

# **CARTA DEI SERVIZI**

- 1. Presentazione**
- 2. Composizione della medicina di rete**
- 3. Sede**
- 4. Attività ambulatoriale**
- 5. Visite domiciliari**
- 6. Continuità assistenziale**
- 7. Ambulatorio burocratico**
- 8. Prestazioni**
- 9. Formazione specifica per i medici di medicina generale**
- 10. Formazione continua dei medici della medicina di gruppo**
- 11. Partecipazione a progetti aziendali**
- 12. Numeri telefonici ed e-mail**
- 13. Sistema informatico**
- 14. Segreteria**
- 15. Sistema di tutela della privacy**
- 16. Materiale educativo**

## 1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi vuole essere un documento che sancisce un patto di alleanza tra i sanitari della medicina di rete (medici di famiglia) e cittadini al fine di offrire un servizio sanitario più appropriato ed efficace nel reciproco rispetto di ruoli e competenze.

I medici di medicina generale (MMG) 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 di arrivo del nostro impegno ma un programma di lavoro verso una migliore erogazione delle prestazioni.

## 2. COMPOSIZIONE DELLA MEDICINA DI RETE

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

I medici che la costituiscono sono:

Dr. Enrico Marco Cerutti,

Dr. Victor Hugo Diego Lanza Estrada (Referente di rete)

Dr.ssa Clara Bussolotti

operanti nell'ambito Bedero Valcuvia - Cunardo - Ferrera di Varese – Marzio – Valganna

## 3. SEDE

La sede principale della medicina in rete è situata in CUNARDO Via Varesina 2.

Le struttura e le infrastrutture sono adatte anche ai portatori di handicap.

La sede ha una sala d'attesa ampia e centrale con n° 20 posti a sedere. Nella sala d'attesa è presente un angolo-giochi per i bambini più piccoli

Nella sala d'attesa è presente una *reception con segretaria*

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

Altre sedi:

Dr. Cerutti ambulatori comunali Ganna e Marzio

#### 4. ATTIVITA' AMBULATORIALE

La sede principale della medicina di rete è aperta dal lunedì al venerdì per tre ore al mattino e tre al pomeriggio con presenza di almeno un Medico fino alle 19.

Le visite vengono di norma effettuate per appuntamento con prenotazione diretta o telefonica.

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.

Di seguito vengono riportati gli orari di ambulatorio di ciascun medico

| <b>LUNEDI'</b>                 | <b>MARTEDI'</b>                | <b>MERCOLEDI'</b>             |
|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| 9.00-11.00 Cerutti Cunardo     | 9.00-11.00 Cerutti Cunardo     | 9.00-11.00 Cerutti Cunardo    |
| 8.30-12.30 Lanza Cunardo       | 8.30-12.30 Lanza Cunardo       | 9.00-13.00 Bussolotti Cunardo |
| 16.00-19.00 Cerutti Marzio     | 14.30-17.00 Bussolotti Cunardo | 14.30-19.00 Lanza Cunardo     |
| 14.00-18.00 Bussolotti Cunardo | 16.00-19.00 Cerutti Ganna      |                               |
| <b>GIOVEDI'</b>                | <b>VENERDI'</b>                | <b>SABATO</b>                 |
| 8.30-12.30 Lanza Cunardo       | 10.00-14.00 Bussolotti Cunardo | Cont. Assistenziale 116117    |
| 9.00-11.30 Cerutti Cunardo     | 9.00-11.00 Cerutti Cunardo     |                               |
| 17.00-20.00 Cerutti Marzio     | 15.00-16.30 Cerutti Ganna      |                               |
| 14.00-17.00 Bussolotti Cunardo | 14.30-19.00 Lanza Cunardo      |                               |

#### 5. 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 al proprio medico di famiglia entro e non oltre le ore 10.00.

Le richieste dopo tale orario potranno essere evase il giorno successivo.

Ogni medico gestisce autonomamente le visite programmate in regime ADI/ADP

#### 6. CONTINUITA' ASSISTENZIALE

La sede del servizio è c/o Ospedale di Luino

Il numero di telefono è 116117

Per le emergenze-urgenze il numero da contattare è il 112

#### 7. 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 con presentazione delle richieste scritte in busta chiusa in ambulatorio: il ritiro delle ricette potrà avvenire nello stesso ambulatorio il giorno successivo. A richiesta le ricette potranno anche essere inviate in modo dematerializzato per via telematica.

Ulteriori modalità di richiesta per il dr. Lanza: e-mail: [drlanza@outlook.it](mailto:drlanza@outlook.it); MilleAgenda; Portale Medici Insubria.

## **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
- 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 Medici che stanno effettuando corso triennale di formazione specifica in medicina generale secondo la normativa di legge vigente.

Pertanto, i Medici della Medicina in rete che esercitano funzione di Tutor potranno essere affiancati in alcuni periodi o dai Medici tirocinanti di cui sopra o da Medici neolaureati in attesa di abilitazione.

## **10.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 da ATS Insubria 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 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.

## 12. NUMERI TELEFONICI e MAIL

|                   | NUMERI TELEFONICI |            | MAIL   |
|-------------------|-------------------|------------|--|
|                   | STUDIO            | CELLULARE  |  |
| Dr. Cerutti       | 0332 990065       |            | enricomarco.cerutti@crs.lombardia.it                       |
| Dr. Lanza         | 0332 1585240      | 3277315330 | <a href="mailto:drlanza@outlook.it">drlanza@outlook.it</a> |
| Dr.ssa Bussolotti | No segretaria     | 3349192739 | clarabussolotti.cunardo@gmail.com                          |

## 13. SISTEMA INFORMATICO

Tutti i medici della Medicina in rete utilizzano la cartella clinica informatizzata di un'unica **software house**

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, delocalizzata presso sede della software house 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 Medico è responsabile di effettuazione di periodici backup su propri pazienti, oltre a quelli operati automaticamente dal server.

## 14. SEGRETERIA

Durante le ore di apertura degli studi di Cunardo di ogni Medico è presente in studio una persona a contratto con funzioni di segreteria; la stessa riceve le telefonate e le inoltra ai Medici all'occorrenza, fissa gli appuntamenti, riceve le richieste dei pazienti e provvede a trasmetterle ai Medici i quali a loro volta emetteranno ricette, impegnative e certificazioni.

Richieste di ricette e impegnative possono anche essere inoltrate in busta chiusa alla segretaria, la quale provvederà a successiva consegna ai pazienti sempre in busta chiusa.

In ogni caso la segretaria è tenuta al rispetto della privacy secondo quanto previsto da modello sottoscritto dalla stessa.

La segretaria ha anche il compito di aggiornare gli avvisi in bacheca e di mantenere l'ordine in sala di attesa, facendo rispettare le regole imposte dai Medici.

In caso di situazioni di emergenza (es. epidemie o epidemie) la segretaria regolerà gli accessi agli studi secondo quanto previsto dalle direttive in atto al momento

Ogni Medico ha un suo numero telefonico a cui si accede normalmente durante l'orario di ambulatorio tramite segretaria e nelle ore di reperibilità tramite accesso diretto

## 15. 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.

## **16.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 dai Medici prima di essere esposto.

Cunardo, maggio 2023

F.to

Dr. Enrico Marco Cerutti

Dr. Lanza Estrada Victor Hugo Diego

Dr.ssa Bussolotti Clara