

CARTA DEI SERVIZI

- 1. Presentazione**
- 2. Composizione Forma Associativa Avanzata**
- 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**
- 17. Sistema di avvisi**
- 18. Doctor office**

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi vuole essere un documento che sancisce un patto di alleanza tra i sanitari della forma associativa avanzata e cittadini al fine di offrire un servizio sanitario più appropriato ed efficace.

Il medico di medicina generale (MMG) riveste un ruolo importante e centrale nel complesso sistema delle cure ed è 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 d'arrivo del nostro impegno ma un programma di lavoro verso una migliore erogazione delle prestazioni.

COMPOSIZIONE FORMA ASSOCIATIVA AVANZATA

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

I medici che la costituiscono sono:

- **Drssa Paola Bonetti**, Medico di Medicina Generale convenzionata dal 2021.
- **Drssa Laura Catania**, Medico di Medicina Generale convenzionata dal 2019.
- **Dott. Manfredi Matteo**, iscritto al Corso di Formazione Specifica in Medicina Generale dal 29/04/2022
- **Dott.ssa Lara Mussi**, Medico di Medicina Generale convenzionata dal 2017.
- **Dr Roberto Zaffaroni**, Medico di Medicina Generale convenzionato dal 2017.

Il Dr ZAFFARONI ROBERTO è referente della forma associativa avanzata nei confronti dell'ATS dell'Insubria.

SEDE

La sede della forma associativa avanzata è situata in Arcisate in via Cavour 28.

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

La sede è composta da 6 locali/studi medici e di questi uno dedicato a sala medicazione, un locale accessorio adibito ad archivio e di osservazione pazienti. La sede ha una sala d'attesa con n° 15 posti a sedere.

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

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

ATTIVITA' AMBULATORIALE

La sede della forma associativa avanzata 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 11.

Le visite vengono effettuate per appuntamento telefonando al numero telefonico dell'ambulatorio 03321880300 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 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.ssa Paola BONETTI	16.00-20.00	09.00-13.00	15.00-18.00	09.00-13.00	15.00-18.00	
Dr.ssa Laura CATANIA	9.30-13.00	14.00-18.30	9.30-12.30	14.30-19.00	9.00-11.30	
Dr Matteo MANFREDI	08.00-12.00	17.00-19.00	15.30-18.30	8.00-11.00	8.00-11.00	
Dr.ssa Lara MUSSI	09.00-12.00	13.00-17.00	14.00-19.00	9.00-12.00	08.00-11.00	
Dr Roberto ZAFFARONI	15.30-19.30	9.00-13.00	9.00-13.00	14.00-17.00	15.00-19.00	

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 clinici non siano trasportabili nell'ambulatorio medico.

Le visite domiciliari devono essere richieste sul telefono 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 può avvenire via APP Mio Dottore oppure compilando un apposito *form* che viene lasciato in un raccoglitore all'entrata dello studio. Le ricette possono essere ricevute via email in formato elettronico o ritirate di persona in mattinata dalle 10.00 alle 11.30 dal lunedì al giovedì e il venerdì dalle 10.00 alle 11.30 e dalle 16.30 alle 17.30, di norma dopo 72 ore lavorative dopo la richiesta.

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.

PERSONALE DI STUDIO

Il personale di studio, infermiera e segretarie è alle dipendenze della Cooperativa Cosma 2000 s.c.

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

Il personale di studio è composto da una infermiera professionale che svolge anche attività di collaboratrice di studio, e da tre segretarie collaboratrici di studio:

Infermiera Professionale

Bernini Monica, [REDACTED]
[REDACTED].

Segretarie di Studio

Abbiati Stefania, [REDACTED]
[REDACTED]

Barzaghi Susanna, [REDACTED]
[REDACTED]

Puzzonia Antonella, [REDACTED]

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:

08/02/2024

- 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;
- 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 concordate all'interno della forma associativa avanzata

FORMAZIONE STUDENTI IN MEDICINA, TIROCINIO ABILITANTE E FORMAZIONE SPECIFICA IN MEDICINA GENERALE

Lo studio medico è sede di formazione sia per gli studenti dell'ultimo biennio di formazione di base, che per i neolaureati per l'esame di abilitazione all'esercizio professionale e per i Medici che svolgono il Corso di Formazione Specifica in Medicina Generale secondo la normativa di legge vigente.

Agli assistiti può capitare di incontrare laureati in Medicina che, oltre al tirocinio ospedaliero, frequentano l'ambulatorio medico in affiancamento al medico referente.

FORMAZIONE CONTINUA DEI MEDICI DELLA MEDICINA DI GRUPPO

Tutti i medici della forma associativa avanzata 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 in forma associativa avanzata 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

	NUMERI TELEFONICI	
	AMBULATORIO	CELLULARE
Dr.ssa Paola BONETTI	03321880300	333 1852814
Dr.ssa Laura CATANIA	03321880300	334 7598373

Dr Matteo MANFREDI	03321880300	3387481311
Dr.ssa Lara MUSSI	03321880300	3516137393
Dr Roberto ZAFFARONI	03321880300	345 4912595

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 giorno viene operato 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 Voip. Ogni medico ha una sua linea telefonica a cui si accede tramite la segreteria negli orari in cui è presente il personale di studio.

Esiste un risponditore di cortesia che mette in attesa il paziente se le linee sono occupate.

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 della reception.

Il Documento Programmatico sulla sicurezza e delle procedure dei dati della *privacy* è stato redatto ai sensi del Regolamento Europeo Decreto Legislativo 101, del 10 Agosto 2018.

Responsabile del sistema è il Dr Zaffaroni Roberto.

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 entità terze, viene valutato e approvato prima di essere esposto.

AVVISI

All'entrata dell'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 (es. terapie infusionali).

Il locale contiene un lettino visita, un supporto per fleboclisi, un frigorifero, una centrifuga per sangue intero (Labofuge 200 Heraneus), una sterilizzatrice-autoclave (Melag Typ 23), una sterilizzatrice (TS Tau Steril), un set di rianimazione (GIMA 2), un Holter per il monitoraggio ambulatoriale della pressione arteriosa e un Holter ECG , sticks per l'esame estemporaneo delle urine, un armadietto contenente farmaci per le urgenze.