

# Carta dei Servizi

dell'Associazione  
“MEDICINA GENERALE”

*COME CONOSCERE E RAGGIUNGERE I SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE  
“MEDICINA GENERALE” DELL'AMBITO DI VENEGONO INFERIORE – VENEGONO  
SUPERIORE – VEDANO OLONA*

La Carta fornisce tutte le informazioni utili per inoltrare segnalazioni o richieste di chiarimento; fornisce inoltre gli standard dei Servizi erogati (quali la continuità, la regolarità d'erogazione e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio), che sono da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio.

Le Sottoscritte

**DOTT.SSA PATRIZIA CATTANEO, DOTT.SSA CHIARA COLOMBO, DOTT.SSA SILVIA DEGIOVANNI,  
DOTT.SSA ROBERTA RIGANTI**

**MEDICI DI MEDICINA GENERALE**

Nell'ambito territoriale di scelta di Venegono Inferiore, Venegono Superiore, Vedano Olona

**Comunicano**

che ai sensi dell'AIR 2022/2023, a decorrere dal 16/10/2023 hanno costituito una Associazione in forma di “Forma Associativa Avanzata Senza Sede Unica”

## DESCRIZIONE

La Carta dei Servizi di questa **Associazione di MEDICINA GENERALE** vuole essere uno strumento per l'utente nel quale sono raccolte, in modo sintetico ed esaustivo allo stesso tempo, tutte le informazioni sui servizi offerti.

Scopo principale della Carta è quello di descrivere l'*organizzazione* ed il *funzionamento* della rete dei servizi nonché informare sulle procedure di *accesso* ai servizi. Volontà dell'Associazione è di fornire un servizio di qualità agli utenti e a coloro che si trovano sul territorio.

### PRINCIPI FONDAMENTALI CUI È ISPIRATA LA CARTA DEI SERVIZI

#### **Assistenza da parte dei Medici di Medicina Generale.**

Il Medico di Medicina Generale o di Famiglia è un libero professionista laureato in medicina e chirurgia, abilitato alla Professione, iscritto all'Albo Provinciale di riferimento, in possesso dell'attestato di formazione in Medicina Generale o titolo equipollente (come previsto dai decreti legislativi 8.8.1991, n. 256 e del 17/8/1999 n. 368), che si è convenzionato con l'ATS di riferimento impegnandosi ad assolvere compiti precisi codificati da una Convenzione Nazionale redatta ed accettata dal Governo e dai Sindacati di categoria.

Per poter svolgere la propria Professione il Medico stesso deve approntare a proprie spese uno studio in cui ricevere gli assistiti e munirsi di tutti i mezzi e presidi utili per adempiere al meglio ai propri impegni convenzionali. Sarà necessario ad esempio che si occupi del decoro e dell'igiene dello studio, dello smaltimento dei rifiuti speciali, della gestione di almeno un mezzo di trasporto efficiente da usare per l'accesso al domicilio del paziente, ecc.

Nei periodi di riposo o quando si assentasse per motivi di aggiornamento professionale oppure ancora per malattia, sarà comunque obbligo del Medico stesso approntare un'idonea sostituzione, a proprie spese, non trattandosi di dipendente ma di libero professionista convenzionato.

Anche dal punto di vista puramente fiscale, il Medico di Famiglia è un libero professionista a tutti gli effetti.

#### **La Professionalità è la base del contratto tra medicina e società:**

impegna il Medico ad anteporre ai suoi gli interessi dei pazienti, a fissare e mantenere standard di competenza e integrità e ad offrire alla società consulenza esperta su questioni di salute. I principi e le responsabilità della Professionalità medica devono essere ben chiari sia alla Professione sia alla società. Essenziale al contratto è la fiducia del pubblico nei medici, la quale dipende dall'integrità dei singoli individui e dell'intera categoria.

Oggi la professione medica si trova ad affrontare complicate forze politiche, legali e di mercato l'esplosione tecnologica, i problemi legati all'erogazione dei servizi sanitari.

Date le diverse forme di pratica medica e di erogazione dei servizi, i principi generali possono venire espressi in modi più o meno complessi; ciononostante, emergono tematiche comuni che costituiscono le basi di questa Carta e trovano la loro espressione in tre principi fondamentali e in un insieme di responsabilità professionali.

#### **- Il principio della centralità del benessere dei pazienti**

Questo principio si basa sull'impegno a operare nell'interesse del paziente. La fiducia svolge un ruolo chiave nella relazione medico-paziente. Pertanto le forze di mercato, le pressioni sociali e le esigenze amministrative non devono compromettere questo principio.

### - **Il principio dell'autonomia dei pazienti**

I medici devono rispettare l'autonomia dei pazienti fornendo loro, in completa onestà, le conoscenze necessarie per poter prendere decisioni informate riguardo al trattamento. Le scelte dei pazienti devono essere rispettate, a meno che queste non siano in disaccordo con la pratica etica e implicino richieste di trattamenti inappropriati.

### - **Il principio della giustizia sociale**

La professione medica è tenuta a promuovere la giustizia all'interno del sistema sanitario, ivi inclusa l'equa distribuzione delle risorse disponibili. I medici dovrebbero impegnarsi attivamente affinché in ambito sanitario venga eliminata qualsiasi forma di discriminazione, sia essa basata su etnia, genere, condizione socioeconomica, religione o qualsiasi altra categoria sociale.

## **LE RESPONSABILITÀ PROFESSIONALI**

### **Impegno alla competenza professionale**

I medici devono tenersi costantemente aggiornati in quanto è loro responsabilità mantenere un livello di conoscenza medica e di competenze cliniche e organizzative necessari ad offrire un'assistenza di qualità.

### **Impegno all'onestà verso i pazienti**

I medici devono fare in modo che i pazienti ricevano onestamente tutte le informazioni necessarie, prima di dare il proprio consenso e una volta terminato il trattamento. Ciò non significa che i pazienti debbano essere coinvolti in ogni minima decisione tecnica, ma che debbano avere le conoscenze per poter decidere del corso della terapia. Inoltre i medici dovrebbero riconoscere che, nel processo di cura, a volte si possono commettere errori che nuocciono ai pazienti. In questi casi è necessario informare immediatamente gli interessati, altrimenti verrebbe compromessa la fiducia dei pazienti e della società. Rendere noti gli errori medici e analizzarne le cause è utile per sviluppare appropriate strategie di prevenzione, migliorare le procedure e, allo stesso tempo, risarcire adeguatamente le parti lese.

### **Impegno alla riservatezza riguardo al paziente**

Al fine di ottenere e mantenere la fiducia e la confidenza dei pazienti è necessario tutelare adeguatamente la riservatezza delle informazioni da loro fornite. Ciò vale anche per le conversazioni che hanno luogo con le persone che agiscono a nome del paziente, nei casi in cui non sia possibile ottenere il suo consenso. Tuttavia i medici riconoscono che, in certe occasioni, il loro impegno alla riservatezza debba cedere il passo a considerazioni più importanti d'interesse pubblico (per esempio, quando i pazienti mettono in pericolo altre persone).

### **Impegno a mantenere un rapporto corretto con i pazienti**

Date la vulnerabilità e la dipendenza intrinseche alla condizione di paziente occorre evitare certi tipi di relazione. In particolar modo i medici non dovrebbero mai sfruttare i pazienti per scopi sessuali, per profitto economico personale o per qualsiasi altro scopo privato.

## **Impegno a migliorare la qualità delle cure**

I medici devono adoperarsi affinché la qualità delle cure migliori costantemente. Questo impegno non implica soltanto assicurare competenza clinica ma anche collaborare con altri professionisti per ridurre l'errore medico, aumentare la sicurezza dei pazienti, minimizzare l'utilizzo eccessivo delle risorse sanitarie e ottimizzare gli esiti della cura. I medici, a titolo personale e attraverso le relative associazioni professionali, devono assumersi la responsabilità di partecipare alla creazione e all'implementazione di meccanismi atti a promuovere e migliorare la qualità delle cure.

## **Impegno a migliorare l'accesso alla cura**

A livello individuale e collettivo i medici devono impegnarsi a favore di un'assistenza equa e, all'interno del proprio sistema sanitario, adoperarsi per eliminare le barriere che ne limitano l'accesso. Per perseguire equità e giustizia ogni medico deve promuovere la salute pubblica e la medicina preventiva, così come il bene della comunità, senza curarsi dei propri interessi personali.

## **Impegno a una distribuzione equa delle risorse limitate**

I medici sono chiamati a soddisfare le necessità dei singoli pazienti e, allo stesso tempo, a fornire cure mediche in base a una gestione oculata di risorse limitate. A questo proposito dovrebbero impegnarsi a collaborare con altri medici, ospedali e finanziatori per sviluppare criteri di cura costo-efficaci. La responsabilità professionale del medico verso un'appropriata allocazione delle risorse consiste nell'evitare la prescrizione di test e procedure superflue, poiché la fornitura di servizi non necessari non solo espone i propri pazienti a danni e spese evitabili, ma riduce anche le risorse a disposizione degli altri.

## **Impegno alla conoscenza scientifica**

Buona parte del contratto tra medicina e società si basa sull'utilizzo appropriato delle conoscenze scientifiche e della tecnologia. I medici hanno il dovere di promuovere la ricerca, creare nuove conoscenze e assicurarne un utilizzo appropriato. La professione è responsabile dell'integrità di queste conoscenze, che devono essere basate su prove scientifiche e sull'esperienza del medico.

## **Impegno a conservare la fiducia, affrontando i conflitti d'interesse**

I medici e le organizzazioni di cui fanno parte hanno molte occasioni nelle quali compromettere le loro responsabilità professionali, perseguendo guadagni privati o vantaggi personali. Questo accade soprattutto quando il medico o l'organizzazione stabiliscono rapporti di lavoro con aziende, quali ad esempio i produttori di apparecchiature mediche, le compagnie di assicurazione e le aziende farmaceutiche. I medici hanno l'obbligo di riconoscere, rendere pubblici e affrontare i conflitti d'interesse che si presentano nello svolgimento dei loro compiti e attività professionali.

## **Impegno nei confronti delle responsabilità professionali**

Come membri di una professione ci si aspetta che i medici collaborino per migliorare la cura dei pazienti, si rispettino reciprocamente e partecipino al processo di autoregolamentazione che implica, quando necessario, l'adozione di azioni disciplinari nei confronti di quei membri che non abbiano aderito agli standard professionali. La professione dovrebbe inoltre stilare le procedure da seguire per stabilire questi standard e diffonderli nella comunità medica. I medici, in quanto individui e membri di una collettività, hanno il dovere di partecipare attivamente a questo processo, rendendosi disponibili alla valutazione interna e accettando la supervisione esterna dei vari aspetti della loro prestazione professionale.

## CHI E DOVE

I Medici di Medicina Generale erogano presso il proprio studio medico o, al bisogno, al domicilio prestazioni a favore di propri assistiti nel campo della prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione di primo livello.

*L'Associazione "Medicina Generale" recepisce e fa propria la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e si ispira, pertanto, ai principi di:*

**Eguaglianza** - *i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione, opinioni politiche, in conformità con l'articolo 3 della Costituzione il quale impegna il cittadino e le istituzioni a rispettare la dignità della persona*

**Imparzialità** - *è una specificazione del principio di eguaglianza necessaria ad evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia*

**Continuità** - *i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni che non siano espressamente regolate dalla legge o non rientrino negli aspetti organizzativi del servizio*

**Diritto di scelta** - *l'utente ha il diritto di scegliere dove essere curato nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale*

**Appropriatezza** - *le prestazioni sono appropriate quando sono anche pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per gli utenti che per gli operatori*

**Partecipazione** - *ai cittadini (singoli o associati) è garantita la partecipazione alla gestione del servizio pubblico, risultato dell'elaborazione dei moderni principi dell'azione amministrativa (legge 241/1990, diritto di partecipazione, responsabile del procedimento e diritto di accesso). Nell'ambito sanitario la partecipazione è da intendersi come informazione, personalizzazione e umanizzazione del servizio*

**Efficienza ed efficacia** - *cioè la capacità di ottenere i migliori risultati sulla base delle risorse disponibili e la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati.*

## MODALITÀ DI ACCESSO

Ogni cittadino iscritto al SSN può usufruire dell'assistenza erogata dal Medico di Medicina Generale tra quelli iscritti in appositi elenchi dell'Azienda Sanitaria Locale, una volta scelto. *Fermo restando il rapporto di fiducia tra medico e paziente, nei casi di prestazioni non differibili, ciascun medico della forma associativa garantisce la propria attività professionale anche nei confronti degli assistiti degli altri medici della forma associativa stessa.*

## DOCUMENTI RICHIESTI

Per usufruire dell'assistenza medico generica si deve presentare la carta regionale dei servizi che attesti la scelta del Medico, unitamente a tesserini o attestati di esenzione ticket (se in possesso dei Sig.ri Pazienti).

I Medici di Medicina Generale **FORNISCONO IN FORMA GRATUITA** prestazioni quali ad esempio:

- visite ambulatoriali **negli orari esposti** all'ingresso degli studi
- visite domiciliari richieste dagli assistiti in relazione alla **non trasportabilità** dell'assistito stesso
- prestazioni aggiuntive quali ad esempio: medicazioni, rimozione punti di sutura, iniezioni ecc.
- certificati di inizio e proseguimento malattia per lavoratori dipendenti
- certificati richiesti dalla scuola per attività sportive non agonistiche svolte al di fuori degli

- orari scolastici (es. giochi della gioventù)
- proposte di cure termali da effettuarsi a carico del SSN
- richieste di ricovero, indagini diagnostiche e visite specialistiche
- prescrizioni farmaceutiche
- assistenza programmata al domicilio per particolari categorie di persone, anche in forma integrata con l'assistenza specialistica, infermieristica e riabilitativa, in collegamento se necessario con l'assistenza sociale

Altre prestazioni sono invece **EROGATE A PAGAMENTO**, ad esempio:

- visite ambulatoriali e domiciliari nei giorni ed orari coperti dal Servizio di continuità assistenziale e/o richieste dall'assistito su appuntamento in orario concordato al di fuori degli orari di apertura dell'ambulatorio
- visite occasionali a coloro che si trovano occasionalmente al di fuori del proprio Comune di residenza
- certificazioni varie: porto d'armi, per uso assicurativo, certificati da allegare alla domanda di riconoscimento di invalidità civile, certificati di idoneità all'attività sportiva non richiesti dalla scuola, ecc.

## TEMPI

Le visite sono eseguite negli orari di ambulatorio, ad accesso diretto o su prenotazione, in base all'organizzazione scelta dal singolo medico.

Le visite domiciliari vengono di norma eseguite nel corso della stessa giornata ove la richiesta pervenga entro le ore 10; se la richiesta viene fatta dopo le ore 10 la visita sarà eseguita entro le ore 12 del giorno successivo.

L'assistenza ambulatoriale nell'ambito complessivo degli studi associati è assicurata per almeno 6 ore giornaliere dal lunedì al venerdì (con chiusura di almeno uno degli studi non prima delle ore 19.00), come risulta dall'allegato prospetto.

<b>Dott. Patrizia Cattaneo Via De Notaris 2 – 21040 Venegono Sup. (VA) Tel. 0331/858619</b>		
Orari di studio		
<b>Lunedì</b>		<b>15,00 – 19,00</b>
<b>Martedì</b>		<b>18,00 – 20,30</b>
Mercoledì	10,30 – 13,30	
Giovedì	11,00 – 13,30	
Venerdì	10,30 – 13,30	

<b>Dott. Silvia De Giovanni Venegono Sup. Piazza San Giorgio 11 Tel 335 8386731</b>		
Orari di studio – <b>su appuntamento</b>		
Lunedì	09,30 – 13,00	
Martedì		14,30 – 17,30
Mercoledì	09,30 – 12,30	
<b>Giovedì</b>		<b>17,30 – 20,00</b>
Venerdì	09,30 – 12,30	

<b>Dott. Chiara Colombo Piazza San Giorgio 11, Venegono Sup. (VA) Tel. 351 8021579</b>		
Orari di studio		
Lunedì	09,00 – 12,00	
<b>Martedì</b>		<b>15,30 – 17,30; 18,00 – 19,30 su appuntamento</b>
Mercoledì	09,00 – 12,00	
Giovedì		14,30 – 17,30
<b>Venerdì</b>		<b>15,00 – 17,00; 17,30 – 19,00 su appuntamento</b>

<b>Dott. Roberta Riganti Piazza San Giorgio 11 – Venegono Sup. (VA) Tel 339 5833280</b>			
Orari di studio			
<b>Lunedì</b>		<b>14,30 – 19</b>	
Martedì	08,00 – 10,45		
Mercoledì		<b>14,30 – 19</b>	
Giovedì	09,00 – 10,30 <b>su appuntamento</b>	14,30 – 17,45	
Venerdì		14,30 – 18	

### **VALIDITÀ**

Il cittadino ha diritto ad usufruire dell'assistenza medico generica a tempo illimitato. Solo per particolari situazioni (es. cittadini domiciliati) il diritto cessa con la scadenza della validità della scelta a termine.