

*Carta dei Servizi*

## **Medicina di Gruppo**

**Studio di Medicina Generale di Gruppo  
in Busto Arsizio**

**Dott. C. Campiglia (referente)**

**Dott. M. Budelli**

**Dott. M. Corio**

**Dott. G. Gorletta**

**Dott. C. Grassi**

**Dott. R. Stella**

<b>Indice</b>
---------------

<b>Presentazione</b>	pag. 3
Lettera di accoglienza	
<b>Componenti lo staff medico</b>	pag. 5
Personale di supporto	
<b>Informazioni generali</b>	pag. 7
<b>Accesso alla struttura</b>	pag. 8
<b>Permanenza nella struttura</b>	
Accoglienza e attesa	
<b>Organizzazione del servizio</b>	pag. 9
Sistema di prenotazione delle visite	
Sistema di ripetizione della ricette	
Informazioni	
Sistema di prenotazione c/o C.U.P.	
<b>Prestazioni erogate</b>	pag. 12
In regime convenzionale	
In regime libero professionale	
Tariffe	
<b>Sistema informativo</b>	pag. 13
Cartella clinica informatizzata	
Sistema di trasmissione dati	
<b>Questionario sulla qualità del servizio</b>	pag. 14

## Lettera di presentazione della CARTA dei SERVIZI

Egregio Signore, Gentile Signora,

Nell'accoglierLa nei nostri studi ci auguriamo che La sua permanenza possa essere la più tranquilla e serena possibile; da parte di noi tutti c'è la massima disponibilità e impegno perché ciò avvenga.

All'interno di questa "Carta dei Servizi", troverà le informazioni che potranno esserLe d'aiuto per poter usufruire in modo snello e veloce, delle prestazioni che eroghiamo.

La finalità di questo opuscolo è quella di rendere visibile il nostro operato ma anche di metterLa in condizione di comprendere che anche Lei, con il suo comportamento, potrà facilitare il regolare svolgimento del lavoro dei Medici e dei collaboratori.

Alla fine del fascicolo, troverà una scheda che potrà usare per comunicarci i suoi giudizi con brevi osservazioni ed eventuali proposte di modifica, che possano soddisfare le Sue esigenze.

Firmato

C.Campiglia, M.Budelli, M.Corio, G.Gorletta, C.Grassi, R.Stella

## Costituzione della Medicina di Gruppo

Dal mese di settembre 2006 abbiamo costituito una associazione formata da 6 colleghi medici di medicina generale. Questa associazione viene chiamata dal nostro contratto nazionale **medicina di gruppo** e permette ai medici associati di lavorare nello stesso ambiente, di usufruire di personale comune, di poter condividere le notizie sanitarie riguardanti il suo stato di salute in qualsiasi momento.

Sono garantiti i diritti di riservatezza secondo il DL 675/96.

Chi non avesse ancora aderito è pregato di farlo presso il proprio curante.

Quali vantaggi Le sono offerti dalla medicina di gruppo?

Il primo è senza dubbio quello di una grossa disponibilità oraria. Nell'ambito del gruppo Lei ha a disposizione oltre alle ore di ambulatorio del proprio medico di fiducia, anche altri medici a cui Lei potrà rivolgersi per **poter usufruire di una prestazione ambulatoriale urgente - non differibile** erogata da un medico del gruppo.

Il medico la può valutare "quasi" come il suo medico di fiducia che la conosce ormai da tempo, perché potrà vedere la Sua cartella clinica e prendere decisioni sulla Sua salute in maniera adeguata, lasciandone traccia al Suo Curante.

Quanto asserito, cosa può significare per Lei?

Il significato è che se Lei ha bisogno di una prestazione ambulatoriale **urgente** può rivolgersi presso lo studio medico a un partecipante del gruppo che è aperto in quell'orario.

Alcuni esempi potrebbero essere:

- la necessità di una richiesta di visita specialistica di cui non si ha l'impegnativa ed il proprio medico ha già svolto l'ambulatorio,
- una ricetta per farmaci di cui non si può fare a meno e l'orario giornaliero del suo Curante è già terminato,
- un foglio di dichiarazione per poter accedere ad un esame strumentale non potendo aspettare l'orario di ambulatorio del proprio medico.

E' molto importante ricordare che **Lei ha sempre il suo medico di fiducia**, scelto originariamente, come unico referente e responsabile della sua salute a cui dovrà sempre fare riferimento per la sua cura.

Gli altri componenti del gruppo sono figure di supporto per necessità urgenti - non differibili di carattere burocratico e/o clinico.

Si precisa inoltre che le visite domiciliari restano sempre di pertinenza del proprio medico di fiducia o di un suo eventuale sostituto, che potrà anche essere un medico della medicina di gruppo.

## Lo Staff medico

- Dott. **Campiglia Carlo**, convenzionato per la medicina generale, coordinatore referente per la medicina di gruppo.
- Dott. **Budelli Marco**, convenzionato per la medicina generale
- Dott. **Corio Marino**, convenzionato per la medicina generale
- Dott. **Gorletta Giovanni**, convenzionato per la medicina generale
- Dott. **Grassi Claudio**, convenzionato per la medicina generale
- Dott. **Stella Roberto**, convenzionato per la medicina generale

I sopra elencati medici seguono regolarmente i programmi di formazione e aggiornameno stabiliti dalla ASL della Provincia di Varese.

## Il personale di supporto

- **Griccioni Elena**, segretaria

possiede la necessaria competenza per la gestione delle relazioni con il pubblico e collabora nella gestione della parte organizzativa non medica dell'attività.

- **Pagani Beatrice**, segretaria

possiede la necessaria competenza per la gestione delle relazioni con il pubblico e collabora nella gestione della parte organizzativa non medica dell'attività.

- **Gobbetti Lorella**, infermiera professionale

possiede la necessaria competenza per la gestione delle problematiche sanitarie di sua pertinenza su indicazione dello staff medico, collabora nella gestione della parte sanitaria dell'attività dello studio.

## Informazioni generali

Lo studio medico è situato in Busto Arsizio in Viale Cadorna 31/A ed è raggiungibile con mezzi pubblici cittadini.

- **Come raggiungere lo studio**

- **con mezzi pubblici: Bus AGESP linee : 1,11 - 2 d - 5,55 fermata viale Piemonte " MERCATO"**

- **in auto: .....**

[http://maps.google.it/maps?f=q&source=s\\_q&hl=it&geocode=&q=Viale+Luigi+Cadorna,+31a,+21052+Busto+Arsizio+VA&sll=41.442726,12.392578&sspn=13.762329,28.168945&ie=UTF8&ll=45.608634,8.860409&spn=0.006275,0.013754&z=16&iwloc=A](http://maps.google.it/maps?f=q&source=s_q&hl=it&geocode=&q=Viale+Luigi+Cadorna,+31a,+21052+Busto+Arsizio+VA&sll=41.442726,12.392578&sspn=13.762329,28.168945&ie=UTF8&ll=45.608634,8.860409&spn=0.006275,0.013754&z=16&iwloc=A)

## Accesso alle struttura

Lo **studio** è situato al piano rialzato di uno stabile indipendente dotato di ascensore autonomo .

L'accesso alla struttura avviene attraverso un ingresso dedicato esclusivamente allo studio medico situato in Viale Cadorna 31/A a Busto Arsizio.

All'ingresso è inoltre visibile, sulla strada, una targa pubblicitaria regolarmente autorizzata.

Allo studio si accede tramite una scala o utilizzando un ascensore della capienza di 12 persone idoneo anche per il trasporto di barelle e ausili per portatori di handicap.

L'ingresso avviene direttamente nella sala d'attesa dove è ben visibile la zona "reception" del personale di segreteria con le relative dotazioni d'ufficio e ove sono disponibili i materiali di informazione sanitaria che vengono forniti agli assistiti. Nella sala d'attesa vi sono venti comodi posti a sedere.

Dalla sala di attesa, si accede al bagno riservato ai pazienti dello studio e attraverso un corridoio agli studi dei medici e al locale infermeria.

Ogni studio medico è dotato delle attrezzature necessarie allo svolgimento dell'attività professionale e rispetta le normative vigenti in termini di igiene e sicurezza.

## Permanenza nella struttura

- **Accoglienza e Attesa**

Nello **studio** , il personale di segreteria è addetto alla "reception", alla richiesta del consenso informato al trattamento dei dati sensibili, all'eventuale raccolta dei dati personali degli utenti dello studio, alla ricezione delle prenotazioni delle visite mediche e a tutte le altre attività necessarie all'organizzazione dello studio e allo svolgimento dell'attività medica.

Alla segretaria sono inoltre affidati compiti di informazione del sistema organizzativo dello studio in cui operano i medici che fanno parte della medicina di gruppo.

L'infermiera si occupa della parte sanitaria sotto controllo e su indicazione dei medici appartenenti al gruppo.

Al personale di segreteria è dato mandato anche di verificare le condizioni igieniche del bagno, durante le ore di lavoro.

E' anche cura degli utenti aiutare a mantenerlo in condizioni adeguate, avvisando tempestivamente il personale stesso.

E' ricordato agli utenti che all'interno dello studio è vietato fumare.

Normalmente durante lo svolgimento dell'attività ambulatoriale i tempi di attesa sono rispettati.

Solo in alcuni casi, molto limitati, di urgenza non programmabile, si possono verificare degli slittamenti di orario.

Nello studio medico è vietato l'uso dei telefoni cellulari.

## Organizzazione del servizio

- La segreteria dello **studio di medicina di gruppo** è attiva tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30.
- I servizi di segreteria sono disponibili per accesso diretto allo studio negli orari indicati oppure ai seguenti numeri: Telefono : 0331 628011 – Fax 0331 630763

- **Sistema di prenotazione delle visite**

L'accesso all'ambulatorio per le visite mediche avviene solamente per appuntamento fatte salve eventuali necessità urgenti.

Le visite mediche ambulatoriali possono essere prenotate anche durante gli orari di ricevimento dei pazienti.

Le richieste di visite domiciliari devono essere rivolte direttamente ai medici curanti secondo gli orari stabiliti e in accordo con il proprio medico di fiducia.

Per tutti gli utenti è disponibile, su richiesta, un cartoncino contenente gli orari di apertura dello studio e i numeri di telefono.

- **Sistema di ripetizione delle ricette**

In tutti i giorni di apertura dello studio, le richieste di esami o ripetizione di ricette, concordati preventivamente con il proprio medico curante, possono essere fatte direttamente al personale di segreteria.

- **Sistema di prenotazione c/o C.U.P.**

Al momento attuale la ASL si sta organizzando per poter permettere alle medicine in associazione che lo vorranno, di poter fornire anche questo servizio.

□ **ORARIO DI VISITA DEI MEDICI**

**Dott. CAMPIGLIA Carlo**

lunedì	dalle 11,30	alle 12,30
	dalle 14,30	alle 18,00
martedì	dalle 9,30	alle 12,30
mercoledì	dalle 15,30	alle 19,00
giovedì	dalle 15,30	alle 19,00
venerdì	dalle 9,30	alle 13,00

**Dott. BUDELLI Marco**

lunedì	dalle 10,30	alle 12,30
martedì	dalle 10,30	alle 12,30
mercoledì	dalle 17,00	alle 19,00
giovedì	dalle 10,30	alle 12,30
venerdì	dalle 17,00	alle 19,00

**Dott. CORIO Marino**

lunedì	dalle 9,45	alle 13,15
martedì	dalle 9,30	alle 13,15
mercoledì	dalle 15,00	alle 18,30
giovedì	dalle 9,30	alle 13,15
venerdì	dalle 15,00	alle 18,30

**Dott. GORLETTA Giovanni**

lunedì	dalle 17,30	alle 20,00
martedì	dalle 17,30	alle 19,30
mercoledì	dalle 9,30	alle 12,00
giovedì	dalle 17,30	alle 20,00
venerdì	dalle 10,00	alle 12,00
	dalle 14,00	alle 15,00

**Dott. GRASSI Claudio**

lunedì	dalle 11,30	alle 12,30
	dalle 16,00	alle 19,00
martedì	dalle 15,00	alle 19,00
mercoledì	dalle 9,00	alle 12,00
giovedì	dalle 15,00	alle 19,00
venerdì	dalle 9,00	alle 12,00

**Dott. STELLA Roberto**

lunedì	dalle	9,45	alle	13,30
martedì	dalle	9,45	alle	13,15
mercoledì	dalle	14,30	alle	18,00
giovedì	dalle	9,45	alle	13,30
venerdì	dalle	14,30	alle	18,00

□ Tabella riassuntiva degli orari della medicina di gruppo

	<i>Lunedì</i>	<i>Martedì</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Giovedì</i>	<i>Venerdì</i>
<b>Mattina</b>	dalle 9,45 alle 13,30	dalle 9,30 alle 13,15	dalle 8,30 alle 12,30	dalle 9,30 alle 13,30	dalle 8,30 alle 13,00
<b>Pomeriggio</b>	dalle 14,30 alle 20,00	dalle 15,00 alle 19,30	dalle 14,30 alle 19,00	dalle 15,00 alle 20,00	dalle 14,00 alle 19,00

**Sabato:** durante la mattinata del sabato i medici del gruppo, a rotazione, sono presenti nello studio, dalle ore 8,00 alle ore 12,00 per favorire l'accesso tenendo conto delle esigenze lavorative della popolazione

## Prestazioni erogate

Nello studio di medicina di gruppo le prestazioni erogate possono essere suddivise in due categorie:

- **In regime convenzionale**
- **In regime libero professionale**

Le prestazioni in regime convenzionale, cioè gratuito per l'assistito, comprendono tutte quelle di tipo clinico e diagnostico previste dall'Accordo Collettivo Nazionale (ACN).

Le prestazioni in regime libero professionale, cioè quelle per cui l'assistito deve pagare la prestazione, comprendono tutte quelle non indicate nell' ACN, come ad esempio le visite mediche attuate in orario di guardia medica, quindi dopo le ore 20 oppure nei giorni festivi o prefestivi.

Altri esempi possono essere l'esecuzione di esami strumentali o accertamenti diagnostici quali un tracciato elettrocardiografico, il controllo del colesterolo ematico, della glicemia, delle urine, le certificazioni mediche non previste dall'ACN per la medicina generale, etc.

## Tariffe

Le tariffe delle prestazioni di carattere libero professionale sono consultabili in ogni momento dagli utenti del servizio.

Normalmente vengono aggiornate al 1° gennaio di ogni anno e vengono mantenute invariate per tutto l'anno solare.

Il pagamento della prestazione è da effettuarsi al momento dell'emissione della parcella sanitaria e avviene per contanti o per assegno.

## Sistema informativo

- **Cartella clinica informatizzata**

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

Essa è strutturata in modo che ogni problema del paziente sia codificato e, ad esso, possano essere associate le decisioni cliniche sia per quanto riguarda l'obiettività clinica, sia per gli esami richiesti, sia per le terapie instaurate.

Il programma permette di attuare programmi di "medicina d'iniziativa" permettendo di intervenire in maniera attiva sulle scadenze dei pazienti presenti nel programma e programmando i controlli futuri.

Tutti i medici della rete sono predisposti per il collegamento al C.U.P.

- **Sistema di trasmissione dati**

Tutti gli studi della medicina di gruppo sono collegati via modem, con un server unico, dedicato, dove sono depositati i dati di tutti gli assistiti.

Giornalmente vengono scaricati i dati relativi al lavoro di ogni medico partecipante al gruppo e vengono pertanto aggiornati i dati contenuti nel server.

Il sistema di trasmissione è tra i più utilizzati e sicuri ed è stata costruita una rete interna al gruppo.

Ogni partecipante alla medicina di gruppo ha una sua casella di posta elettronica.

**Questionario per gli utenti sulla qualità del servizio**

1. Lei prenota la prestazione tramite:

- telefono  recandomi presso lo studio

2. Secondo Lei lo studio è:

- accessibile  poco accessibile  non so

3. La targa esterna allo studio è:

- visibile  poco visibile

4. La sala d'attesa è:

- Adeguata e confortevole  Poco adeguata ma confortevole  
 Non adeguata e poco confortevole

5. Giudica l'atteggiamento del personale di segreteria come:

- Ottimo  Sufficiente  corretto e disponibile  insufficiente e scorretto  Buono

6. Le sono state fornite adeguate informazioni sull'organizzazione dello studio

- Si  No

7. E' a conoscenza della possibilità di presentare reclami o proposte sul funzionamento del servizio

- Si  No

8. Il tempo di attesa tra l'appuntamento fissato e l'espletamento della visita è:

- meno di 15 min.  da 15 a 30 min.  da 30 a 45 min.  
 da 45 a 60 min.  oltre

*Suggerimenti sul servizio:*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Eventuale firma .....