

# LES SERVICES SANITAIRES

comment s'orienter et accéder aux soins



Cette brochure est conçue pour vous aider à connaître les principaux services sanitaires disponibles en Italie. En la lisant, vous pourrez découvrir ce qu'ils offrent, comment ils fonctionnent et comment vous pouvez les utiliser pour vous et votre famille.



## Agence régionale de santé (en italien ASL)

Les ASL sont le cœur des services sanitaires sur le territoire. **Elles organisent et fournissent les soins sanitaires de base et spécialisés, pour la protection de la santé publique et la prévention des maladies.**

À travers votre ASL, vous pouvez vous inscrire au Système National de Santé (en italien SSN) pour accéder à tous les services sanitaires publiques. À travers l'ASL, vous pouvez choisir votre médecin généraliste ou le pédiatre pour vos fils ; planifier les vaccinations obligatoires et recommandées ; effectuer des visites et des examens auprès de cabinets spécialisés.

**Qu'est-ce que vous devez faire pour vous inscrire au SSN?** Rendez-vous auprès de votre ASL avec votre titre de séjour et le numéro de sécurité sociale pour l'inscription et pour obtenir la liste des services disponibles.

## Le médecin généraliste

Le médecin généraliste (également appelé médecin de famille ou médecin traitant) est votre **point de référence pour la santé quotidienne**. Si vous avez des problèmes de santé il est le premier médecin auquel vous devez vous adresser. Le médecin généraliste reçoit à son cabinet, prescrit des examens, des prises de sang et des visites spécialisées. En cas de besoins, il peut aussi faire des visites à domicile. Il vous aide à gérer les maladies chroniques, telles que le diabète ou la pression artérielle élevée. Il prépare les certificats médicaux (par exemple en cas d'absence au travail pour maladie).

**Comment choisir le médecin généraliste?** Contactez votre ASL pour obtenir la liste des médecins généralistes disponibles dans votre zone pour pouvoir choisir le plus proche ou le plus pratique pour vous.

## Pédiatre de votre choix

Le Pédiatre de votre choix (ou pédiatre de famille) est votre **point de référence pour la santé de vos fils, dès la naissance jusqu'à l'âge de 14 ans**. Il contrôle leur croissance et offre des conseils pour les maintenir en santé, il conseille les vaccins à exécuter. Si votre fils est malade vous pouvez contacter le pédiatre et demander une visite auprès de son cabinet. Le pédiatre peut prescrire des examens, des prises de sang, des médicaments, ainsi que rédiger le certificat pour vos fils (par exemple en cas de retour à l'école après une maladie).

**Comment choisir le pédiatre?** Contactez votre ASL pour obtenir la liste des pédiatres disponibles dans votre zone pour pouvoir choisir le plus proche ou le plus pratique pour vous.

## Hôpitaux

Les hôpitaux sont des lieux très importants pour notre santé, auxquels vous pouvez vous adresser pour des **problèmes qui ne peuvent pas être résolus dans les autres services de l'ASL.**

### Comment accéder?

- En cas **d'urgence**, vous pouvez vous rendre directement aux urgences de l'hôpital où un médecin évaluera la situation, décidera quels examens effectuer et établira s'il est mieux de vous laisser rentrer chez vous ou si une hospitalisation est nécessaire.
- Pour **des soins hospitaliers spécialisés ou des interventions chirurgicales**, votre médecin généraliste demandera l'hospitalisation dans un service hospitalier sans passer pour les urgences.

## Cabinets et dispensaires

Les cabinets sont des services sanitaires où il est possible d'effectuer des prises de sang, des examens instrumentaux (par exemple l'échographies), des visites avec des médecins spécialistes, des thérapies de réadaptation, sans hospitalisation. **Ils sont utiles pour vous offrir des contrôles périodiques ou des soins qui ne sont pas urgents.**

**Comment accéder?** Une demande écrite de votre médecin généraliste est nécessaire (appelée ordonnance). Avec la demande du médecin généraliste et la carte vitale, vous pouvez réserver la prestation via le système unique de réservation (en italien CUP) par téléphone ou en ligne. Pour la réservation, vous aurez besoin du numéro de votre carte vitale et du numéro de l'ordonnance préparée par le médecin généraliste.

## Centres de consultation familiale

Les centres de consultation sont **des services socio-sanitaires dédiés à la santé des femmes, des couples/familles et des jeunes**. Différents professionnels de santé travaillent au sein de centres de consultation (gynécologues, sages-femmes, infirmières, psychologues, assistants sociaux) et ils peuvent vous aider, pas seulement pour votre santé physique, mais aussi pour vos problèmes psychologiques et/ou sociaux. Dans beaucoup de centres de consultation vous pouvez également trouver l'aide de médiateurs linguistiques et culturels.

### Quali servizi puoi trovare nei consultori?

- Assistance à la grossesse.
- Rencontres d'accompagnement à la naissance pour les femmes et les couples.
- Assistance après l'accouchement et soutien à l'allaitement.
- Informations et assistance pour l'interruption volontaire de grossesse.
- Visites gynécologiques de contrôle.
- Informations et visites pour la contraception, les maladies sexuellement transmissibles, la ménopause.
- Prévention des cancers féminins (par exemple le frottis, qui sert à prévenir le cancer du col de l'utérus).
- Informations et soutien en cas de difficultés psychologiques et/ou sociales.

**Comment accéder?** Les centres de consultation sont gratuits et ouverts à tous. Les citoyens pas en règle avec le titre de séjour peuvent également se rendre aux centres de consultation.

Cherchez le centre de consultation le plus proche de chez vous et appelez pour prendre rendez-vous. L'ordonnance de votre médecin généraliste n'est pas nécessaire.

## Service de continuité d'assistance

**Quand le médecin généraliste n'est pas disponible**, vous pouvez vous adresser au service de continuité d'assistance où vous trouverez un médecin qui peut vous aider pendant les heures nocturnes (de 20 h du soir à 8 h du matin), le samedi, le dimanche et tous les autres jours fériés. Vous pouvez consulter ce médecin pour des problèmes urgents mais pas graves.

**Comment accéder?** Sur le portail santé de votre région, vous pouvez trouver le numéro du centre d'écoute du service de continuité d'assistance. Le service est gratuit pour tous les patients du service sanitaire de la région à laquelle ils appartiennent.

## Maisons de la santé et Maison de la communauté

Dans certaines régions de l'Italie des Maisons de la santé et des Maisons de la communauté sont disponibles. **Ces structures peuvent vous offrir assistance sanitaire et sociale.** Vous pouvez y effectuer des visites avec des médecins généralistes ou des spécialistes ; recevoir de l'aide et du soutien en cas de maladies chroniques ou situations de handicaps ; faire des examens et obtenir des informations pour prévenir les maladies.

Vérifiez sur le portail santé de votre région si ces structures sont présentes et actives sur votre territoire!

## Points d'accès et soutien

### 1. Bureau des relations avec le public (en italien URP)

Vous pouvez vous adresser à l'URP si vous avez besoin **d'informations sur les services sanitaires et sur comment les utiliser.** En outre, dans ce bureau vous pouvez faire des signalements ou des plaintes pour améliorer les services de santé.

**Comment accéder?** Vous pouvez contacter l'URP de votre ASL par téléphone, en ligne ou en personne.

### 2. Point Unique d'Accès (PUA)

Le PUA est un service destiné à toutes les personnes ayant des **besoins complexes et des difficultés particulières** (par exemple, personne âgées dépendantes, personnes handicapées ou invalides, personnes souffrant de problèmes de santé mentale ou d'addiction, personnes vivant dans une situation familiale difficile ou victimes de violence).

Le PUA active et coordonne tous les soins nécessaires.

**Comment accéder?** Vous pouvez demander des informations à votre ASL ou à la Municipalité pour contacter par téléphone ou en personne le PUA actif dans votre zone.

## Autres informations utiles

- **Numéros d'urgence. 112** (numéro unique européen), **118** (urgences sanitaires).

Les numéros 112 et 118 sont **des numéros gratuits et actifs dans toute l'Italie, 24 h sur 24** ; ils peuvent être appelés depuis n'importe quel téléphone, fixe ou mobile, gratuitement même si le téléphone n'a pas de SIM, est verrouillé ou n'a pas de crédit téléphonique.

- Les appels aux numéros d'urgence, l'accès aux urgences, l'hospitalisation ou l'utilisation des services sanitaires par des étrangers sans titre de séjour ne donnent pas lieu à un signalement à la police.
- **Portail Santé Régionale.** Consultez le site web de votre région pour trouver les détails sur les services locaux disponibles.

**Vous trouverez ici plus d'informations,  
en différentes langues, sur la contraception, l'IVG  
et vos droits**



Projet réalisé avec le support technique et financier du Ministère de la Santé – CCM.

Nous remercions le Centre SAMIFO de l'ASL Roma 1 pour les traductions des brochures en arabe, chinois, français, hindi, anglais et espagnol. Nous remercions ARCI Roma pour la traduction en roumain.