

FORMA ASSOCIATIVA AVANZATA

Sede: Piazza Caduti Fenegrolesi, 1

22070 Fenegrò (CO)

Tel. 031/935390

**Dr.^{ssa} REALE SILVANA MARIA - Dr.^{ssa}
FUSETTIGIULIA - Dr.^{ssa} HASKAJ JONIDA-
Dr.WAMBA RUBEN CHARLIE-Dr. MARIO
GUERCIONI**

CARTA DEI SERVIZI

1.Presentazione

2.Composizione della forma associativa

3.Attività ambulatoriale

4.Visite domiciliari

5. Continuità assistenziale

6. Prestazioni

7. Formazione specifica per i medici della forma associativa

8. Formazione continua dei medici della forma associativa

9. Partecipazione a progetti aziendali

10. Numeri telefonici

11. Sistema informatico

12. Sistema di tutela della privacy

13. Materiale educativo

14. L'ambulatorio burocratico

1) PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi vuole essere un documento che sancisce un patto di alleanza tra i sanitari della medicina in forma associativa (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 e 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 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.

La Forma Associativa di MMG è una modalità organizzativa che consente ai medici di collaborare migliorando il servizio offerto agli assistiti, che in caso di necessità possono

accedere agli studi dei colleghi nei rispettivi orari di apertura, garantendo un servizio serale sino alle 19 e potendo intervenire conoscendo la storia clinica dell'assistito: infatti sono in grado di condividere la documentazione clinica dei loro rispettivi assistiti.

Le modalità di collaborazione all'interno della rete escludono la possibilità di scelte e revoche tra i pazienti dei medici in rete.

In particolare, i medici si impegnano a:

- garantire la continuità dell'assistenza agli assistiti del componente dell'associazione temporaneamente assente
- garantire la chiusura pomeridiana di uno degli studi dell'associazione non prima delle ore 19:00 con presenza del medico
- garantire l'attività ambulatoriale in almeno uno degli studi il venerdì pomeriggio e il lunedì mattina
- garantire la contattabilità (di cui all'art. 35 comma 7 ACN 28 aprile 2022), in forma integrata e/o a rotazione, per garantire la risposta più adeguata al bisogno degli assistiti (consulto, consulenza, eventuale visita);
- garantire ogni giorno la presenza di ciascun medico nella sede, situata a Fenegrò in Piazza Caduti Fenegrolesi 1, per almeno un'ora;
- garantire, anche a rotazione o per delega, la partecipazione ad attività distrettuali, come ad esempio le vaccinazioni;
- garantire, nell'ambito della AFT, anche a rotazione, l'apertura per almeno 3 ore il sabato e i giorni prefestivi;
- garantire la presenza di personale di studio e del personale infermieristico che operi in modo integrato nei confronti dei pazienti di tutta la forma associativa avanzata.

2) COMPOSIZIONE DELLA MEDICINA IN FORMA ASSOCIATIVA AVANZATA CON SEDE UNICA

La Medicina in forma associativa è libera, volontaria e paritaria e ha lo scopo di esercitare la Medicina convenzionata nella forma di lavoro di gruppo.

I medici che la costituiscono sono :

DOTT.^{SSA} SILVANA MARIA REALE

DOTT.^{SSA} FUSETTI GIULIA

DOTT.^{SSA} HASKAJ JONIDA

DOTT .WAMBA RUBEN CHARLIE

DOTT. GUERCIONI MARIO

Il suddetto personale sanitario si avvale per l'esercizio dei compiti e mansioni professionali di personale amministrativo ed infermieristico che opera in forma integrata con modalità condivise e nei confronti dei pazienti di tutti i medici della forma associativa avanzata.

3) ATTIVITA' AMBULATORIALE

Lo studio principale è situato in Fenegrò, in zona centrale, in Piazza Caduti Fenegrolesi 1. La zona è ampiamente raggiungibile anche a piedi da gran parte del centro del paese; è dotata di un ampio parcheggio viciniore con parcheggi riservati a disabili. E' prevista altresì zona di accesso riservata per eventuali mezzi di soccorso. Non sono presenti barriere architettoniche e i locali (v. oltre) sono presenti al piano terra ed al primo piano, raggiungibile tramite le scale e l'ascensore. La struttura ospita: un ampio open-space con desk per personale amministrativo e sedute per pazienti in attesa. Numero 6 ambulatori così destinati:

- **Ambulatorio numero 1: dr.^{SSA} FUSETTI Giulia;**
- **Ambulatorio numero 2: dr. Guercioni Mario;**
- **Ambulatorio numero 3: Infermeria;**

- **Ambulatorio numero 4: dr.^{ssa} HASKAJ Jonida;**
- **Ambulatorio numero 5: dr.^{ssa} REALE SILVANA MARIA;**
- **Ambulatorio numero 6: dr. WAMBA RUBEN CHARLIE;**

Nella struttura al Piano Terra sono altresì presenti:

- bagno riservato - ACCESSO RISERVATO SOLO AGLI OPERATORI;
- bagno per utenti disabili ;
- bagno per utenti.

Nella struttura al Piano Primo sono altresì presenti:

- bagno riservato - ACCESSO RISERVATO SOLO AGLI OPERATORI;
- bagno per utenti disabili ;
- bagno per utenti.

Tutti i locali sono a norma per quanto riguarda aerazione ed illuminazione.

Il poliambulatorio incluse le pulizie sono forniti dal comune di Fenegrò.

Nei locali ad uso ambulatorio come dotazione di base iniziale si trova: scrivania armadio con chiusure a chiave ed ante a vetro opache; appendiabiti, lettino visita con rotolo carta monouso; scrivania con cassettera a chiave; due sedie per pazienti, sedia operativa professionale ergonomica; piantana per salire su lettino, lavabo a norma con porta salviette di carta monouso; cestino.

Nel locale Infermeria è presente come dotazione iniziale di base anche frigorifero con chiave e carrello medicazioni.

In tutti i locali vige il divieto di fumare.

Sono presenti indicazioni per l'esatta ubicazione dei locali e delle vie di fuga.

La sala d'aspetto e lo studio medico sono dotati di impianto di climatizzazione sia invernale che estivo.

In tutti i locali vige il divieto di fumare.

Sono presenti dispositivi dispenser di liquido sanificante.

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

Medico	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
<u>DR.^{ssa} REALE</u> <u>Silvana Maria</u> P.zza Caduti Fenegrolesi, 1	10.00-13.30 Appuntamento	15.00-19.00 Appuntamento	10.00-13.30 Appuntamento	10.00-13.30 Appuntamento	10.00-13.30 Appuntamento
Medico	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
<u>DR. GUERCIONI</u> <u>Mario</u> P.zza Caduti Fenegrolesi, 1	15.00-19.00 Appuntamento	9.00-12.00 Appuntamento	15.00-19.00 Appuntamento	09.00-12.00 Appuntamento	15.00-19.00 Appuntamento
Medico <u>DR.^{ssa} FUSETTI</u> <u>Giulia</u> P.zza Caduti Fenegrolesi, 1	Lunedì 10.00-14.00 Appuntamento	Martedì 9:00-12.30 Appuntamento	Mercoledì 15.00-18.30 Appuntamento	Giovedì 15.00-19.00 Appuntamento	Venerdì 09.00-12.00 Appuntamento
<u>DR.^{ssa} HASKAJ</u> <u>Jonida</u> P.zza Caduti Fenegrolesi, 1	09.30-13.30 Appuntamento	15.00-18.30 Appuntamento	09.30-13.00 Appuntamento	15.00-18.30 Appuntamento	09.30-13.00 Appuntamento
<u>DR. Wamba</u> <u>Ruben Charlie</u> <u>P.zza Caduti</u> <u>Fenegrolesi, 1</u>	15.00-19.00 Appuntamento	9.30-13.30 Appuntamento	10.00-13.00 Appuntamento	10.00-13.00 Appuntamento	15.00-19.00 Appuntamento

Per le visite su appuntamento, con la Dott.^{ssa} Reale, con il Dott. Guercioni, con la Dott.^{ssa} Fusetti, con la Dott.^{ssa} Haskaj e il dott. Wamba telefonare al numero **031/935390** negli orari di segreteria sotto riportati o tramite l'applicazione Doctolib.

Di seguito vengono riportati gli orari di apertura della segreteria presso la sede di Fenegrò

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
ORARI DI SEGRETARIA	10.00–12.00 15.30- 19.30	10.00–12.00 15.30- 19.30	10.00–12.00 15.30- 19.30	10.00–12.00 15.30- 19.30	10.00–12.00 15.30- 19.30

Di seguito vengono riportati gli orari del centralino telefonico della segreteria presso la sede di Fenegrò

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
ORARI DI SEGRETARIA	08.00–11.00 17.30- 18.30	08.00–11.00 17.30- 18.30	08.00–11.00 17.30- 18.30	08.00–11.00 17.30- 18.30	08.00–11.00 17.30- 18.30

Di seguito vengono riportati gli orari di apertura dell’infermeria presso la sede di Fenegrò.

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
ORARI DI INFERMERIA	08.30–13.00	08:30-13:00	08.30–13.00	08.30–13.00	08.30–12.30

Ogni medico garantisce comunque l’assistenza in caso di assenze o occasionalmente per urgenze e per motivi non differibili sia ai propri assistiti che agli assistiti degli altri medici della forma associativa.

Nelle giornate di SABATO e nei giorni PREFESTIVI è garantita la presenza di almeno un medico, per le necessità non differibili dei pazienti dei medici afferenti alla forma associativa, dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

4) VISITE DOMICILIARI

Le visite domiciliari possono essere richieste per quegli assistiti che, per motivi clinici, non siano trasportabili nell'ambulatorio medico, telefonando al medico:

- Dott.ssa Fusetti: tel **347/6678531**;
- Dott.ssa Reale: tel **02/96777080**;
- Dott.ssa Haskaj: tel **324/6978667**;
- Dott. Wamba: tel **371/6431856**;
- Dott. Guercioni: tel **351/8742265**.

Le visite domiciliari dovranno essere richieste entro ed non oltre le ore 10.00.

5) CONTINUITA' ASSISTENZIALE (Guardia Medica)

Il numero telefonico è **116.117**

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

6) PRESTAZIONI

Le prestazioni erogate possono essere suddivise in due categorie : in regime convenzionale e 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;
- 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 dell' autorità scolastica competente .

Le prestazioni in regime libero professionale vengono erogate secondo tariffe esposte nella sala d' attesa.

Si raccomanda di far pervenire le richieste urgenti preferibilmente in forma diretta (telefonata) ancorché in segreteria piuttosto che con messaggistica scritta che, stante il carattere tipico della stessa, può essere valutata anche dopo qualche giorno.

7) FORMAZIONE SPECIFICA PER I MEDICI DI MEDICINA GENERALE

Lo studio medico potrebbe essere sede di formazione per i futuri medici (tirocinio prelaurea) o futuri medici di famiglia (formazione in medicina generale) secondo la normativa di legge vigente. Agli assistiti potrebbe pertanto capitare di incontrare laureati in medicina che, oltre al tirocinio ospedaliero, frequentano l'ambulatorio medico con medici della medicina di gruppo in funzione tutoriale.

8) FORMAZIONE CONTINUA DEI MEDICI DELLA MEDICINA DI GRUPPO

Tutti i medici della medicina in rete 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 .

9) PARTECIPAZIONE A PROGETTI AZIENDALI

I medici della medicina in rete 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.

10) NUMERI TELEFONICI

Dr.^{ssa} REALE: 02/96777080

Dr.^{ssa} HASKAJ: 324/6978667

Dr.^{ssa} FUSETTI: 347/6678531

Dott. WAMBA: 371/6431856

Dr. GUERCIONI: 351/8742265

11) SISTEMA INFORMATICO

In tutti gli studi della medicina di gruppo è presente una cartella clinica informatizzata, gli studi sono tra loro collegati con una apposita rete informatica. Ogni fine settimana viene operata una procedura di backup sull'intero archivio.

I medici facenti parte di questa associazione si avvalgono del software MEDICO2000.

Tale software consente la completa gestione della medicina in associazione, senza alcuna limitazione territoriale, mediante un server di concentrazione dati, a norma Decreto Legislativo 196/2003, sito presso il Data Center di Millennium, sul quale vengono amministrate, replicate e gestite le informazioni contenute negli archivi locali dei Medici.

RRS.net consente al Medico di lavorare in più ambulatori pur disponendo di un unico archivio pazienti e di gestire e sincronizzare le informazioni dei pazienti condivisi, restituendo le informazioni aggiornate ai propri colleghi.

Permette infatti:

- Di gestire la cartella clinica orientata per problemi;

- La stampa e registrazione automatica di ricette, accertamenti, richieste, certificati e consigli e gestione automatica degli aspetti burocratici; di parametri vitali (pressione frequenza cardiaca) ed antropometrici (peso altezza) nonché abitudini voluttuarie quali abitudine tabagica;
- La gestione di nuclei familiari;
- La gestione terapia continuativa, segnalazione reazioni avverse (al principio attivo o alla classe), segnalazione automatica di interazioni tra la terapia continuativa ed i farmaci prescritti;
- La richiesta di accertamenti diagnostici e fisioterapia, supporto per la valutazione dei risultati degli accertamenti;
- La gestione completamente automatica delle esenzioni;
- La gestione di protocolli per gestione patologie croniche e prevenzione;
- L'aggiornamento in automatico del Prontuario Farmaceutico Regionale e Nazionale (Banca dati farmaceutica FEDERFARMA fornita da Farmadati Italia S.r.l.);

L'accesso a tale software è protetto da password dedicata da rinnovare periodicamente, ed è consentito, ai sensi delle vigenti norme in materia di tutela dei dati sensibili, solo al medico titolare, ad eventuale personale di studio (infermiere professionale, segretaria), ai medici facenti parte dell'associazione, nonché ad eventuali sostituti occasionali.

Ogni partecipante ha una propria **casella di posta elettronica**, utile per scambiarsi le necessarie informazioni a fine giornata.

12) 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 ai dati sensibili di tutti i medici del gruppo , agli eventuali sostituti , nonché al personale di segreteria ai fini esclusivi di assistenza e ricerca epidemiologica .

13) 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 della reception.

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

14) SISTEMA RIPETITIVO DELLE RICETTE

Le ricette di farmaci presenti in terapia cronica dei pazienti vengono prescritte nelle seguenti modalità :

Dott.^{SSA} REALE:

- Contattando il medico negli orari indicati telefonicamente (solo in caso di urgenze).
- Recandosi personalmente durante l'orario di apertura sportello in studio.
- Utilizzando l'app DOCTOLIB.

Dott.^{SSA} FUSETTI :

- Contattando il medico negli orari indicati telefonicamente (solo in caso di urgenze).
- Recandosi personalmente durante l'orario di apertura sportello in studio.
- Utilizzando l'app DOCTOLIB.

Dott.^{SSA} HASKAJ:

- Contattando il medico negli orari indicati telefonicamente (solo in caso di urgenze).
- Recandosi personalmente durante l'orario di apertura sportello in studio.

- Utilizzando l'app DOCTOLIB.

Dott. WAMBA:

- Contattando il medico negli orari indicati telefonicamente (solo in caso di urgenze).
- Recandosi personalmente durante l'orario di apertura sportello in studio.
- Utilizzando l'app DOCTOLIB.

Dott. GUERCIONI:

- Contattando il medico negli orari indicati telefonicamente (solo in caso di urgenze).
- Recandosi personalmente durante l'orario di apertura sportello in studio.
- Utilizzando l'app DOCTOLIB.

Si ricorda a tutti i pazienti che il ritiro/richiesta in studio delle ricette per farmaci e/o esami avviene esclusivamente durante gli orari di segreteria sopra riportati.

Fenegro' 01/01/2025.