

**CARTA DEI SERVIZI
DELLA
MEDICINA DI GRUPPO
INTEGRATA**

“MEDICI PIU”

LENDINARA

- 1. PRESENTAZIONE**
- 2. COMPOSIZIONE DELLA MEDICINA DI GRUPPO INTEGRATA SPERIMENTALE**
- 3. SEDE**
- 4. ATTIVITA' AMBULATORIALE**
- 5. VISITE DOMICILIARI**
- 6. CONTINUITA' ASSISTENZIALE**
- 7. SPORTELLO AMMINISTRATIVO**
- 8. PERSONALE DI SEGRETERIA**
- 9. PERSONALE INFERMIERISTICO**
- 10. PRESTAZIONI MEDICHE**
- 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 E COMUNALI**
- 15. SISTEMA INFORMATICO**
- 16. SISTEMA TELEFONICO**
- 17. TUTELA DELLA PRIVACY**
- 18. ATTIVITA' DI EDUCAZIONE SANITARIA**
- 19. MEDICINA DI INIZIATIVA**
- 20. ATTREZZATURA DI STUDIO**
- 21. SOSTITUZIONI**
- 22. GRADIMENTO**

1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi vuole essere un documento che sancisce un patto di alleanza tra sanitari della medicina di gruppo integrata “Medici Più” 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 “Medici Più” è libera, volontaria e paritaria.

I medici che la costituiscono sono:

- 1. Dott. Vincenzo Assumma**
- 2. Dott.ssa Alessandra Galante**
- 3. Dott. Michele Ferlini**
- 4. Dott. Antonio Maria Menardo**
- 5. Dott. Michele Roccato**
- 6. Dott. ssa Ala Zaharia**
- 7. Dott. Giorgio Zoppellaro**

3. SEDE

La sede centrale della Medicina di Gruppo “Medici Più” è situata in Via Montegrappa 1 Lendinara (RO).

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

La sede centrale mette a disposizione 8 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 2 servizi igienici per gli utenti e per personale medico e paramedico.

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

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 “Medicipiù” è aperta

***DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8,00 ALLE 20,00 AD ORARIO CONTINUATO
SABATO DALLE ORE 8,00 ALLE ORE 10,00.***

PER CONTATTARE I MEDICI CHIAMARE IL NUMERO 0425/605300

***PER CONTATTARE DIRETTAMENTE LA MEDICHERIA CHIAMARE IL
NUMERO 0425/605309***

***E’ POSSIBILE INVIARE RICHIESTE E DOCUMENTAZIONE VIA FAX AL
NUMERO 0425/63598 OPPURE VIA EMAIL AI SEGUENTI INDIRIZZI***

MEDICINAINTEGRATALENDINARA@GMAIL.COM

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.

Di seguito vengono allegati gli orari di ambulatorio di ciascun medico

	ASSUMMA	GALANTE	FERLINI	MENARDO	ROCCATO	ZAHARIA	ZOPPELLARO
LUNEDI'	/	9-12.30	15-19	8.30-13	13-16 19-20	8.30-11.30	8-11
MARTEDI'	8.00 - 10.00	12.30-16.00	12-15.30	16-20	10-14.30	8.30-11.30	17-20
MERCOLEDI'	8.00 - 10.00	12.30-15.30	9.30- 12	15-18.30	16-20	15-19	9.30-12.30
GIOVEDI'	8.00 - 10.00	9-12	11.30-13.30	8-10.30	10-14.30	14.30-19	16.30-20
VENERDI'	13.00 - 15.00	9-12.30	14.30- 18	10-11.30 17.30-20	10-14.30	8.30-11.30	8-11

IL DOTT. V. **ASSUMMA** MANTIENE L'APERTURA **DELL'AMBULATORIO DI SAN BELLINO** IN LIBERO ACCESSO CON I SEGUENTI ORARI:
LUNEDI' 8-10 MARTEDI' 17.30 – 19.30 GIOVEDI' 17.30 – 19.30 VENERDI' 8.30 – 9.30.

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 a mobilità ridotta)
- **ASSISTENZA DOMICILIARE INFERMIERISTICA** (pazienti allettati e con patologie gravi: medicazioni, prelievi, cambi cateteri)

- ASSISTENZA DOMICILIARE ONCOLOGICA
- ASSISTENZA E CURE PALLIATIVE

6. CONTINUITA' ASSISTENZIALE

- ✓ **GIORNI FERIALE** dalle ore 20,00 alle ore 8,00 del giorno successivo
- ✓ **GIORNI PREFESTIVI** dalle ore 10,00 alle ore 8,00 del giorno successivo
- ✓ **GIORNI FESTIVI** dalle ore 08,00 alle ore 8,00 del giorno successivo

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

Continuità assistenziale è situata presso la casa di riposo di Lendinara

7. SPORTELLO AMMINISTRATIVO

Per sportello amministrativo 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 di prescrizioni a lungo termine (terapia estroprogestinica, terapie sostitutive ...).

Lo sportello amministrativo 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.

8. PERSONALE DI SEGRETERIA

Il personale di segreteria è formato da 5 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
- parcheggio delle ricette e delle impegnative ripetitive
- consegna delle ricette imbustate controllate e firmate dai medici
- gestione della sala d'attesa
- prenotazione tramite CUP delle visite specialistiche ed esami diagnostici

9. PERSONALE INFERMIERISTICO

Lo studio dispone inoltre di 3 infermiere/i professionali presenti a turno per tutto l'orario di apertura dello studio, 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 degli studi medici; su richiesta ed indicazione dei medici gli infermieri possono eseguire anche holter pressorio delle 24 ore, ECG a 12 derivazioni, spirometria semplice ed altre attività integrative

10. PRESTAZIONI MEDICHE

Le prestazioni erogate possono essere suddivise in due categorie:

- **in regime convenzionale**
- **in regime libero – professionale**

Le prestazioni in regime convenzionale sono:

- 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 infermieristica
- l'assistenza domiciliare oncologica
- le vaccinazioni
- la prevenzione e partecipazione agli screening proposti ed educazione ai sani stili di vita
- ect.

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 anamnestico per il porto d'armi e patente guida
- certificato telematico di invalidità
- prestazioni libero – professionali che MMG forniscono ai propri assistiti

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

11. 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 possono incontrare laureati e laureandi in medicina, che oltre al tirocinio ospedaliero, frequentano l'ambulatorio medico con i medici della medicina di gruppo integrata.

12. 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.

13. 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 "Medicipiù" per migliorare in forma continua l'assistenza erogata.

14. PARTECIPAZIONE A PROGETTI AZIENDALI E COMUNALI

I medici della medicina di gruppo integrata partecipano alle iniziative progettuali proposte dall' Azienda Sanitaria Locale quali linee guida, percorsi diagnostico-terapeutici ed assistenziali rivolti a pazienti cronici o con particolari patologie.

E' inoltre attivo con cadenza bi-settimanale uno "sportello sociale" in collaborazione con l'Assistente Sociale del Comune di Lendinara e la Presidente della Consulta per la Terza Età, cui si possono rivolgere per problematiche socio-assistenziali tutti i pazienti che ne facciano richiesta.

15. 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.

16. SISTEMA TELEFONICO

Ogni medico ha un suo numero telefonico a cui si accede tramite la segreteria. al seguente numero **0425/605300**

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

Lo studio dispone di un indirizzo e-mail **medicinaintegratalendinara@gmail.com** e un indirizzo email per la medicheria **medicherialendinara@gmail.com** o telefonando al **0425/605309** fax **0425/63598** riservato per i rapporti con gli utenti ed altre strutture sanitarie.

17. 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 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 banco della reception.

18. ATTIVITA' DI EDUCAZIONE SANITARIA

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

19. 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.

20. ATTREZZATURA DI STUDIO

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

21. SOSTITUZIONI

I medici della struttura provvedono alle sostituzioni con un medico sostituto che copre completamente l'orario del medico.

22. GRADIMENTO

Nella sala d'attesa sono presenti questionari di gradimento e possibilità di segnalare eventuali disservizi riscontrati al personale presente