



# CARTA DEI SERVIZI

## Medicina di Rete

dott.ssa A. Aguzzi

dott. M. Pezzoli

dott. V. Vassallo

# **CARTA DEI SERVIZI**

- 1. Presentazione**
- 2. Composizione della medicina in rete**
- 3. Attività ambulatoriale**
- 4. Numeri Telefonici**
- 5. Continuità Assistenziale**
- 6. Visite domiciliari**
- 7. Ambulatorio burocratico**
- 8. Prestazioni**
- 9. Formazione specifica per i medici di medicina generale**
- 10. Formazione continua dei medici della medicina in rete**
- 11. Partecipazione a progetti aziendali**
- 12. Sistema informatico**
- 13. Materiale educativo**

## **1. PRESENTAZIONE**

La Carta dei Servizi vuole essere un documento che sancisce un patto di alleanza tra i sanitari della medicina in rete (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 d'arrivo del nostro impegno ma un programma di lavoro verso una migliore erogazione delle prestazioni.

## **2. COMPOSIZIONE DELLA MEDICINA IN RETE**

La Medicina in Rete è una Associazione tra medici libera, volontaria e paritaria e ha lo scopo di esercitare la Medicina di Famiglia convenzionata nella forma di lavoro di gruppo.

I medici che la costituiscono e le sedi dei loro ambulatori sono:

- Dott.ssa Adele Aguzzi (Sangiano Ambulatorio Comunale, via Besozzi)
- Dott. Marco Pezzoli (Leggiuno Ambulatorio Comunale piazza Marconi, 1)
- Dott. Valerio Vassallo (Laveno Mombello: Via Martiri della libertà n°42)

Il dott. Marco Pezzoli è referente della Medicina in Rete nei confronti dell'ASST SETTE LAGHI

La dott.ssa Adele Aguzzi si avvale della collaborazione della sig.ra Andrea Spacilova, che svolge attività di segreteria.

Il dott. Marco Pezzoli si avvale della collaborazione dell'Infermiera Katia Cappelletti, infermiere professionale che, oltre a svolgere attività di segreteria, si occupa di fornire educazione sanitaria adeguata al paziente, assistere alla visita medica quando necessario, somministrare la eventuale terapia, oltre a preparare e mantenere la cartella infermieristica.

Il dott. Valerio Vassallo si avvale della collaborazione della sig.ra Lucia Vassallo, che svolge attività di segreteria.

Negli ambulatori sono presenti n° 2 servizi igienici: per l'utenza, per i portatori di handicap e per il personale medico e paramedico

### 3. ATTIVITA' AMBULATORIALE

I dottori Adele Aguzzi, Marco Pezzoli e Valerio Vassallo intraprendono un nuovo servizio di medicina in rete in cui :

1. Permane il rapporto di fiducia con il proprio medico.
2. In assenza del medesimo, in caso di prestazioni non differibili, il paziente può rivolgersi ai colleghi associati nei seguenti orari:

<b>Orari</b>	<b>Dr. Pezzoli</b>	<b>Dr. Vassallo</b>	<b>Dr.ssa Aguzzi</b>
<b>Lunedì</b>	16.00-19.00 Leggiuno (app.)	11.00-14.30 Laveno (app.)	15.30-18.30 Sangiano (app.)
<b>Martedì</b>	8.00-12.00 Leggiuno (app.)	16.00-19.00 Laveno (app.)	10.30-13.30 Sangiano (app.)
<b>Mercoledì</b>	15.00-19.00 Leggiuno (app.)	11.00-14.30 Laveno (app.)	10.30-13.30 Sangiano (app.)
<b>Giovedì</b>	8.00-12.00 Leggiuno (app.)	11.00-13.00 Laveno (app.)  16.00-19.00 Laveno (app.)	14.00-17.00 Sangiano (app.)
<b>Venerdì</b>	16.00-19.00 Leggiuno (app.)	8.30-11.30 Laveno (app.)	11.00-14.00 Sangiano (app.)

Gli ambulatori sono siti in:

- Sangiano: Via Besozzi – Ambulatorio Comunale (Dott.ssa Aguzzi)
- Leggiuno: Piazza G. Marconi, 1 (Dott. Pezzoli)
- Laveno: Via Martiri della Libertà, 42 (Dott. Vassallo)

**Gli ambulatori dei medici aderenti al gruppo di Medicina in Rete sono aperti secondo gli orari sopra esposti.**

**Negli stessi orari sono indicati i giorni in cui le visite verranno effettuate per appuntamento.**

**Ogni medico garantisce, durante gli ambulatori in cui riceve su appuntamento, la valutazione dei pazienti che si presentano per urgenze cliniche e per motivi non differibili, sia per i propri assistiti che per gli assistiti degli altri medici della rete.**

### 4. NUMERI TELEFONICI

	NUMERI TELEFONICI	
	AMBULATORIO	CELLULARE
<b>Dr.ssa Aguzzi</b>		<b>347.5320359</b>
<b>Dr. Pezzoli</b>	<b>0332.668178</b>	<b>335.6301625</b>
<b>Dr. Vassallo</b>	<b>345.5976520</b>	<b>338.6371032</b>

## **5. CONTINUITA' ASSISTENZIALE (ex Guardia Medica)**

Dalle ore 14.00 dei prefestivi e nei festivi è attivo il **Servizio di Continuità Assistenziale – ex Guardia Medica**

Il Servizio di Continuità Assistenziale risponde al numero telefonico **116.117**  
La sede del servizio è in Via Ceretti, 9 – Laveno Mombello

**Per le emergenze-urgenze contattare il Numero Unico di Emergenza (112)**

## **6. 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 entro le 12.00 del giorno successivo.

## **7. L'AMBULATORIO BUROCRATICO PER I MEDICI ASSISTITI DA PERSONALE DI STUDIO**

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'ambulatorio burocratico viene gestito dal personale di studio mentre la firma delle ricette viene sempre operata dal medico.

## **8. 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.***

## **9. 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 incontrare laureati in medicina che, oltre al tirocinio ospedaliero, frequentano l'ambulatorio medico con medici della medicina in rete in funzione tutoriale.

## **10. FORMAZIONE CONTINUA DEI MEDICI DELLA MEDICINA IN RETE**

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.

## **11. PARTECIPAZIONE A PROGETTI AZIENDALI**

I medici della medicina in rete partecipano alle iniziative progettuali proposte dall'ATS Insubria (linee guida, percorsi diagnostico-terapeutici assistenziali) e concordate con il Comitato d'Azienda per le principali patologie.

## **12. SISTEMA INFORMATICO**

In tutti gli studi della medicina in rete 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 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 operato una procedura di backup sull'intero archivio.

## **13. 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.