

FORMA ASSOCIATIVA AVANZATA CON SEDE UNICA

INDUNO OLONA

## **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 per i medici della medicina di gruppo
11. Partecipazione a progetti aziendali
12. Numeri telefonici
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 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 sia un punto d'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 libera, volontaria e paritaria e ha lo scopo di esercitare la Medicina convenzionata nella forma di lavoro di gruppo.

I medici che la costituiscono sono: Dr. Capaccioni Domenico  
Dr. ssa Concollato Laura  
Dr.ssa Gandini Teodora  
Dr. Ponti Daniele  
Dr. ssa Spano' Rosetta

## **SEDE**

La sede della medicina di gruppo è situata in via Jamoretti 51 Induno Olona.

La struttura e le infrastrutture sono adatte anche ai portatori di handicap: sono presenti n° 3 posti auto riservati ai portatori di handicap, uno scivolo d'entrata, due ascensori e un servizio dedicato.

La sede ha due sale d'attesa: una più ampia e centrale con n° 30 posti a sedere ed un'altra di minori dimensioni con n° 11 posti a sedere; in quest'ultima, adiacente allo studio pediatrico, 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 n° 5 servizi igienici: 1 per l'utenza, 1 per i portatori d'handicap e 3 per il personale sanitario.

## 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 ( terapia infusione etc. ).

Il locale contiene un lettino visita, un supporto per fleboclisi, un frigorifero, un armadietto contenente farmaci per le urgenze, etc.

## ATTIVITA' AMBULATORIALE

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

Il sabato mattina dalle ore 08.00 alle ore 12.00 a rotazione presso l'ambulatorio di via Jamoretti, 51.

Le visite vengono effettuate su appuntamento.

Di seguito vengono riportati gli orari di ambulatorio di ciascun medico presso la sede principale di via Jamoretti, 51 Induno Olona tel. Segreteria 0332202320.

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
Dr. Concollato Laura	09.30-11.30 15.00-18.00	08.30-11.30	10.00-12.00 15.00-18.00	08.30-11.30	08.30-11.30
Dr. Gandini Teodora	08.00-12.00	14.30-19.00	08.30-12.00	14.30-18.00	08.00-12.00
Dr. Ponti Daniele	08.00-11.30	15.00-18.30	15.00-19.00	08.00-12.00	15.00-18.30
Dr. Spanò Rosetta	14.30-18.30	08.30-11.30	08.30-11.30	14.30-19.00	08.30-11.30
Dr. Capaccioni Domenico	15.00-19.00	08.30-12.00	08.30-12.00	16.30-18.30	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 al 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.

## CONTINUITA' ASSISTENZIALE (Guardia Medica)

La sede del servizio è in via Campi Maggiori 23 Arcisate presso la sede della Casa della Comunità; Il numero di telefono è 116117

Per le emergenze-urgenze contattare il 112

## **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, bronco pneumopatie 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 durante l'orario di ambulatorio del medico curante.

L'ambulatorio burocratico si svolge tutti i giorni nella sede di via Jamoretti 51 Induno Olona dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 11.30 e nel pomeriggio dalle 15.00 alle 18.30.

## **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:

- Infermiera Professionale: sig.ra Sangiorgio Cristina Benday Jetlira Galli Daria
- Il servizio infermieristico si svolge tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.15 alle ore 11.15
  
- Collaboratore Amministrativo: Sig.ra Chiaravalli Silvia  
Sig.ra Di Maio Lucia

## **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;
- 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 visitati, in presenza del proprio medico, da laureati in medicina che, oltre al tirocinio ospedaliero, frequentano l'ambulatorio medico con i 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**

	AMBULATORIO	DOMICILIO
Dr.ssa Concollato Laura	0332200311	0332401835
Dr.ssa Gandini Teodora	3463546047	0332332580
Dr. Ponti Daniele	0332203273	0332201793
Dr. ssa Spanò Rosetta	3757081518	3757081518
Dr.Capaccioni Domenico	3382201134	3382201134

## **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 di accesso per ogni singolo archivio. Ogni fine settimana viene operata una procedura di backup sull'intero archivio.

## **SISTEMA TELEFONICO**

Ogni medico ha un suo numero telefonico a cui risponde direttamente negli orari di ambulatorio. E' comunque possibile fare capo alla segreteria per informazioni, durante gli orari sopra esposti, al numero 0332202320.

## **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 giallo-grigio 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.

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