CARTA DEI SERVIZI DELLA MEDICINA DI GRUPPO INTEGRATA SPERIMENTALE

"SACROCUORE"

1. PRESENTAZIONE
2. COMPOSIZIONE DELLA MEDICINA DI GRUPPO INTEGRATA SPERIMENTALE
3. SEDE
4. ATTIVITA' AMBULATORIALE
5. VISITE DOMICILIARI
6. CONTINUITA' ASSISTENZIALE
7. AMBULATORIO BUROCRATICO
8. PERSONALE DI SEGRETERIA
9. PERSONALE INFERMIERISTICO
10. PRESTAZIONI
11. FORMAZIONE PER I FUTURI MEDICI DI MEDICINA GENERALE
12. FORMAZIONE CONTINUA DEI MEDICI DI MEDICINA GENERALE
13. FORMAZIONE SPECIFICA ORGANIZZATA DALLA MEDICINA DI GRUPPO INTEGRATA IN BASE ALLE NECESSITA' DEI MEDICI
14. PARTECIPAZIONE A PROGETTI AZIENDALI
15. SISTEMA INFORMATICO
16. SISTEMA TELEFONICO
17. TUTELA DELLA PRIVACY
18. ATTIVITA' DI EDUCAZIONE SANITARIA

19. MEDICINA DI INIZIATIVA

20. ATREZZATURA DI STUDIO

1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi vuole essere un documento che sancisce un patto di alleanza tra sanitari della medicina di gruppo integrata “Sacrocuore” e cittadini al fine di offrire un servizio sanitario più appropriato ed efficace.

Il medico di medicina generale riveste un ruolo importante e centrale nel complesso sistema delle cure ed è il primo interlocutore dei bisogni sanitari che 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 su misura delle loro esigenze.

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 MEDICINA DI GRUPPO INTEGRATA

La medicina di gruppo integrata “Sacrocuore” è libera, volontaria e paritaria.

I medici che la costituiscono sono:

1. ***Dott.ssa Cinzia Rossi***
2. ***Dott.ssa Tatiana Konecna***
3. ***Dott. ssa Alessandra Costanzo***
4. ***Dott.ssa Giulia Ghirardini***

5. ***Dott.ssa Giada Zennaro***
6. ***Dott. Riccardo Stefani***
7. ***Dott.ssa Linda Modena***
8. ***Dott.ssa Elisa Girri***
9. ***Dott.ssa Rita Gilioli***

3. SEDE

La sede centrale della Medicina di Gruppo "Sacrocuore" è situata in Via A. Castiglioni n°6 di Rovigo.

La struttura, le infrastrutture, servizi igienici, accesso e il parcheggio sono adatte ai portatori di handicap.

La sede centrale mette a disposizione 6 studi medici, tutti con postazione di personal computer collegati in rete tra di loro con la segreteria ed infermeria, sala d'attesa con n°40 posti a sedere e 3 servizi igienici per gli utenti e per personale medico e paramedico.

Il personale infermieristico opera in una ampia sala medicazione (infermeria) collegata con il sistema informatico ed attrezzata per le urgenze e per la piccola chirurgia.

Anche le sedi periferiche sono attrezzate e collegate tra loro e con la sede centrale attraverso il sistema informatico.

4. ATTIVITA' AMBULATORIALE

Le visite ambulatoriali vengono effettuate prevalentemente per appuntamento. Ogni medico garantisce comunque l'assistenza per urgenze e per motivi non differibili sia per i propri assistiti che per gli assistiti di tutti altri medici della medicina di gruppo integrata.

La sede centrale della medicina di gruppo integrata “Sacrocuore” è aperta

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8,00 ALLE 20,00 AD ORARIO CONTINUATO

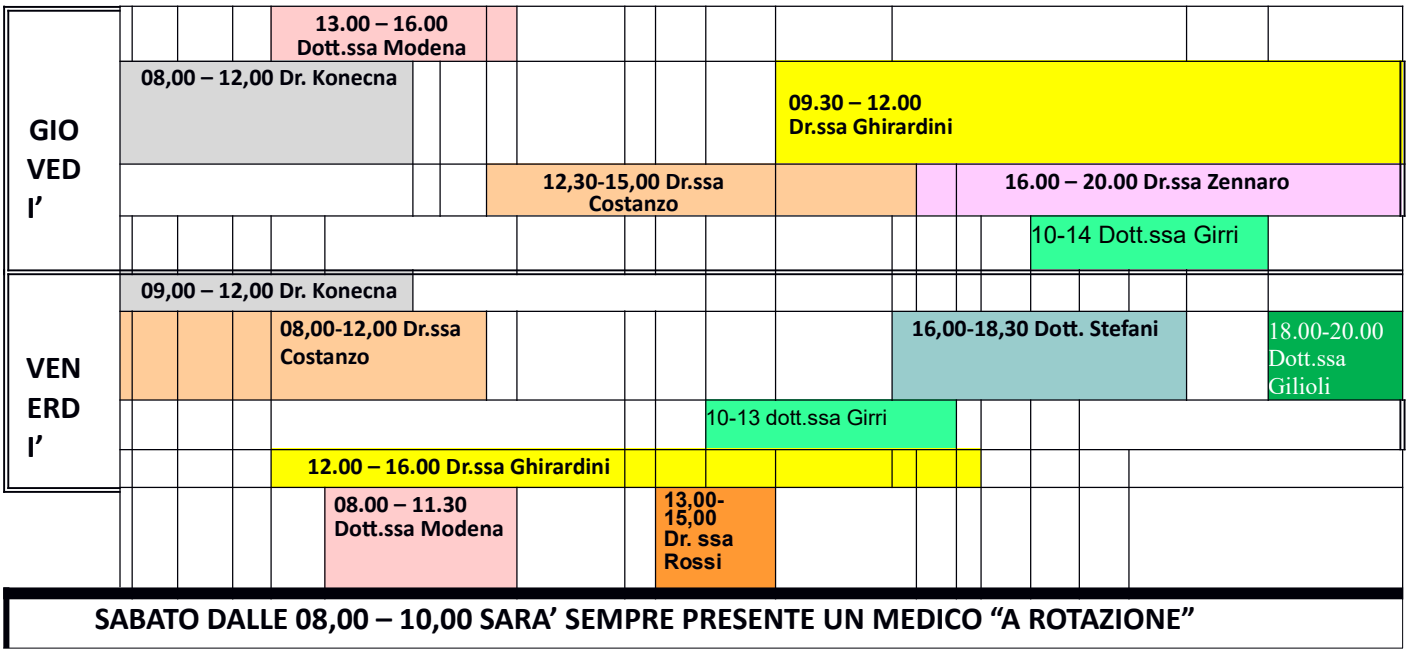
SABATO DALLE ORE 8,00 ALLE ORE 10,00

Si precisa che l’ambulatorio del Sabato (8,00 – 10,00) è riservato alle prestazioni non differibili e agli utenti impossibilitati a recarsi in ambulatorio negli altri giorni della settimana. Il servizio del sabato viene effettuato nella sede centrale in via Castiglioni da tutti i medici del gruppo a rotazione.

Di seguito vengono allegati gli orari di ambulatorio di ciascun medico che vengono svolti presso la sede centrale e presso gli ambulatori periferici (Buso, Mardimago, Concadirame e S. Pio X).

ORARIO DELLA MEDICINA INTEGRATA “S. CUORE”

LUNEDI	10,00 – 15,00 Dr.ssa Konecna	08,00 – 12,00 Dr.ssa Costanzo	16.30 – 20.00 Dott.ssa Modena	16.00-19.00 Dr. Stefani	15.00-18.00 Dott.ssa Girri	1300-16.00 Dr.ssa Gilioli 09.30 – 12.00 Dr.ssa Ghirardini
MARTEDI	08,00 – 11.00 Dr. Konecna	14.30-17.00 Dott.ssa Gilioli 11.00 – 13.00 Dott.ssa Modena	14.00-16.00 Dott.ssa Girri 13,00-15,00 Rossi	11,00-13,00 Dt. Stefani	17.00 – 20.00 Dr.ssa Ghirardini	16,00 – 19,00 Dr.ssa Costanzo 17.00 – 19.00 Dr.ssa Zennaro
MERCOLEDÌ	08,00 – 12,00 Dr.ssa Costanzo	10.00-13.00 Dott.ssa Gilioli	13,00 – 15,00 Dr. Ssa Rossi			
	8.00 – 9.00 Dr.ssa Zennaro	14-18 dott.ssa Girri 08.00 – 11.30 Dott.ssa Modena	12,00 – 16,00 Dr. Konecna	17.00-20 Dr. Stefani		



ORARIO DELL'AMBULATORIO DI BUSO Dott.ssa LINDA MODENA	
MARTEDI'	08.00 – 10.30

ORARIO DELL'AMBULATORIO DI MARDIMAGO Dott.ssa GIADA ZENNARO	
LUNEDI'	08.30 – 12.30
MARTEDI'	----------
MERCOLEDI'	10.00 – 13.00
GIOVEDI'	08.30 – 12.30
VENERDI'	08.30 – 12.30

ORARIO DELL'AMBULATORIO DI S.PIO X Dott.ssa CINZIA ROSSI	
LUNEDI'	8.00-10.00 15.00-16.00
MARTEDI'	8.00-10.00
MERCOLEDI'	8.00-10.00
GIOVEDI'	8.00-10.00 17.30-18.30
VENERDI'	8.00-10.00

ORARIO DELL'AMBULATORIO DI BOARA POLESINE, viale Porta Adige 45 Dott.ssa ALESSANDRA COSTANZO	
LUNEDI'	
MARTEDI'	
MERCOLEDI'	
GIOVEDI'	18.30/19.30
VENERDI'	

ORARIO DELL'AMBULATORIO DI CONCADIRAME, via Bassa, 1 Dott.ssa GHIRARDINI GIULIA	
MERCOLEDI'	9.00 – 12.00

ORARIO DELL'AMBULATORIO DI BOARA PISANI

Dott. STEFANI RICCARDO	
LUNEDI'	----------
MARTEDI'	17.00-19.00
MERCOLEDI'	10.30-12.30
GIOVEDI'	17.00-19.00
VENERDI'	10.30-12.30

ORARIO DELL'AMBULATORIO DI COSTA DI ROVIGO, via Scardona 2 Dott. ssa Gilioli Rita	
LUNEDI'	17.00-19.30
MARTEDI'	9.30-12.00
MERCOLEDI'	----------
GIOVEDI'	9.30-12.00
VENERDI'	----------

5. VISITE DOMICILIARI

L'assistenza medica è assicurata a domicilio quando l'assistito non può essere trasferito dalla propria abitazione.

Le chiamate URGENTI, recepite dal medico, verranno soddisfatte nel più breve tempo possibile.

Le richieste NON URGENTI pervenute entro le ore 10,00 verranno soddisfatte dal medico in giornata; quelle recepite dopo le ore 10,00 saranno soddisfatte entro le ore 12,00 del giorno successivo.

I medici prestano inoltre forme di assistenza con interventi a domicilio di:

- ASSISTENZA DOMICILIARE PROGRAMMATA (pazienti non ambulabili)
- ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (pazienti non ambulabili per i quali è prevista anche l'assistenza di altre figure professionali)
- ASSISTENZA DOMICILIARE ONCOLOGICA
- ASSISTENZA E CURE PALLIATIVE

1. CONTINUITA' ASSISTENZIALE

- ✓ **Dalle ore 20,00 alle ore 8,00 dei giorni feriali**
- ✓ **Dalle ore 10,00 alle ore 8,00 dei giorni prefestivi**
- ✓ **Dalle ore 08,00 alle ore 8,00 dei giorni festivi**

è in funzione il servizio di Continuità assistenziale (ex Guardia medica). Il servizio viene attivato previa chiamata al numero 118.

Continuità assistenziale di Rovigo dispone di un ambulatorio a libero accesso situato in Ospedale Civile (il vecchio Pronto Soccorso) aperto con i seguenti orari:

Tutti i giorni dalle 21,00 alle 23,00

Sabato, Domenica, i giorni prefestivi e festivi dalle 11,00 - 13,00 e 17,00 – 19,00

1. AMBULATORIO BUROCRATICO

Per ambulatorio burocratico si intende quella parte di attività in cui vengono ripetute ricette per terapie continuative correlate a patologie croniche (diabete mellito, ipertensione arteriosa, cardiopatie croniche, BPCO,…) o ad altre situazioni che necessitano prescrizioni a lungo termine (terapia estroprogestinica, terapie sostitutive …).

L'ambulatorio burocratico viene gestito dal personale di studio mentre il controllo della prescrizione, posologia e la firma viene sempre eseguita da un medico presente in quel momento nella sede centrale, come da orario allegato alla presente.

L'accesso a questo servizio è libero senza appuntamento ad orario continuato.

2. PERSONALE DI SEGRETERIA

Il personale di segreteria è formato da 8 assistenti di studio presenti a turno dalle 08,00 alle 20,00 e il Sabato dalle 08,00 alle 10,00 con orario continuato.

Le prestazioni della segreteria :

- servizio telefonico
- organizzazione degli appuntamenti per i medici del gruppo
- stampa delle ricette e delle impegnative
- consegna delle ricette controllate e firmate
- gestione della sala d'attesa

1. PERSONALE INFERMIERISTICO

Lo studio dispone inoltre di 4 infermiere professionali presenti per tutto l'orario dello studio con orario continuato, che collaborano con i medici per esami diagnostici, terapie iniettabili ed infusionali, medicazioni, programmi di prevenzione, progetti di gestione del paziente cronico e gestione dell'infermeria e studi medici.

2. PRESTAZIONI MEDICHE

Le prestazioni erogate possono essere suddivise in due categorie:

- in regime convenzionale
- 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
- 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 dell' autorità scolastica competente
- le prestazioni di particolare impegno professionale

- l’assistenza domiciliare programmata
- l’assistenza domiciliare integrata
- l’assistenza domiciliare oncologica
- le vaccinazioni
- la prevenzione e partecipazione agli screening proposti ed educazione ai sani stili di vita

Le prestazioni libero – professionali (a pagamento) dei Medici di Medicina Generale comprendono:

- certificato di idoneità motoria non agonistica o certificato di buona salute
- certificato ad uso assicurativo
- certificato di guarigione degli addetti alle industrie alimentari
- certificato anamnestico per il porto d’armi e patente guida
- certificato telematico di invalidità
- certificati di infortunio sul lavoro (apertura, proseguimento e chiusura)
- e quanto non previsto dagli accordi nazionali e dalla Regione Veneto

Le tariffe dei certificati a pagamento sono rese note da un cartello esposto in sala d’attesa.

1. FORMAZIONE PER I FUTURI MEDICI DI MEDICINA GENERALE

Lo studio medico è sede di formazione per i futuri medici di medicina generale secondo le normative di legge vigente.

Agli assistiti può capitare di incontrare laureati e laureandi in medicina, che oltre al tirocinio ospedaliero, frequentano l’ambulatorio medico con medici della medicina di gruppo integrata in funzione tutoriale.

2. FORMAZIONE CONTINUA DEI MEDICI DELLA MEDICINA DI GRUPPO INTEGRATA

Tutti i medici della medicina di gruppo integrata partecipano ai programmi di formazione obbligatoria organizzati o riconosciuti dall' Azienda Sanitaria Locale secondo quanto stabilito dall' Accordo Collettivo Nazionale e dall' Educazione Continua in Medicina del Ministero della Salute.

3. FORMAZIONE SPECIFICA ORGANIZZATA DALLA MEDICINA DI GRUPPO INTEGRATA IN BASE ALLE NECESSITA' DEI MEDICI

Vengono organizzati corsi d'aggiornamento specifici con tavolo di discussione presso la sede dello studio "Sacrocuore".

4. PARTECIPAZIONE A PROGETTI AZIENDALI

I medici della medicina di gruppo integrata partecipano alle iniziative progettuali proposte dall' Azienda Sanitaria Locale (linee guida, percorsi diagnostico-terapeutici ed assistenziali) concordate con il Comitato d'Azienda

5. SISTEMA INFORMATICO

In tutti gli studi della medicina di gruppo integrata è presente la stessa cartella clinica informatizzata.

Il sistema è in rete di tipo "a stella" 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 d'accesso per ogni singolo archivio.

Ogni giorno viene eseguita una procedura di back-up sull'intero archivio.

6. SISTEMA TELEFONICO

Lo studio medico ha un numero telefonico unico a cui si accede tramite la segreteria.

Il numero è:

0425/22277

Ogni medico concorda poi personalmente con i propri assistiti altre modalità di reperibilità.

Lo studio dispone di un indirizzo e-mail e fax riservato per i rapporti con gli utenti ed altre strutture sanitarie (Ospedale,…).

7. 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.

E' stata predisposta sul pavimento, di fronte alla reception, una linea di arresto affinchè 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 banco della reception.

8. ATTIVITA' DI EDUCAZIONE SANITARIA

Al fine di sviluppare azioni positive tese al miglioramento della qualità della vita, la Medicina di gruppo integrata "Sacro cuore" promuove attività di formazione e di educazione sanitaria legate agli stili di vita (fumo di sigaretta, attività fisica, alimentazione e consumo di alcool).

9. MEDICINA DI INIZIATIVA

Viene effettuata una medicina di iniziativa per la gestione delle patologie croniche come diabete, ipertensione arteriosa, scompenso cardiaco, broncopneumopatia cronica ostruttiva, gestione degli anticoagulanti orali ed altre patologie croniche.

Tramite la medicina di iniziativa l'utente viene contattato dal personale infermieristico per i controlli periodici inerenti alla propria patologia.

10. ATTREZZATURA DI STUDIO

Gli studi sono attrezzati ad attività di diagnosi e terapia, medicazione e primo intervento.