizzare al meglio le risorse condivise offerte dal Servizio Sanitario Locale e da Roma Capitale ed indirizzare l'utenza verso i servizi sociali, sanitari e socio-sanitari. Tramite la preavutazione, svolta da assistenti sociali e infermieri, il PUA identifica i bisogni dell'utente/paziente, offre risoluzione diretta per casi semplici e, ove necessario, invia ai servizi di competenza per la presa in carico.

Come si accede?

L'accesso può essere effettuato direttamente o tramite una persona di fiducia (amico, familiare o enti del privato sociale), oppure chiamando o mandando una mail ai seguenti contatti:

**Accoglienza, orientamento e prima valutazione
del bisogno di salute della persona**

pua1@aslroma1.it

tel.: 06 6010.5418 e 06 6010.5419 (anche per richieste RSA)

Orari di accesso: dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 18.00

Presso il PUA della **Casa della Comunità "Eroi"** è presente, inoltre, il servizio di **Accoglienza per la Salute Mentale** in cui operano infermieri, psicologi e psichiatri del Centro di Salute Mentale Plinio che effettuano accoglienza ad accesso diretto all'interno del PUA.

Sportello di ascolto per le fragilità

É uno spazio di ascolto per persone fragili per condizione fisica, psichica o sociale, come anziani soli, famiglie multi-disfunzionali, persone con disturbi mentali, traumatizzati, con disturbi da stress, caregiver, persone con bisogni complessi a seguito di dimissioni da ospedale e persone a rischio malattie

infettive non trasmissibili o con dipendenze.

Il servizio è integrato con i CSM, i SeRD e il Dipartimento di Salute Mentale, assicura una presa in carico rapida ed efficiente finalizzata a riportare al benessere fisico e mentale il paziente.

É attivo il martedì, il giovedì e il sabato dalle 8.00 alle 12.00.

Per info o contatti: fragilita@aslroma1.it

Centro Unico di Prenotazione (RECUP/CUP)

Il servizio è accessibile:

- **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.**

Prenotazioni

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.*

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

- **Attraverso il sistema di sistema di prenotazione online delle prestazioni sanitarie RECUP - Prenota smart**

Sarà possibile prenotare e gestire autonomamente gli appuntamenti presso strutture sanitarie, pubbliche e accreditate, del Lazio.

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.

- **Prenotazione presso cup in sede:**

Cassa ticket e prenotazioni dal lunedì al sabato dalle 7.45 alle 13.00 (presso sportelli primo piano Casa della Comunità, via Fra' Albenzio 10) dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 18.30

(presso sportelli piano -1 Presidio Ospedaliero Oftalmico, via Cipro, 3)

*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**.*

Documentazione:

impegnativa del Medico Curante e tessera sanitaria.

SPORTELLO POLIFUNZIONALE al momento accessibile esclusivamente ONLINE:

per scelta e revoca MMG/PLS, esenzioni ticket, tessera TEAM

Per la richiesta di gestione delle pratiche di scelta e revoca accedere al Portale:

<https://www.salutelazio.it/servizi-on-line>

Per le altre richieste si può inviare una mail a sportello.distretto1@aslroma1.it

Ambulatorio Assistenza Specialistica:

BRANCA SPECIALISTICA	PRESTAZIONI	GIORNI	ORARI
Angiologia	Ecodoppler	Mart-Merc	08:00-18.00
Cardiologia	ECG, Visite, Ecocardiogramma	Lun-Mart-Mer Giov-Ven	08:00-18.30
Chirurgia Generale	Visite	Giov	08:00-16:30
Dermatologia	Visite	Giov	15:00-17:00
Diabetologia	Visite	Il primo lunedì del mese	14:30-16.00
Geriatria	Visite	Giov	15:00-17:00
Malattie Infettive e Counselling HIV	Visite, counselling e vaccinazioni	Dal Lun al Sabato	09:00-13.00 Martedì 15:00-18:00
Neurologia	Visite	Mart-Merc Lun	08.30-17:30 Lunedì 14-18
Ortopedia	Visite	Lun	14-18
Otorinolaringoiatra	Visite ed esami audiometrici e fibroscopie	Mart-Giov	09:00-13:00
Pneumologia	Visite, prove di funzionalità respiratoria, spirometrie, emogasanalisi intradermoreazione di Mantoux	Dal Lunedì al Venerdì	08.00-14.00

PDTA

Presso la Casa della Comunità Eroi sono attivi i PDTA scompenso cardiaco, PDTA demenze; sonodisponibili i PDTA BPCO e PDTA Diabete.

Unità di Cure Primarie

L'Unità di Cure Primarie (UCP) e l'Unità di Cure Primarie Pediatriche (UCPP) sono forme associative promosse dalla Regione Lazio in accordo con i Medici di Medicina Generale (MMG) e Pediatri di Libera Scelta (PLS) per dare una assistenza primaria, continuativa a tutti i pazienti dei medici associati e per assicurare le prestazioni e la tutela sanitaria dei cittadini rafforzando il rapporto medico-paziente.

Presso la Casa della Comunità Eroi è presente una UCP dal lunedì al venerdì con orario dalle ore 8.00 alle ore 20.00; in tale orario i medici associati turnano in modo tale che l'assistito trovi sempre un medico a disposizione.

Le prestazioni effettuabili sono:

- **Visita medica di medicina generale**
- **Prescrizione farmaci**
- **Rilascio certificati**
- **Organizzare risposte sanitarie**
- **Partecipare nel territorio alla rete della continuità dell'assistenza per garantire una effettiva presa in carico dell'utente a partire dai pazienti cronici**

Su Salute Lazio potrai ricercare una UCP o verificare se il tuo medico di medicina generale (MMG) fa parte dell'Unità di Cure Primarie (<https://www.salutelazio.it/studio-associato>).

Inserendo il cognome del medico sarà possibile sapere:

- L'indirizzo e l'orario dello studio medico
- Se il medico fa parte dell'associazione delle Unità di Cure Primarie
- I nomi dei medici associati alla UCP

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 "Eroi" è aperto nei seguenti orari:

sabato, domenica, festivi e prefestivi: dalle 8.00 alle 20.00

Continuità Assistenziale

Il Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) 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.

Modalità di accesso: diretta NEA 116 117

Orari Continuità Assistenziale Eroi:

dal lunedì alla domenica dalle 20.00 alle 8.00

la domenica e i festivi dalle 8.00 alle 20.00

sabato e prefestivi dalle 10.00 alle 20.00

Infermieri 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

Presso la Casa della Comunità "Eroi" è attivo **l'ambulatorio infermieristico**.
Il personale infermieristico collabora con i medici di famiglia e gli specialisti presenti nella struttura.

Accesso libero

Dal lunedì alla domenica dalle 7.30 alle 19.30

Con prenotazione per holter pressori e cardiaci

dal lunedì al sabato dalle ore 14.00 alle ore 15.00

Contatti: 06.60105431

Prestazioni erogate

Necessaria prescrizione medica con dicitura **"presso ambulatorio infermieristico"** previo passaggio al CUP per registrazione:

- **Accoglienza e presa in carico**
- **Terapia iniettiva - intramuscolare, sottocutanea, endovenosa (sono necessarie due impegnative, una per la farmacia dove prendere il farmaco, un'altra per l'Ambulatorio Infermieristico con la specifica dose e via di somministrazione)**
- **Prelievi ematici (venoso e capillare)**
- **Rilevazione dei parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, frequenza respiratoria)**
- **Medicazioni lesioni cutanee**
- **Fasciature e rimozione punti di sutura**
- **Sostituzione ed educazione alla cura dei cateteri vescicali**
- **Controllo e assistenza alle stomie, gestione dei presidi utilizzati per facilitare la funzione di eliminazione (con prenotazione tramite ReCUP 06 9939)**
- **Supporto all'alimentazione**

Punto prelievi

Si eseguono prelievi venosi, tamponi faringei e raccolta di campioni biologici.
E' necessaria l'impegnativa del medico di medicina generale (MMG) o dello specialista e la tessera sanitaria.

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 servizio è disponibile la mattina dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 13.00;
il pomeriggio dal lunedì al giovedì dalle 14.30 alle 18.00.;
il sabato dalle 9.00 alle 13.00.

Programmi di Screening gratuiti accesso libero

offerta attiva su tutti i programmi di screening per i cittadini in fascia target:

- Screening del carcinoma colon rettile ovvero consegna delle provette e accettazione dei campioni
- Prenotazione screening carcinoma cervice uterina (Pap-test e HPV-test)
- Prenotazione screening carcinoma mammella
- Screening Epatite C (HCV) con prelievo ematico (nati tra il 1969 e il 1989)

Vaccinazioni

modalità di accesso:

in ambito di visita infettivologica

giornate ed orari di attività:

tutti i giorni dalle 09:00-13:00

tipologia di vaccinazioni eseguite:

pneumococco, HPV, Zoster, epatite B

telefono: 06 6010.6693

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 1 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.

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

Modalità di accesso:

attraverso il PUA (Punto Unico d'Accesso):

pua1@aslroma1.it

cad1distretto@aslroma1.it

tel.: 06 6010.5418 e 06 6010.5419 (anche per richieste RSA)

Orari di accesso:

Dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 18.00.

Associazioni di Volontariato/ di Pazienti/ di Tutela

Da gennaio 2017 è attivo un servizio di rete di più Associazioni di volontariato, costituito da uno sportello aperto al pubblico, denominato **SAV-Sportello Associazioni di Volontariato**, rivolto ai cittadini residenti nel Municipio 1 di Roma.

L'obiettivo è riuscire a garantire che le prestazioni sanitarie e sociali del Servizio Sanitario si arricchiscano del "valore aggiunto", caratteristico delle attività di volontariato, e si possa ampliare la risposta ai bisogni della popolazione, integrando le diverse prestazioni, in nome dell'efficienza ed utilità.

I volontari del SAV sono preposti per accogliere ed analizzare la domanda del cittadino e l'individuazione della tipologia di intervento necessaria, collegando il cittadino richiedente all'Associazione competente per il problema posto e offrendo le relative informazioni.

Il cittadino in prima battuta si rivolge al **Punto Unico Accesso (PUA)** della Casa di Comunità, il quale offre i servizi socio-sanitari e successivamente invia il cittadino al SAV per i servizi assistenziali.

I volontari del SAV sono preposti per accogliere ed analizzare la domanda del cittadino e l'individuazione della tipologia di intervento necessaria, collegando il cittadino richiedente all'Associazione competente per il problema posto e offrendo le relative informazioni.

Il cittadino in prima battuta si rivolge al Punto Unico Accesso (PUA) della Casa della Salute, il quale offre i servizi socio-sanitari e successivamente invia il cittadino al SAV per i servizi assistenziali.

- **Associazione Antea Onlus** (Cure Palliative)
- **Associazione Alzheimer Roma OdV** (Alzheimer)
- **AVO Roma Onlus** (Associazione Volontari Ospedalieri)
- **Cittadinanza Attiva** (Diritti di cittadinanza)
- **Fra' Albenzio** (Assistenza agli anziani ed alle persone portatrici di handicap)
- **Associazione OdV Città della Vita** (Assistenza e sostegno relazionale malati e famiglia a domicilio)
- **Associazione OdV Riconoscere** (Salute Mentale)
- **Spazio Disponibile** (Salute Mentale)
- **Vita di Donna** (Tutela salute della donna)
- **A.N.D.O.S. Comitato di Roma OdV** (Associazione Nazionale Donne Operate al Seno)

Partecipa al SAV, con funzioni di supporto, il Centro di Servizio per il Volontariato del Lazio (CSV Lazio).

Inoltre, collaborano con il SAV:

AIMAC Onlus

Televita Onlus

Orario:

lunedì, mercoledì e giovedì ore 10.00-12.00

Tel. 06 6010.5446 (nell'orario e nei giorni indicati)

E-mail:

sav.pratitronfale@gmail.com

Strumenti di tutela, verifica e trasparenza

RITIRO REFERTI:

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 elogi.

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>

*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 EROI

Via Fra' Albenzio, n.10 Roma

Distretto 1 - Municipio 1

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.
