

FORMA ASSOCIATIVA AVANZATA CON UNA O DUE SEDI:

**Dr.^{ssa} BOLLINI FRANCESCA - Dr. MASCHERONI
GIANDOMENICO - Dr.^{ssa} PISANI ROSSANA –
Dr.^{ssa} VOLPI VALENTINA**

CARTA DEI SERVIZI

- 1. Presentazione**
- 2. Composizione della forma associativa**
- 3. Attività ambulatoriale**
- 4. Visite domiciliari**
- 5. Continuità assistenziale**
- 6. Prestazioni**
- 7. Formazione specifica per i medici della forma associativa**
- 8. Formazione continua dei medici della forma associativa**
- 9. Partecipazione a progetti aziendali**
- 10. Numeri telefonici**
- 11. Sistema informatico**
- 12. Sistema di tutela della privacy**
- 13. Materiale educativo**
- 14. L'ambulatorio burocratico**

1) PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi vuole essere un documento che sancisce un patto di alleanza tra i sanitari della medicina in forma associativa (medici di famiglia e pediatria) 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 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.

La Forma Associativa di MMG è una modalità organizzativa che consente ai medici di collaborare migliorando il servizio offerto agli assistiti, che in caso di necessità possono accedere agli studi dei colleghi nei rispettivi orari di apertura, garantendo un servizio serale sino alle 19 e potendo intervenire conoscendo la storia clinica dell'assistito: infatti sono in grado di condividere la documentazione clinica dei loro rispettivi assistiti.

Le modalità di collaborazione all'interno della rete escludono la possibilità di scelte e revoche tra i pazienti dei medici in rete.

In particolare, i medici si impegnano a:

- garantire la continuità dell'assistenza agli assistiti del componente dell'associazione temporaneamente assente
- garantire la chiusura pomeridiana di uno degli studi dell'associazione non prima delle ore 19:00 con presenza del medico

- garantire l'attività ambulatoriale in almeno uno degli studi il venerdì pomeriggio e il lunedì mattina;
- garantire la contattabilità (di cui all'art. 35 comma 7 ACN 28 aprile 2022), in forma integrata e/o a rotazione, per garantire la risposta più adeguata al bisogno degli assistiti (consulto, consulenza, eventuale visita);
- garantire ogni giorno la presenza di ciascun medico nella sede principale, situata a Carnago in via San Martino 2, per almeno due ore;
- garantire, anche a rotazione o per delega, la partecipazione ad attività distrettuali, come ad esempio le vaccinazioni;
- garantire, nell'ambito della forma associativa avanzata, anche a rotazione, l'apertura per almeno 3 ore il sabato e i giorni prefestivi;
- garantire la presenza di personale di studio e del personale infermieristico che operi in modo integrato nei confronti dei pazienti di tutta la forma associativa avanzata.

2) COMPOSIZIONE DELLA MEDICINA IN FORMA ASSOCIATIVA AVANZATA CON SEDE UNICA

La Medicina in forma associativa 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 :

DOTT.^{SSA} FRANCESCA BOLLINI

DOTT. GIANDOMENICO MASCHERONI

DOTT.^{SSA} PISANI ROSSANA

DOTT.^{SSA} VOLPI VALENTINA

Il suddetto personale sanitario si avvale per l'esercizio dei compiti e mansioni professionali di personale amministrativo ed

infermieristico che opera in forma integrata con modalità condivise e nei confronti dei pazienti di tutti i medici della forma associativa avanzata.

3) ATTIVITA' AMBULATORIALE

Lo studio principale è situato in Carnago, in zona centrale, in Via San Martino 2.

La zona è ampiamente raggiungibile anche a piedi da gran parte del centro del paese; è dotata di ampi parcheggi vicini con parcheggi riservati a disabili. E' prevista altresì zona di accesso riservata per eventuali mezzi di soccorso. Non sono presenti barriere architettoniche e tutti i locali (v. oltre) sono presenti al piano terra. La struttura ospita: un ampio open-space con desk per personale amministrativo e sedute per pazienti in attesa. Numero 5 ambulatori così attualmente destinati :

- **Ambulatorio numero 1: dr.^{ssa} BOLLINI Francesca;**
- **Ambulatorio numero 2: dr.^{ssa} PISANI Rossana;**
- **Ambulatorio numero 3: dr. MASCHERONI Giandomenico**
- **Ambulatorio numero 4: dr.^{ssa} VOLPI Valentina;**
- **Ambulatorio numero 5: locale infermeria.**

Di fronte all'ambulatorio numero 5 (infermeria) sono presenti ulteriori sedute per pazienti in attesa, separati da porta a vetri dalla sala d'attesa in open-space di cui sopra.

Nella struttura sono altresì presenti altri locali al momento così destinati:

- Sala A : sala ristoro e riunioni - ACCESSO RISERVATO SOLO AGLI OPERATORI;
- Sala B : bagno riservato - ACCESSO RISERVATO SOLO AGLI OPERATORI;
- Sala C : magazzino - ACCESSO RISERVATO SOLO AGLI OPERATORI;

- Sala D : bagno per utenti disabili ;
- Sala E : bagno per utenti.
- SALA F: locale di servizio (server, centralini etc...) - ACCESSO RISERVATO SOLO AGLI OPERATORI.

Tutti i locali sono a norma per quanto riguarda aerazione ed illuminazione.

La gestione del poliambulatorio ivi compresi servizi antiincendio, pulizie, fornitura di personale amministrativo e infermieristico è affidato alla cooperativa COSMA 2000.

Nei locali ad uso ambulatorio come dotazione di base iniziale si trova: scrivania armadio con chiusure a chiave ed ante a vetro opache; appendiabiti, lettino visita con rotolo carta monouso; scrivania con cassettera a chiave; due sedie per pazienti, sedia operativa professionale ergonomica; piantana per salire su lettino, lavabo a norma con porta salviette di carta monouso; cestino.

Nel locale infermeria è presente come dotazione iniziale di base anche frigorifero con chiave e carrello medicazioni.

In tutti i locali vige il divieto di fumare.

Sono presenti indicazioni per l'esatta ubicazione dei locali e delle vie di fuga.

STUDI SECONDARI (vedi oltre per orari) :

Lo studio secondario per tutti i colleghi della forma associativa avanzata è situato in Carnago, frazione Rovate, Via Cantaluppi 5: ubicato al piano rialzato nel complesso polifunzionale comunale "Centro Molina", è raggiungibile attraverso una scala esterna o un montacarichi.

La sala d'aspetto consente l'accesso diretto allo studio e, attraverso un corridoio, ai servizi igienici per l'utenza, comprensivi di bagno per disabili.

Nello studio è presente un lettino da visita, 2 sedie per gli assistiti, una scrivania, un carrello medicazioni, una sterilizzatrice, un frigorifero per i farmaci, un armadietto

per farmaci, un appendiabito, un lavabo azionato a pedale; supporti informatici, trita documenti, contenitori differenziati per i rifiuti semplici e per i rifiuti sanitari a rischio infettivo. Un servizio igienico ad uso del personale, armadi multiuso con possibilità di chiusura con lucchetto.

In tutti i locali vige il divieto di fumare.

Altro studio secondario del Dott. Mascheroni, oltre a quanto riferito allo studio di Via Cantaluppi, Rovate di Carnago, (vedi sopra)_ è una **Unità abitativa di proprietà, con cambio di destinazione d'uso a studio medico, sito in Carnago via Petrarca, 53** (incrocio tra le vie Petrarca, Pascoli e Carducci, complesso immobiliare denominato "Vecchio Gelso").

L'ambulatorio è sito a pianterreno, vi si accede direttamente dalla strada pubblica con ampio parcheggio dopo aver percorso una decina di metri di vialetto condominiale e altri pochi metri di vialetto in giardino; il tutto al pian terreno senza barriere architettoniche.

È composto da una sala d'aspetto, sala visita, disimpegno, servizi igienici.

Nell'ambiente visita è presente un lettino da visita, 2 sedie e sgabello, una ampia scrivania ad "L" 2 stampanti, un diafanoscopio, un fax e un telefono con linea ADSL, un lavabo; un carrello per medicazioni, un armadio con 5 ante, di cui 4 chiudibili a chiave, per testi, farmaci (campioni ed altri di primo impiego), materiale di medicazione, materiale di cancelleria, presidi di primo soccorso; statimetro con pesa persone; pc fisso e pc portatile, ecografo.

In saletta di disimpegno è presente una sterilizzatrice; un frigorifero è presente in locale sottostante, ad uso esclusivo del medico.

La sala d'aspetto e lo studio medico sono dotati di impianto di climatizzazione sia invernale che estivo.

In tutti i locali vige il divieto di fumare.

Gli ambienti sono videosorvegliati per motivi di sicurezza e di tale condizione è data ampia informativa tramite la prevista cartellonistica. Sono presenti dispositivi dispenser di liquido sanificante.

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

Medico	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
<u>DR.^{ssa} BOLLINI</u>	10.30-14.30	15.00-19.00	11.30-13.30	11.30-13.30	15.00-19.00
San Martino, 2 Carnago	Appuntamento	Appuntamento	Appuntamento	Appuntamento	Appuntamento
Medico	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
<u>DR. MASCHERONI</u>	15.30-19.00	9.30-13.30	15.30-19.00	15.30-19.00	16.00-18.00
San Martino, 2 Carnago	Appuntamento	Appuntamento	Appuntamento	Appuntamento	Appuntamento
Medico	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
<u>DR.^{ssa} PISANI</u>	14.00-19.00	8.30-11.30	14.00-19.00	08.30-11.00	08.30-11.30
San Martino, 2 Carnago	Appuntamento	Appuntamento	Appuntamento	Appuntamento	Appuntamento
<u>DR.^{ssa} VOLPI</u>	9.00-12.00	14.00-17.00	9.00-12.00	14.00-17.00	9.00-11.00
San Martino, 2 Carnago	Appuntamento	Appuntamento	Appuntamento	Appuntamento	Appuntamento

Per le visite su appuntamento, con la Dott.^{ssa} Bollini, con il Dott. Mascheroni, con la Dott.^{ssa} Pisani o con la Dott.^{ssa} Volpi telefonare al numero **03311588184** negli orari di segreteria sotto riportati.

Per le visite su appuntamento con il Dott. Mascheroni o con la Dott.ssa Bollini è possibile utilizzare anche l'applicativo doctolib.

Per la programmazione di appuntamenti con la Dott.ssa Pisani e la Dott.ssa Volpi è possibile prenotare online tramite il Portale Priamo al link <https://paziente.medicinsubria.it> oppure tramite l'App gratuita - " MINS – il tuo medico " scaricabile da Play Store e da App Store.

Di seguito vengono riportati gli orari di apertura della segreteria presso la sede principale: NUMERO 30 ore settimanali .

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
ORARI DI SEGRETERIA	08.00–12.00	08.00 – 11.00 15.00 – 18.00	08.00 – 12.00	08.00 – 11.00 15.00 – 18.00	08.00– 12.00

I compiti di segreteria sono così distribuiti:

- **Disponibilità telefonica e front office mercoledì e venerdì negli orari riportati; il lunedì disponibilità telefonica dalle 08 alle 12; front office dalle 10 alle 12; il martedì e giovedì disponibilità telefonica e front office dalle 08 alle 10 e dalle 15 alle 17, nei restanti orari front office e disbrigo burocrazia.**

Di seguito vengono riportati gli orari di apertura dell'infermeria presso la sede principale: NUMERO 16 ore settimanali. *

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
ORARI DI INFERMERIA*	13.00 - 15.30	13.00 - 15.30	13.00- 15.30	10.00– 11.30 13.00- 15.30	13.00- 15.30

*Due ore settimanali destinate ad attività domiciliare sia per necessità cliniche contingenti che per progetto fragilità.

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

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
DR.^{ssa} BOLLINI, Via Cantaluppi 5 Carnago	_____	_____	10.00 – 11.00 Appuntamento	10.00 – 11.00 Appuntamento	_____

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
DR MASCHERONI Via F. Petrarca 53, Carnago	_____	_____	_____	_____	9.30 - 12.30 Appuntamento

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
DR.MASCHERONI, Via Cantaluppi 5 Carnago	11.30-13.30 Appuntamento	_____	_____	_____	_____

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
DR.^{SSA} PISANI Via Cantaluppi 5 Carnago	_____	_____	_____	11.30 - 12.30 Appuntamento	_____

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
DR.^{SSA} VOLPI, Via Cantaluppi 5 Carnago	_____	_____	_____	_____	11.30 – 12.30 Appuntamento

Ogni medico garantisce comunque l'assistenza in caso di assenze o occasionalmente per urgenze e per motivi non differibili sia ai propri assistiti che agli assistiti degli altri medici della forma associativa.

Nelle giornate di SABATO è garantita la presenza di almeno un medico per le necessità dei pazienti dei medici afferenti alla forma associativa **dalle ore 8,30 alle ore 11,30** nella sede principale di Via San Martino, 2.

Nelle giornate PREFESTIVE è garantita la presenza di almeno un medico per le necessità dei pazienti dei medici afferenti alla forma associativa **fino alle ore 14** nella sede principale di Via San Martino, 2.

4) VISITE DOMICILIARI

Le visite domiciliari possono essere richieste per quegli assistiti che, per motivi clinici, non siano trasportabili nell'ambulatorio medico, telefonando al medico:

- Dott.ssa Bollini: tel **340-5636077**;
- Dott Mascheroni : tel **0331-991199**;
- Dott.ssa Pisani: tel **338-3054861**.
- Dott.ssa Volpi: tel **328-2022718**

Le visite domiciliari richieste oltre le ore 10.00 potranno essere evase il giorno successivo.

5) CONTINUITA' ASSISTENZIALE (Guardia Medica)

La sede del servizio è in Via Roma 18 Gazzada Schianno .

Il numero telefonico è **116.117**

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

6) 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 dell' autorità scolastica competente .

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

Si raccomanda di far pervenire le richieste urgenti preferibilmente in forma diretta (telefonata) ancorchè in segreteria piuttosto che con messaggistica scritta che, stante il carattere tipico della stessa, può essere valutata anche dopo qualche giorno.

7) FORMAZIONE SPECIFICA PER I MEDICI DI MEDICINA GENERALE o TIROCINIO PROFESSIONALE ABILITANTE

Lo studio medico potrebbe essere sede di formazione per i futuri medici (tirocinio prelaurea) o futuri medici di famiglia (formazione in medicina generale) secondo la normativa di legge vigente. Agli assistiti potrebbe pertanto capitare di incontrare laureati in medicina che, oltre al tirocinio ospedaliero, frequentano l'ambulatorio

medico con medici della medicina di gruppo in funzione tutoriale. Così come colleghi che frequentano l'ambulatorio di un collega per il tirocinio professionale abilitante pre-laurea.

8) FORMAZIONE CONTINUA DEI MEDICI DELLA MEDICINA DI GRUPPO

Tutti i medici della medicina in rete 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 .

9) PARTECIPAZIONE A PROGETTI AZIENDALI

I medici della medicina in rete 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.

10) NUMERI TELEFONICI

Dr.^{ssa} BOLLINI: 340-5636077

Dr. MASCHERONI: 0331-991199/ 335-5250595

Dr.^{ssa} PISANI: 338-3054861

Dott.^{ssa} VOLPI: tel 328-2022718

11) SISTEMA INFORMATICO

In tutti gli studi della medicina di gruppo è presente una cartella clinica informatizzata, gli studi sono tra loro collegati con una apposita rete informatica. Ogni fine settimana viene operata una procedura di backup sull'intero archivio.

I medici facenti parte di questa associazione si avvalgono del software RRS.net (Remote Replication System Network) di Millennium srl.

Tale software consente la completa gestione della medicina in associazione, senza alcuna limitazione territoriale, mediante un server di concentrazione dati, a norma Decreto Legislativo 196/2003, sito presso il Data Center di Millennium, sul quale vengono amministrare, replicate e gestite le informazioni contenute negli archivi locali dei Medici.

RRS.net consente al Medico di lavorare in più ambulatori pur disponendo di un unico archivio pazienti e di gestire e sincronizzare le informazioni dei pazienti condivisi, restituendo le informazioni aggiornate ai propri colleghi.

Permette infatti:

- Di gestire la cartella clinica orientata per problemi;
- La stampa e registrazione automatica di ricette, accertamenti, richieste, certificati e consigli e gestione automatica degli aspetti burocratici; di parametri vitali (pressione frequenza cardiaca) ed antropometrici (peso altezza) nonché abitudini voluttuarie quali abitudine tabagica;
- La gestione di nuclei familiari;
- La gestione terapia continuativa, segnalazione reazioni avverse (al principio attivo o alla classe), segnalazione automatica di interazioni tra la terapia continuativa ed i farmaci prescritti;
- La richiesta di accertamenti diagnostici e fisioterapia, supporto per la valutazione dei risultati degli accertamenti;
- La gestione completamente automatica delle esenzioni;
- La gestione di protocolli per gestione patologie croniche e prevenzione;

- L'aggiornamento in automatico del Prontuario Farmaceutico Regionale e Nazionale (Banca dati farmaceutica FEDERFARMA fornita da Farmadati Italia S.r.l.);

L'accesso a tale software è protetto da password dedicata da rinnovare periodicamente, ed è consentito, ai sensi delle vigenti norme in materia di tutela dei dati sensibili, solo al medico titolare, ad eventuale personale di studio (infermiere professionale, segretaria), ai medici facenti parte dell'associazione, nonché ad eventuali sostituti occasionali.

Ogni partecipante ha una propria **casella di posta elettronica**, utile per scambiarsi le necessarie informazioni a fine giornata.

12) 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 ai dati sensibili di tutti i medici del gruppo , agli eventuali sostituti , nonché al personale di segreteria ai fini esclusivi di assistenza e ricerca epidemiologica .

13) MATERIALE EDUCATIVO

La sala d'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 in spazi dedicati (bacheca o lavagna appendi avvisi) O in forma di pieghevoli sul bancone della reception.

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

In sala di attesa vengono esposti eventualmente solo avvisi o comunicazioni inerenti la attività professionale svolta e la tutela della salute.

14) SISTEMA RIPETITIVO DELLE RICETTE

Le ricette di farmaci presenti in terapia cronica dei pazienti vengono prescritte nelle seguenti modalità :

Dott.^{ssa} BOLLINI :

- Contattando la segretaria negli orari indicati sia telefonicamente che recandosi di persona nello studio principale sito a Carnago in Via San Martino, 2
- Utilizzando l'app DOCTOLIB;
- Inviando una mail all' indirizzo indirizzo :
ricette.centromedicocarnago@gmail.com
- La richiesta di esami ed invio referti può essere effettuata tramite mail all'indirizzo: **fbollini.segreteria@gmail.com**

Dott. MASCHERONI:

- Inviando una mail all' indirizzo indirizzo:
ricette.centromedicocarnago@gmail.com-
- OPPURE con WhatsApp dalle 8 alle ore 13 dei giorni feriali;
- OPPURE contattando la segretaria **negli orari indicati** sia telefonicamente che recandosi di persona nello studio principale sito a Carnago in Via San Martino, 2.
- La richiesta di esami ed invio referti può essere effettuata tramite mail all'indirizzo: **gdmascheroni.segreteria@gmail.com**

Dott.^{SSA} PISANI :

- Inviando una mail all' indirizzo **ricette.centromedicocarnago@gmail.com**;
- La richiesta di esami ed invio referti può essere effettuata tramite mail all'indirizzo: **dr.rossanapisani@gmail.com**; oppure può essere lasciata in busta chiusa in segreteria
- OPPURE contattando la segretaria negli orari indicati sia telefonicamente che recandosi di persona nello studio principale sito a Carnago in Via San Martino, 2.

Dott.^{SSA} VOLPI :

- Inviando una mail all' indirizzo **ricette.centromedicocarnago@gmail.com**;
- Contattando la segretaria negli orari indicati sia telefonicamente che recandosi di persona nello studio principale sito a Carnago in Via San Martino, 2.
- La richiesta di esami ed invio referti per presa visione **non** urgente può essere effettuata tramite mail all'indirizzo dr.ssavalentinavolpi@gmail.com

Si ricorda a tutti i pazienti che il ritiro/richiesta in studio delle ricette per farmaci e/o esami avviene esclusivamente durante gli orari di segreteria sopra riportati.

TUTTE le richieste di ricette vengono evase a partire dal terzo giorno lavorativo dopo la richiesta. Le richieste di visione referti, fatta eccezione per le urgenze, verranno evase a partire dal 5° giorno lavorativo.

Carnago 28.12.23