

**CARTA DEI SERVIZI**

**FORMA ASSOCIATIVA  
AVANZATA**

**Via Adriatico 6, 21100 Varese**

## **INDICE**

- 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. Partecipazione progetto regionale di presa in carico del paziente cronico**
  - 13. Sistema informatico**
  - 14. Sistema telefonico**
  - 15. Sistema di tutela della privacy**
  - 16. Customer Satisfaction**
  - 17. Materiale educativo**
  - 18. Attrezzatura di studio**
- Allegato 1:**
- Orario settimanale**
- Allegato 2:**
- Questionario sulla qualità del servizio**
- Allegato 3:**
- Informativa privacy**

## 1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi vuole essere un documento che sancisce un patto di alleanza tra i sanitari della Forma Associativa Avanzata e i cittadini al fine di offrire un servizio sanitario più appropriato ed efficace.

Il medico di medicina generale (MMG) riveste un ruolo importante e centrale nel complesso sistema delle cure ed è 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 FORMA ASSOCIATIVA AVANZATA

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

Questa associazione permette agli assistiti un miglior servizio in quanto l'ambulatorio è aperto con una vasta gamma d'orari, mentre la segreteria è aperta per cinque ore al giorno, per cinque giorni settimanali.

Ciascun partecipante alla forma associativa si impegna a svolgere la propria attività anche nei confronti degli assistiti degli altri Medici della forma associativa medesima

I medici che la costituiscono sono:

### **Medici di Medicina generale**

**Dr.ssa Chiara Ferrari**

*Laureata a Varese nel 1995; Corso Regionale in Medicina Generale nel 1999*

**Dr.ssa Chiara Civitelli**

*Laureata a Varese nel 2013; Corso Regionale in Medicina Generale nel 2018*

**Dr.ssa Sara Martinenghi**

*Laureata a Varese nel 2011; Corso Regionale in Medicina Generale nel 2015*

**Dr. Andrea Montonati**

*Laureato a Varese nel 2017 Corso Regionale in Medicina Generale nel 2020*

**Dr.ssa Valeria De Nigris**

*Laureata a Barcellona nel 2018; Corso Regionale in Medicina generale in formazione*

**Dr. Giacomo Groppi**

*Laureato a Varese nel 2015; Corso Regionale in Medicina Generale in formazione*

## 3. SEDE

La sede della Forma associativa avanzata è situata a Varese in via Adriatico 6.

Raggiungibile anche con mezzi pubblici, in particolare gli Autobus linea **E** e **C** (capolinea via M. te Generoso).

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

La sede ha due sale d'attesa centrale con n° 23 posti a sedere.

All'ingresso è situata la segreteria dove opera il personale di studio; è presente un locale adibito all'ambulatorio infermieristico.

Nella struttura sono presenti tre servizi igienici: due per l'utenza e uno per il personale medico e paramedico.

#### 4. ATTIVITA' AMBULATORIALE

La sede della Forma Associativa Avanzata è aperta dal lunedì al sabato mattina. Le visite vengono effettuate **per appuntamento** dal lunedì al venerdì.

Il Sabato mattina non è attiva la segreteria ed i medici sono presenti a rotazione.

Ogni medico garantisce comunque l'assistenza sia per i propri assistiti che per gli assistiti degli altri medici del gruppo.

*(Si allega la tabella con gli orari settimanali)*

#### 5. VISITE DOMICILIARI

Le visite domiciliari devono essere richieste solo per quegli assistiti che per motivi clinici non siano trasportabili nell'ambulatorio medico, secondo il giudizio del medico curante.

Le visite domiciliari devono essere richieste al proprio medico di famiglia entro e non oltre le **ore 10.00**. Le richieste dopo tale orario verranno evase il giorno successivo.

**Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica):** il numero di telefono è **116 117**; la sede del servizio è c/o la Casa della Comunità in Viale Monte Rosa 28 a Varese

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

**Servizio Ambulanze C.R.I. di Varese 0332 – 813163**

#### 6. 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, bronco-pneumopatie croniche) o ad altre situazioni che necessitano prescrizioni a lungo termine.

L'accesso a questo servizio è libero e senza appuntamento.

La richiesta di ripetizione di ricetta/visione esami, come prima esplicitata, può essere inviata tramite **DOCTOLIB (scaricando App o collegandosi al sito [www.doctolib.it](http://www.doctolib.it))**.

In alternativa inviare a:

- [segreteria.varese@cosma2000.it](mailto:segreteria.varese@cosma2000.it) o chiamando il numero 0332/265001 in orari di segreteria (mattino 9.00-11.30 pomeriggio 16.30-18.00);

Le ricette dematerializzate verranno poi inviate (entro 2 giorni lavorativi) tramite mail oppure tramite il servizio SMS (è possibile attivare il servizio per ricevere gli SMS con il codice della ricetta "NRE" collegandosi al sito: <https://www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it/>).

Le ricette non dematerializzate potranno essere ritirate 48 ore lavorative dopo la richiesta.

In caso di dimissioni ospedaliere o da pronto soccorso eventuali prescrizioni verranno soddisfatte in tempo reale. Le dimenticanze e le disattenzioni non possono rientrare nelle urgenze.

L'ambulatorio burocratico viene gestito dal personale di studio; il controllo e la vidimazione delle ricette viene sempre operata dal medico.

L'ambulatorio burocratico si svolge tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 11.30 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

## 7. PERSONALE DI STUDIO

Il personale di studio è alle dipendenze della Cooperativa di Servizi che gestisce lo studio (Cosma 2000 s.c.).

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

Il personale **esegue delle direttive precise** dei medici della medicina di gruppo, **non può quindi soddisfare esigenze personali** che potranno essere derogate solo dal proprio medico, sotto la propria responsabilità.

Il personale di studio è composto da:

- **Nicoletta Pasotti** Segretaria
- **Di Biase Valeria** Segretaria
- **Binda Anna** Infermiera professionale
- **Sala Claudia** Infermiera Professionale.

Potrà capitare che durante l'anno solare il suddetto personale sarà assente per ferie, indisposizioni, etc. in questi casi il servizio potrebbe essere sospeso.

Si ribadisce che le attività infermieristiche vengono eseguite solo su stretta indicazione del medico curante, non sono a libera richiesta dei pazienti.

## 8. PRESTAZIONI

Le prestazioni erogate possono essere suddivise in due categorie: in regime convenzionale e in regime libero professionale.

Le prestazioni in regime convenzionale, rientrando nei compiti previsti dall'Accordo Collettivo Nazionale, sono gratuite e comprendono:

- le visite ambulatoriali e domiciliari a scopo diagnostico e terapeutico, svolte negli orari determinati.
- 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 per scuola dell'obbligo.

Le prestazioni in regime libero professionale vengono erogate secondo le 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.

Gli assistiti possono incontrare laureati in medicina che, oltre al tirocinio ospedaliero, frequentano l'ambulatorio medico con medici della medicina di gruppo in funzione **tutoriale**, per la formazione in Medicina Generale e per sostenere l'esame di Stato.

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

Tutti i medici della medicina di gruppo 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 di gruppo partecipano alle iniziative progettuali proposte dall'Agenzia Tutela della Salute dell'Insubria (linee guida, percorsi diagnostico-terapeutici assistenziali) e concordate con il Comitato d'Azienda per le principali patologie.

## **12. PARTECIPAZIONE PROGETTO REGIONALE DI PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE CRONICO**

I medici della medicina di gruppo hanno aderito al Percorso di Regione Lombardia di presa in carico dei pazienti cronici; per fare questo sono diventati soci della Cooperativa Medici Insubria.

## **13. SISTEMA INFORMATICO**

In tutti gli studi della medicina di gruppo è presente la stessa cartella clinica informatizzata ed il collegamento al S.I.S.S (sistema informativo regionale).

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, che viene sostituita ogni 90 gg. Ogni fine settimana viene operata una procedura di backup sull'intero archivio. Dalla segreteria è solo visionabile l'anagrafica e la terapia per la ripetizione delle ricette.

## **14. SISTEMA TELEFONICO**

Il sistema telefonico è strutturato in rete con un centralino. Esiste un risponditore di cortesia nel caso il numero telefonico fosse occupato.

Ogni medico ha un suo numero telefonico:

- **Tel 0332/265001 servizio di Segreteria**
- **Tel 346/0819103 cellulare dr.ssa Ferrari Chiara**
- **Tel 339/7955174 cellulare dr.ssa Civitelli Chiara**
- **Tel 349/0051544 cellulare dr.ssa Martinenghi Sara**
- **Tel 346/6820190 cellulare dr. Montonati Andrea**
- **Tel 334/2068435 cellulare dr.ssa De Nigris Valeria**
- **Tel 375/6565237 cellulare dr. Groppi Giacomo**

## **15. SISTEMA DI TUTELA DELLA PRIVACY**

In bacheca è esposta l'informativa resa ai sensi art. 13 regolamento (UE) 2016/679 e Decreto Legislativo 101/2018 (*allegato 3*)

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, al personale di studio, agli eventuali sostituti e medici in formazione, ai fini esclusivi di assistenza e ricerca epidemiologica.

È stata predisposta sul pavimento, di fronte alla reception, una linea di arresto di colore arancione affinché un solo assistito per volta possa accedere al personale per l'evasione delle richieste. Questa raccomandazione è stata riportata anche in un cartello esplicativo posto sul bancone della reception.

## **16. CUSTOMER SATISFACTION**

La medicina di gruppo si avvale per la rilevazione della Customer Satisfaction di appositi questionari (*vedi allegato2*) disponibili per i pazienti in sala d'attesa. Ciclicamente il contenitore viene aperto e una volta all'anno vengono valutati i risultati durante un incontro di equipe tra medici e personale di studio.

## **17. 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 sui tavolini.

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

## **18. ATTREZZATURA DI STUDIO**

Oltre ai quattro ambulatori attrezzati, sono a disposizione: un supporto per fleboclisi, un frigorifero, un armadietto contenente farmaci per le urgenze, borsa con pallone ambu, materiale di medicazione, sterilizzatrice a secco, lampada a luce fredda, spirometro, elettrocardiografo.

Varese, 01/09/2024

## ALLEGATO1: ORARIO SETTIMANALE

	Lunedì		Martedì		Mercoledì	
	Mattino	Pomeriggio	Mattino	Pomeriggio	Mattino	Pomeriggio
<b>FERRARI</b>	9:00–12:00			15:00–19:30	9:00–12:00	
<b>CIVITELLI</b>	9:30–11:00	16:00–19:00	9:30–12:30			16:00–19:00
<b>MARTINENGHI</b>		15:00–19:00	9:00–12:00		9:00–12:30	
<b>MONTONATI</b>	10:00–14:00			15:00–19:00	10:00–13:00	
<b>GROPPI</b>	12:00–13:00	14:00–19:00	9:00–12:00			14:00–19:00
<b>DENIGRIS</b>		16:00–19:00	9:30–13:30		9:30–13:30	

	Giovedì		Venerdì		Sabato e Prefestivi
	Mattino	Pomeriggio	Mattino	Pomeriggio	
<b>FERRARI</b>		15:00–19:30	9:00–12:00		<p style="text-align: center;">ATURNO 9.00–12.00</p>
<b>CIVITELLI</b>	9:30–13:30		9:30–13:00		
<b>MARTINENGHI</b>	9:00–12:30			15:00–19:00	
<b>MONTONATI</b>		16:00–20:00	10:00–13:00		
<b>GROPPI</b>	9:00–13:00		9:00–13:00		
<b>DENIGRIS</b>	9:30–13:30			13:00–16:00	

## ALLEGATO2: QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

### CI INTERESSA LA SUA OPINIONE

Gentile signore/a, Le presentiamo il presente questionario, che La invitiamo a compilare, perdarcimodo, anche attraverso la Sua opinione, di migliorare i nostri servizi.

Sbarri il quadratino sottol'espressione che meglio la Sua opinione. Le risposte resteranno totalmente anonime.

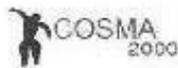
Che cosa pensari spetto a:

---

	Ottimo	Buono	Soddisfacente	Scarso
- Accoglienza in segreteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Confort/Pulizia degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Servizio offerti dalla medicina di Gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Orari delle visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Tempi di attesa per le prenotazioni visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Assistenza e disponibilità dei medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Riservatezza del paziente durante le visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualità percepita delle prestazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Chiarezza nella comunicazione delle patologie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Apprezzamento sulla Medicina di Gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Utilizzarelo spazio sottostante per commenti o note aggiuntive

Data.....



**INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI  
AI SENSI DELL'ART. 13 REGOLAMENTO EUROPEO N. 679/2016**

	<p><b>CONSERVAZIONE ED ARCHIVIAZIONE</b></p> <p>Il vostro Medico (Titolare del trattamento) custodirà, trasmetterà e/o riceverà i vostri dati con modalità cartacea e/o informatica ed aggiornerà quelli imposti dalla legge per conto del servizio sanitario nazionale al fine di erogarVi le prestazioni richieste.</p> <p>Al fine di custodire i vostri dati detenuti in formato elettronico potrà servirsi di società specializzate in conservazione dei dati e/o fornitori di software che saranno anch'esse tenute al segreto professionale assoluto nonché all'obbligo di conservarli in Europa con divieto di ulteriori accessi non autorizzati e/o trattamenti non autorizzati.</p> <p>Vi informiamo altresì che solamente a seguito di Vostro esplicito consenso tutti o alcuni dati – necessari per la prevenzione, la cura, la diagnosi e la riabilitazione – verranno raccolti e conservati in formato digitale anche su un <i>cloud</i> server che ne garantisce la piena riservatezza anche attraverso un sistema di crittografia.</p> <p>In tal modo è possibile costituire una cartella clinica che documenti la Vostra storia sanitaria e consenta di migliorare il processo di cura della salute.</p> <p>Anche alla cartella clinica conservata nel <i>cloud</i> potranno avere accesso, con il vostro consenso, tutti i soggetti sopra citati.</p> <p>Il Vostro mancato consenso a tale modalità di conservazione non comporta comunque la mancata erogazione delle prestazioni mediche.</p>
	<p><b>DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE</b></p> <p>Voi, in quanto interessati al trattamento godete dei diritti previsti dagli articoli da 15 a 21 del Regolamento UE 2016/679 ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diritto di accesso ai dati personali in qualsiasi momento</li> <li>✓ Diritto di verifica delle finalità, modalità e logica del trattamento ed eventuale rettifica</li> <li>✓ Diritto di presentare un reclamo al Garante</li> <li>✓ Diritto di ottenere il blocco dei dati se trattati in violazione di legge</li> <li>✓ Diritto all'oblio (la cancellazione dei dati è possibile richiederla a decorrere del termine di prescrizione dall'ultima registrazione)</li> <li>✓ Diritto di ottenere la limitazione del trattamento</li> <li>✓ Di rendere visibile solo al vostro medico curante alcuni vostri dati evitando l'accesso ad altri alle vostre informazioni</li> <li>✓ La documentazione sanitaria (ricette, referti...) può essere ritirata oltre che da voi (interessati) anche da un vostro delegato (la delega deve essere scritta e associata alla carta d'identità dello stesso). La delega può essere fatta con modalità ripetitiva.</li> <li>✓ All'interno dei locali è vietato, per la Vostra riservatezza e quella degli altri utenti, registrare audio, video e scattare foto.</li> </ul> <p>Qualora il Titolare del trattamento intende utilizzare i vostri dati personali raccolti per finalità diverse da quelle sopra riportate prima di ulteriore trattamento ne chiederà esplicitamente il vostro consenso.</p>
	<p><b>TRASFERIMENTO DI DATI VERSO PAESI TERZI E ORGANISMI INTERNAZIONALI</b></p> <p>I Vostri dati potranno essere scambiati all'interno del Servizio Sanitario, Ospedali e/o altri Enti, per le finalità di cura necessarie alla vostra salute o per ragioni previste dalla legge nonché, in modo aggregato senza indicazione di dati personali e riferimenti al singolo paziente, per le attività di verifica e programmazione dei percorsi assistenziali o per altre ragioni previste dalla legge.</p> <p>I dati saranno inviati al fascicolo sanitario se Voi avrete dato il consenso alla sua alimentazione. Vi informo che avete il diritto di rifiutare il caricamento del singolo fatto clinico anche nel caso in cui ne abbiate autorizzato l'alimentazione.</p> <p>I Vostri medici di famiglia, al fine di garantire la massima efficienza, si avvalgono di personale specializzato che viene incaricato del trattamento dei Vostri dati: il personale di segreteria dipendente di COSMA 2000 s.c. garantisce il massimo rispetto e la tutela dei Vs dati personali e la cooperativa indicata è responsabile del trattamento dei Vs dati.</p>