

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

La Medicina di gruppo è una associazione, libera, volontaria e paritaria che ha lo scopo di esercitare la Medicina e la Pediatria di Famiglia convenzionata nella forma di lavoro di gruppo.

I medici che la costituiscono sono:

- **Dr Elio De Lorenzis**, nato a Laverano (Lecce) l'1.8.1954, laureato presso l'Università di Pavia nel 1980, ha conseguito la specialità in Igiene e Medicina Preventiva presso l'Università di Bari nel 1986, medico di medicina generale convenzionato dal 1984.
- **Dr Massimo Palatini**, nato a Biella il 5.10.1950, laureato presso l'Università di Pavia nel 1976, ha conseguito la specialità in Anatomia e Istologia Patologica e Tecniche di Laboratorio nel 1980 presso l'Università di Milano, medico di medicina generale convenzionato dal 1981.
- **Dr Roberto Pericoli**, nato a Milano il 4.3.1953, laureato presso l'Università di Pavia nel 1981, ha conseguito la specialità in Dermatologia presso l'Università di Pavia nel 1984, medico di medicina generale convenzionato dal 1984.
- **Dr Aurelio Sessa**, nato a Genova il 25.6.1954, laureato presso l'Università di Pavia nel 1980, ha conseguito la specialità in Endocrinologia presso l'Università di Genova nel 1984 e la specialità in Medicina Interna presso l'Università di Pavia nel 1990, medico di medicina generale convenzionato dal 1982.
- **Dr Maurizio Testorelli** nato a Brescia il 3.1.1957, laureato presso l'Università di Pavia nel 1983, ha conseguito la specialità in Pneumologia presso l'Università di Pavia nel 1987, medico di medicina generale convenzionato dal 1988.
- **Dr Fabio Tripaldi** nato a Milano il 5.1.1961, laureato presso l'Università di Milano nel 1986, ha conseguito la specialità in Pediatria presso l'Università di Milano nel 1990, Psicoterapeuta presso l'Istituto Riza di Milano nel 2000, pediatra di libera scelta convenzionato dal 1992

Il Dr Roberto Pericoli è referente della Medicina di Gruppo nei confronti dell'Azienda Sanitaria Locale di Varese.

SEDE

La sede della medicina di gruppo è situata in Arcisate in via Cavour 28.

La struttura e le infrastrutture sono adatte anche ai portatori di handicap: sono presenti due posti auto riservato ai portatori d'handicap, uno scivolo d'entrata e un servizio dedicato.

La sede è composta da 7 locali/studi medici e di questi uno dedicato a sala medicazione, un locale accessorio adibito ad archivio e di osservazione pazienti. La sede ha due sale d'attesa: una più ampia e centrale con n° 15 posti a sedere ed un'altra di minori dimensioni con n° 10 posti a sedere. Nella sala d'attesa maggiore è presente un angolo-giochi per i bambini più piccoli.

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

Nella struttura sono presenti quattro servizi igienici: uno per l'utenza, uno per i portatori d'handicap e due per il personale medico e paramedico.

Alcuni medici (Dr A. Sessa, Dr R. Pericoli e Dr De Lorenzis) operano anche presso l'ambulatorio comunale nella frazione di Brenno Useria in via Benefattori 10 assicurando la presenza per tutti i giorni della settimana.

ATTIVITA' AMBULATORIALE

La sede della medicina di gruppo è aperta dal lunedì al venerdì.

Il sabato mattina la sede è aperta, come previsto dagli accordi regionali, con la presenza di un medico a turno, dalle ore 8 alle ore 12.

Le visite vengono effettuate per appuntamento telefonando ai numeri telefonici dell'ambulatorio di ciascun medico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 11.30 e dalle 14.00 alle 18.00 (il giovedì dalle 14.30 alle 18.00).

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

ARCISATE, via Cavour 28

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	
Dr Elio DE LORENZIS	08.00-11.15	15.30-18.45	08.45-12.00	16.00-19.00	08.45-12.00	
Dr Massimo PALATINI	9.00-11.45	13.00-14.15	9.00-11.30	9.00-11.30	16.00-19.00	
Dr Roberto PERICOLI	10.30-11.30 15.00-19.00	10.00-12.00	14.30-16.00	15.30-20.00	10.30-12.30	
Dr Aurelio SESSA		14.30-19.30	16.30-19.00	08.30-11.30	08.30-11.00	
Dr Maurizio TESTORELLI	12.45-17.00	9.45-13.00	9.45-13.00	9.45-13.00	15.00-19.00	
Dr Fabio TRIPALDI	16.00-19.00	08.30-11.30	13.30-16.30	08.30-11.30	13.00-16.00	

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

BRENNO USERIA, via Benefattori 10

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	
Dr Elio DE LORENZIS		14.00-14.45		14.45-15.45		
Dr Roberto PERICOLI		15.00-16.30		10.00-11.30		
Dr Aurelio SESSA	9.30-12.30		15.00-16.00		11.30-12.30	

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.

Tutti i pomeriggi dalle 14.00 alle 20.00 i medici garantiscono a turno una disponibilità telefonica (346 3072375) per le visite domiciliari urgenti per tutti gli assistiti che afferiscono alla medicina di gruppo.

La turnazione è così articolata:

Lunedì Dr M. Testorelli
Martedì Dr E. De Lorenzis
Mercoledì Dr A. Sessa
Giovedì Dr R. Pericoli
Venerdì Dr M Palatini

In caso di assenza del medico l'assistito farà comunque riferimento al proprio Medico di Famiglia.

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.

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 Arcisate dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 11.30 e dalle 14.00 alle 18.00 (il giovedì dalle 14.30 alle 18.00) e nella sede secondaria di Brenno Useria sempre dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 09.00.

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 due infermiere professionali che svolgono anche attività di collaboratrice di studio, e da una segretaria collaboratrice di studio:

Infermiere Professionali

Bernini Monica, nata a Varese il 22.4.1974, ha conseguito il Diploma di Infermiera Professionale presso la Scuola Infermieri dell'Ospedale di Circolo di Varese nel 1993.

Segretarie di Studio

Barzagli Susanna, nata a Varese il 1.11.1965, ha conseguito l'attestato di contabile amministrativa nel 1986.

Di Sirio Rossana, nata a Varese il 09.04.1984, ha conseguito la Laurea in Ostetricia all'Università degli Studi dell'Insubria nel 2010

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 sia per i neolaureati per l'esame di abilitazione all'esercizio professionale sia per i Medici che svolgono il Corso di Formazione Specifica in Medicina Generale secondo la normativa di legge vigente.

I medici abilitati per tale funzione sono i Dr Elio De Lorenzis, Roberto Pericoli, Aurelio Sessa e Maurizio Testorelli

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 a tutte le 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 E-MAIL

	NUMERI TELEFONICI		E-MAIL
	AMBULATORIO	DOMICILIO	
Dr Elio DE LORENZIS	0332 470506	0332 470506	elio.delorenzis@crs.lombardia.it
Dr Massimo PALATINI	0332 474537	0332 474549	massimo.palatini@crs.lombardia.it
Dr Roberto PERICOLI	0332 474038	0332 202736	roberto.pericoli@crs.lombardia.it
Dr Aurelio SESSA	0332 474009	0332 811520	aurelio.sessa@crs.lombardia.it
Dr Maurizio TESTORELLI	0332 472331	0332 472325	maurizio.testorelli@crs.lombardia.it
Dr Fabio TRIPALDI	0332 473651	0332 232010	fabio.tripaldi@crs.lombardia.it

SISTEMA INFORMATICO

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

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 operata una procedura di backup sull'intero archivio.

I medici sono tutti collegati con il sistema informativo sanitario regionale SISS.

SISTEMA TELEFONICO

Il sistema telefonico è strutturato in rete con un centralino tipo Panasonic D816. Ogni medico ha un suo numero telefonico a cui si accede tramite la segreteria negli orari in cui è presente il personale di studio. Al di fuori di questi orari si accede direttamente al medico.

Esiste un risponditore di cortesia nel caso il numero telefonico fosse occupato.

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.

E' stata predisposta sul pavimento, di fronte alla reception, una linea di arresto di colore arancione affinché un solo assistito per volta possa accedere al personale per l'evasione delle richieste.

Questa raccomandazione è stata riportata anche in un cartello esplicativo posto sul bancone reception.

Il documento Programmatico sulla sicurezza e delle procedure dei dati della *privacy* è stato redatto ai sensi dell'art.34, comma 1, lett.g) e allegato B del D.L. 30/6/2003 n° 196 "codice in materia di protezione dei dati personale".

Responsabile del sistema è il Dr Aurelio Sessa.

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.

AVVISI

All'entrata dello ambulatorio è presente una bacheca con gli avvisi per gli assistiti che accedono alla struttura. Questi avvisi riportano eventuali variazioni di orario di quel giorno, le eventuali assenze del medico e qualsiasi altra notizia che può interessare gli assistiti.

DOCTOR OFFICE - ATTREZZATURA DI STUDIO

Nell'ambito della struttura esiste un locale identificato come *doctor office* adibito ad attività di medicazione, di primo intervento e di altre attività accessorie (terapie infusionali).

Il locale contiene un lettino visita, un supporto per fleboclisi, un frigorifero, due spettrofotometri (modello V1FC-Bioelectron Instruments) per gli esami ematochimici di primo livello, un sistema per la determinazione dell'emocromo (QBC Centrifugal Hematology System), una centrifuga per sangue intero (Labofuge 200 Heraneus), una centrifuga per capillari QBC (Becton Dickinson), una sterilizzatrice-autoclave (Melag Typ 23) e una sterilizzatrice (TS Tau Steril), un elettrocardiografo a tre canali (Cardiololine), un set di rianimazione (GIMA 2), un elettrobisturi, un Holter per il monitoraggio ambulatoriale della pressione arteriosa (AND modello TM 2430), sticks per l'esame estemporaneo delle urine, un armadietto contenente farmaci per le urgenze.