

# **CARTA DEI SERVIZI**

**1. Presentazione**

**2. Composizione della medicina di gruppo**

**3. Sede**

**4. Attività ambulatoriale**

**5. Visite domiciliari**

**6. Ambulatorio burocratico**

**7. Personale di studio**

**8. Prestazioni**

**9. Formazione specifica per i medici di medicina generale**

**10. Formazione continua dei i medici della medicina di gruppo**

**11. Partecipazione a progetti aziendali**

**12. Numeri telefonici ed e-mail**

**13. Sistema informatico**

**14. Sistema telefonico**

**15. Sistema di tutela della privacy**

**16. Materiale educativo**

## **PRESENTAZIONE**

La Carta dei Servizi vuole essere un documento che sancisce un patto di alleanza tra i sanitari della medicina di gruppo (medici di famiglia e pediatra) e cittadini al fine di offrire un servizio sanitario più appropriato ed efficace.

Il medico di medicina generale (MMG) e il pediatra di libera scelta (PLS) rivestono un ruolo importante e centrale nel complesso sistema delle cure e sono il primo interlocutore dei bisogni sanitari che i cittadini esprimono.

La Carta dei Servizi non vuole essere solo un mero adempimento di legge ma il frutto di un impegno e di un patto con i cittadini utenti per i servizi che vogliono essere più a misura delle esigenze delle persone.

L'impegno assunto con questo documento rappresenta per il gruppo un obiettivo primario anche alla luce della riforma sanitaria regionale che prevede meccanismi di competizione tra gli operatori sanitari che vuole premiare i gruppi che puntano all'eccellenza dei propri servizi sanitari. Vogliamo inoltre che la Carta dei Servizi non sia un punto s'arrivo del nostro impegno ma un programma di lavoro verso una migliore erogazione delle prestazioni.

## **COMPOSIZIONE DELLA MEDICINA DI GRUPPO O DELLA ASSOCIAZIONE**

La Medicina di gruppo/associazione è libera, volontaria e paritaria e ha lo scopo di esercitare la Medicina e la Pediatria di Famiglia (qualora presente il pediatra nella struttura) convenzionata nella forma di lavoro di gruppo.

I medici che la costituiscono sono:

**Dr. Valter COLOMBO**

**Dr. Carlo GUARDASCIONE**

**D.ssa Anna Pia DALLA VILLA**

**Dr. Cosimo Izzo**

## **SEDE**

La sede della medicina di gruppo è situata in

**BOLBIATE OLONA**

**Via S. Anna 54**

La struttura e le infrastrutture sono adatte anche ai portatori di handicap: sono presenti n°...2. posti auto riservato ai portatori d'handicap.

La sede ha due sale d'attesa: una centrale con n° 6.... posti a sedere ed un'altra con n°...10. posti a sedere.

Nella sala d'attesa principale è presente una *reception* dove opera il personale di studio.

Nella struttura sono presenti n°...2.. servizi igienici: per l'utenza e per il personale medico e paramedico.

## ATTIVITA' AMBULATORIALE

La sede della medicina di gruppo è aperta dal **LUNEDI'** al...**VENERDI'**

Le visite vengono effettuate per appuntamento

Di seguito vengono riportati gli orari di ambulatorio di ciascun medico presso la sede principale.

	<b>Lunedì</b>	<b>Martedì</b>	<b>Mercoledì</b>	<b>Giovedì</b>	<b>Venerdì</b>
<b>Dr. COLOMBO</b>	14.30 19.00	9.00 12.30	14.30 19.00	9.00 12.30	14.30 19.00
<b>Dr. GUARDASCIONE</b>	10.00 12.00 15.00 19.00	9.00 12.00	15.00 19.00	15.00 19.00	9.00 12.00
<b>D.ssa DALLA VILLA</b>	09.00 12.30	15.00 19.00	09.00 12.00	15.00 19.00	09.00 12.30
<b>Dr. Cosimo Izzo</b>	16,00 – 19,00	16,00 – 19,00	16,00 – 19,00	09,00 – 12,00	09 – 12,00

P.S. Chiuso il Sabato mattina; nei prefestivi dalle 8.300 alle 10.00 per casi urgenti

Ogni medico garantisce comunque l'assistenza per urgenze e per motivi non differibili sia per i propri assistiti che per gli assistiti degli altri medici del gruppo.

## VISITE DOMICILIARI

Le visite domiciliari devono essere richieste per quegli assistiti che per motivi di clinici non siano trasportabili nell'ambulatorio medico.

Le visite domiciliari devono essere richieste a domicilio del proprio medico di famiglia entro e non oltre le ore 10.00. Le richieste dopo tale orario potranno essere evase il giorno successivo.

## CONTINUITA' ASSISTENZIALE (Guardia Medica)

La sede del servizio è a Busto Arsizio

Il numero di telefono è **0331 678543**

Per le emergenze-urgenze contattare il **112**

## **L'AMBULATORIO BUROCRATICO**

Per ambulatorio burocratico si intende quella parte di attività in cui vengono ritrascritte ricette per terapie continuative correlate a patologie croniche (diabete mellito, ipertensione arteriosa, cardiopatie croniche, broncopneumopatie croniche) o ad altre situazioni che necessitano prescrizioni a lungo termine (terapia estroprogestinica, terapie sostitutive).

L'accesso a questo servizio è libero e senza appuntamento.

L'ambulatorio burocratico viene gestito dal personale di studio mentre la firma delle ricette viene sempre operata da un medico presente in quel momento nella sede.

L'ambulatorio burocratico si svolge tutti i giorni nella sede di Solbiate Olona dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 17.30

## **PERSONALE DI STUDIO**

Il personale di studio è alle dipendenze dei medici della medicina di gruppo.

Il personale svolge una serie di servizi che i medici mettono a disposizione degli assistiti.

Il personale di studio è composto da: collaboratore **CRENNA MARIANGELA**

## **PRESTAZIONI**

Le prestazioni erogate possono essere suddivise in due categorie: in regime convenzionale e in regime libero professionale.

Le prestazioni in regime convenzionale sono gratuite rientrando nei compiti previsti dall'Accordo Collettivo Nazionale:

- le visite ambulatoriali e domiciliari a scopo diagnostico e terapeutico;
- il consulto con lo specialista anche presso le strutture ospedaliere;
- la tenuta e l'aggiornamento della scheda sanitaria personale;
- le certificazioni obbligatorie per legge (riammissione a scuola);
- la certificazione di idoneità allo svolgimento di attività sportive non agonistiche nell'ambito scolastico a seguito di specifica richiesta dall'autorità scolastica competente.

Le prestazioni in regime libero professionale vengono erogate secondo tariffe esposte nella sala d'attesa.

## FORMAZIONE SPECIFICA PER I MEDICI DI MEDICINA GENERALE

Lo studio medico è sede di formazione per i futuri medici di famiglia secondo la normativa di legge vigente.

Agli assistiti può capitare di essere incontrare laureati in medicina che, oltre al tirocinio ospedaliero, frequentano l'ambulatorio medico con medici della medicina di gruppo in funzione tutoriale.

## FORMAZIONE CONTINUA DEI MEDICI DELLA MEDICINA DI GRUPPO

Tutti i medici della medicina di gruppo partecipano ai programmi di formazione obbligatoria (aggiornamento continuo) organizzati o riconosciuti dalla azienda sanitaria locale secondo quanto stabilito dall'Accordo Collettivo Nazionale e dall'Educazione Continua in Medicina del Ministero della Salute.

## PARTECIPAZIONE A PROGETTI AZIENDALI

I medici della medicina di gruppo partecipano alle iniziative progettuali proposte dall'Azienda Sanitaria Locale (linee guida, percorsi diagnostico-terapeutici assistenziali) e concordate con il Comitato d'Azienda per le principali patologie.

## NUMERI TELEFONICI ED EVENTUALI E-MAIL DEI MEDICI

	NUMERI TELEFONICI		E-MAIL
	AMBULATORIO	DOMICILIO	
DR COLOMBO	0331376060	0331351405	colombovalter@fastwebnet.it
Dr GUARDASCIONE	0331376060	0331604112	c.guarda@libero.it
Dessa DALLA VILLA	0331376060	0331623984	annapia.dalavilla@crs.lombardia.it
Dr. Cosimo Izzo	0331 376060	3498365872	cosimoizzo3@tiscali.it
<u>Seconda linea telefonica</u>	0331 643266		

## SISTEMA INFORMATICO

In tutti gli studi della medicina di gruppo è presente la stessa cartella clinica informatizzata.

Il sistema è a rete di tipo "a stella" (a punto centrale con server) con architettura client/server, utilizzando archivi dei pazienti che risiedono sul server in cartelle separate (una per ogni medico).

Organizzazione della sicurezza. Il server è una macchina a sé stante senza altre funzioni e necessita di una password iniziale per l'avvio del sistema applicativo. Ogni client necessita a sua volta di una password di accesso per ogni singolo archivio.

Ogni fine settimana viene operato una procedura di backup sull'intero archivio.

## SISTEMA TELEFONICO

Il sistema telefonico è strutturato in rete con un centralino. Ad ogni medico si accede tramite la segreteria negli orari in cui è presente il personale di studio. Al di fuori di questi orari si accede direttamente ai medici.

## **SISTEMA DI TUTELA DELLA PRIVACY**

**Secondo le direttive della legge di tutela della privacy è stata predisposta una scheda in cui l'assistito autorizza la visione dei dati sensibili a tutti i medici del gruppo, agli eventuali sostituti e medici in formazione, nonché al personale di segreteria ai fini esclusivi di assistenza e ricerca epidemiologica.**

## **MATERIALE EDUCATIVO**

**La sala di attesa è un luogo ideale quale momento educativo sui temi della salute nei confronti degli assistiti che la frequentano.**

**Il materiale educativo viene esposto in forma di poster sull'apposita bacheca e in forma di pieghevoli sul bancone reception.**

**Il materiale, anche quello proposto da terze entità, viene valutato e approvato prima di essere esposto.**