

CARTA DEI SERVIZI

1. Presentazione
2. Composizione della medicina di gruppo
3. Sede
4. Attività ambulatoriale
5. Visite a domicilio
6. Ambulatorio burocratico
7. Personale di studio
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. Sistema telefonico
15. Sistema di tutela della privacy
16. Materiale educativo

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi vuole essere un documento che sancisce un patto di alleanza tra i sanitari della medicina di gruppo (medici di famiglia e pediatria) 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, sono il primo

interlocutore dei bisogni sanitari che i cittadini esprimono.

La Carta dei Servizi non vuole essere un mero adempimento di legge ma il fatto 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.

COMPOSIZIONE DELLA MEDICINA DI GRUPPO O DELLA ASSOCIAZIONE

La Medicina di Gruppo/associazione è libera, volontaria e paritaria e ha lo scopo di esercitare la Medicina e la Pediatria di Famiglia (qualora presente il pediatra nella struttura) convenzionata nella forma di lavoro di gruppo.

I medici che la costituiscono sono:

Dott.ssa Dalla Villa Anna Pia

Dott.ssa Tkachenko Tetiana

Dr. Caprioli Niki

Dott.ssa Rimoldi Elisa

SEDE

La sede della Medicina di Gruppo è:

SOLBIATE OLONA, Via Sant'Anna 54

La struttura e le infrastrutture sono adatte anche ai portatori di handicap: sono presenti n°2 posti auto riservati ai portatori di handicap.

La sede ha 2 sale d'attesa: una centrale con 6 posti a sedere e un'altra con n°10 posti a sedere.

Nella struttura sono presenti n°2 servizi igienici: per l'utenza e per il personale medico

e paramedico.

ATTIVITA' AMBULATORIALE

La sede della Medicina di Gruppo è aperta dal lunedì al venerdì.

Le visite vengono effettuate per appuntamento.

Di seguito sono riportati gli orari di ambulatorio di ciascun medico presso la sede unica:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Dr. Caprioli	10.00-12.00 15.00-19.00	09.00-12.00	15.00-19.00	15.00-19.00	09.00-12.00

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Dr.ssa Dalla Villa	09.00-13.00	14.30-19.30	09.00-13.00	14.30-19.00	09.00-13.00

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Dr.ssa Rimoldi	09.00-13.00	14.30-19.30	09.00-13.00	14.30-19.00	09.00-13.00

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Dr.ssa Tkachenko	13.00-15.00	09.00-12.00	13.00-16.00	09.00-12.00	16.00-19.00

Ps: sabato e giorni prefestivi apertura dalle 8.30 alle 11.30 per casi urgenti o in funzione dell'orario di apertura dello studio medico a rotazione.

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.

VISITE A DOMICILIO

Le visite domiciliari devono essere richieste a domicilio del proprio medico di famiglia, o chiamando la segreteria ai numeri 0331.376060 o 0331-643266, per quegli assistiti che per motivi clinici non siano trasportabili nell'ambulatorio medico.

Le visite domiciliari devono essere richieste entro, e non oltre le 10.00. Le richieste dopo tale orario potranno essere evase il giorno successivo.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE (EX GUARDIA MEDICA)

La sede del servizio è a Busto Arsizio; n° 116117; per emergenze/urgenze 112.

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 di prescrizioni a lungo termine (terapia estroprogestinica, terapie sostitutive). L'accesso a questo servizio è libero e senza appuntamento.

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

L'ambulatorio burocratico è aperto tutti i giorni nella sede di Solbiate Olona dal lunedì al venerdì dalla 8.30 alle 11.30 e lunedì, mercoledì, venerdì pomeriggio dalle 14.30 alle 17.30, mentre martedì e giovedì pomeriggio dalle 15.30 alle 18.30.

PERSONALE DI STUDIO

Il personale di studio è alle dipendenze dei medici della medicina di gruppo. Il personale svolge una serie di servizi che i medici mettono a disposizione degli assistiti.

Il personale di studio è composto da: collaboratore SAPORITI GIADA.

PRESTAZIONI

Le prestazioni erogate possono essere suddivise in due categorie: in regime convenzionale e in regime di libera professione.

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

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 i medici della medicina di gruppo in funzione tutoriale.

FORMAZIONE CONTINUA DEI MEDICI DELLA MEDICINA DI GRUPPO

Tutti i medici della medicina di gruppo partecipano al programma di formazione obbligatoria (aggiornamento continuo) organizzati o riconosciuti dall'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 Medicina di Gruppo partecipano alle iniziative progettuali proposte dall'Agenzia di Tutela della Salute (linee guida, percorsi diagnostico-terapeutici-assistenziali) e concordate con il Comitato d'Azienda per le principali patologie.

NUMERI TELEFONICI ED EVENTUALI INDIRIZZI E-MAIL DEI MEDICI

	Mail	Ambulatorio	Domicilio
Dr. Caprioli	niki.caprioli@crs.lombardia.it	0331 376060	
Dr.ssa Dalla Villa	annapia.dallavilla@crs.lombardia.it	0331 376060	0331 623984
Dr.ssa Rimoldi	dottorressa.elisarimoldi@gmail.com	0331 376060	
Dr.ssa Tkachenko	tetiana.tkachenko@crs.lombardia.it	0331 376060	

Seconda linea telefonica: 0331-643266

SISTEMA INFORMATICO

In tutti gli studi della Medicina di Gruppo è presente la 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 centrale in cartelle separate (una per ogni medico).

Organizzatore della sicurezza. Il server è una macchina a sé stante senza altre funzioni e necessita di una password di accesso per ogni singolo archivio.

Ogni giorno viene operata una procedura di backup sull'intero archivio.

SISTEMA TELEFONICO

Il sistema telefonico è strutturato in rete con un centralino. A ogni medico si accede tramite la segreteria negli orari in cui è presente il personale di studio. Al di fuori di questi orari si accede direttamente ai medici.

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 sostituiti e medici di formazione, nonché al personale di segreteria ai fini esclusivi di assistenza e ricerca epidemiologica.

MATERIALE EDUCATIVO

La sala d'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 terza entità, viene valutato e approvato prima di essere esposto.