

# **CARTA DEI SERVIZI**

- 1. Presentazione**
- 2. Composizione della Forma Associativa Avanzata**
- 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 dei i medici della Forma Associativa Avanzata**
- 11. Partecipazione a progetti aziendali**
- 12. Sistema Informatico**
- 13. Sistema telefonico**
- 14. Sistema di tutela della privacy**

## **PRESENTAZIONE**

La Carta dei Servizi vuole essere un documento che sancisce un patto di alleanza tra i medici della forma associativa (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 la forma associativa avanzata 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 s'arrivo del nostro impegno ma un programma di lavoro verso una migliore erogazione delle prestazioni.

## **COMPOSIZIONE DELLA FORMA ASSOCIATIVA AVANZATA**

La Forma associativa avanzata è libera, volontaria e paritaria e ha lo scopo di esercitare la Medicina convenzionata nella forma di lavoro in associazione tra Medici.

I medici che la costituiscono sono: dott.ssa Vanna Bottà, dott.ssa Angela Martignoni, dott.ssa Cinzia Agosti, dott.ssa Grazia Giardino.

## **SEDE**

La sede della forma associativa avanzata è situata in Via Rainoldi n 23 - Varese

Nella sala d'attesa principale è presente una *reception* dove opera il personale di studio.

Nella struttura sono presenti n°...2.. servizi igienici: per l'utenza, per i portatori d'handicap e per il personale medico e paramedico.

## **ATTIVITA' AMBULATORIALE**

La sede della Forma Associativa Avanzata è aperta dal lunedì al sabato in via Rainoldi 23 Varese (tel 0332 241656).

Le visite vengono effettuate per appuntamento.

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

	<b>Lunedì</b>	<b>Martedì</b>	<b>Mercoledì</b>	<b>Giovedì</b>	<b>Venerdì</b>	
<b>Dott.ssa GIARDINA</b>	9.30-13	15-19	9.30-13	15-19,30	9,30-13	
<b>Dott.ssa MARTIGNONI</b>	15-19	9-13.	9-13.	13.30-16 .30	13.30-16.30	
<b>Dott.ssa BOTTA'</b>	9-15	15-20	9-13	9-13.	14.30-16.30	
<b>Dott.ssa AGOSTI</b>	9.30-13	9.30-13	16-20	9.30-13.30	15-19.00	

**SABATO MATTINA DALLE 9 ALLE 12 E NEI PREFESTIVI E' PRESENTE UN MEDICO A TURNAZIONE TRA I MEDICI DELLA FORMA ASSOCIATIVA AVANZATA**

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 della Forma Associativa Avanzata.

Si accede all'ambulatorio previa telefonata allo studio 0332 241656

### **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 il giorno successivo.

### **CONTINUITA' ASSISTENZIALE (Guardia Medica)**

La sede del servizio è in Viale Monterosa - Varese

Il numero di telefono 116 117

Per le emergenze-urgenze contattare il 112

## **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 sostituti

L'ambulatorio burocratico viene gestito dal personale di studio mentre la firma delle ricette viene sempre operata da un medico presente in quel momento nella sede.

L'ambulatorio burocratico si svolge tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00

## **PERSONALE DI STUDIO**

Il personale di studio è alle dipendenze dei medici della forma associativa avanzata.

Il personale svolge una serie di servizi che i medici mettono a disposizione degli assistiti.

Il personale di studio è composto da:

sig.ra Emanuela Bernocco e sig.ra Anna Ferrari: infermiera professionale e collaboratrice di studio

## **PRESTAZIONI**

Le prestazioni in regime convenzionale sono gratuite per i propri assistiti rientrando nei compiti previsti dall'Accordo Collettivo Nazionale

Le prestazioni in regime libero professionale vengono erogate secondo tariffe decise dal singolo professionista

## **FORMAZIONE CONTINUA DEI MEDICI DELLA FORMA ASSOCIATIVA AVANZATA.**

Tutti i medici della forma associativa avanzata 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 forma associativa avanzata 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.

## **SISTEMA INFORMATICO**

In tutti gli studi della forma associativa avanzata 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 operata una procedura di backup sull'intero archivio.

## **SISTEMA TELEFONICO**

Il sistema telefonico è strutturato in rete con una segreteria a cui risponde il personale di studio. Ogni medico ha un suo numero telefonico interno a cui si accede tramite la segreteria negli orari in cui è presente il personale di studio.

Esiste un risponditore di cortesia nel caso il numero telefonico fosse occupato.

Il numero di telefono dell'ambulatorio, per prenotazione appuntamenti, e per parlare direttamente con i medici è: 0332 241656 ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17 IL sabato mattina dalle 9 alle 12 per poter accedere allo stesso ambulatorio

## **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 della forma associativa avanzata, agli eventuali sostituti e medici in formazione, nonché al personale di segreteria ai fini esclusivi di assistenza e ricerca epidemiologica.