CARTA DEI SERVIZI

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 Medici della Forma Associativa Avanzata

11. Partecipazione ai progetti aziendali

12. Sistema Informatico

13. Sistema telefonico

14. Sistema di tutela della privacy

1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi vuole essere un documento che sancisce un patto di alleanza tra i medici della Forma Associativa (medici di famiglia e pediatra) 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 primarie e sono il primo interlocutore dei bisogni sanitari che i cittadini esprimono.

La Carta dei Servizi non vuole essere solo un mero adempimento di legge ma è il frutto di un impegno e di un patto con i cittadini al fine di offrire servizi che vogliono essere più a misura delle esigenze delle persone.

L'impegno assunto con questo documento rappresenta per la forma associativa avanzata un obiettivo primario anche alla luce della riforma sanitaria regionale che prevede meccanismi di competizione tra gli operatori sanitari e che vuole premiare i gruppi che puntano all'eccellenza dei propri servizi sanitari. Vogliamo inoltre che la Carta dei Servizi non sia solo un punto d'arrivo del nostro impegno, ma anche un programma di lavoro verso una migliore erogazione delle prestazioni sanitarie.

2. COMPOSIZIONE DELLA FORMA ASSOCIATIVA AVANZATA A SEDE UNICA

La Forma Associativa Avanzata è libera, volontaria e paritaria e ha lo scopo di esercitare la Medicina Convenzionata nella forma di lavoro in associazione tra medici.

I medici che la costituiscono sono: dott.ssa Giardina Grazia, dott.ssa Kwamo Ngambou Nelly, dott.ssa Zaghini Marta.

3. SEDE

La sede della Forma Associativa Avanzata è situata in Via Rainoldi n 23, Varese (VA).

Nella sede di Via Rainoldi n 23 sono presenti all'ingresso una sala d'attesa principale e una *reception* dove opera il personale di studio.
Nella struttura sono presenti n°…2.. servizi igienici: per l'utenza, per i portatori d'handicap e per il personale medico e paramedico.

4. ATTIVITÀ AMBULATORIALE

La sede della FAA è in Via Rainoldi n 23, Varese è aperta dal lunedì al sabato (tel. 0332 241656).

Le visite mediche vengono effettuate su appuntamento.

Di seguito vengono riportati gli orari di ambulatorio di ciascun medico presso la sede della Forma Associativa Avanzata.

Sede di Via Rainoldi n 23, Varese (VA):

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
Dott.ssa GIARDINA	**9:30-13:00**	**15:00-19:30**	**9.30-13:00**	**15:00-19.30**	**9:30-13:00**
Dott.ssa KWAMO	**15:00-19:00**	**9:30-13:30**	**9:30-13:30**	**9:30-13:30**	**16:00-19:00**
Dott.ssa ZAGHINI	**15:00-18:00**	**11:00-14:00**	**14:00- 19:00**	**9:00-13:00**	**11:00-14:00**

Per parlare con il medico o per APPUNTAMENTI chiamare la SEGRETERIA al numero 0332 241656 attivo dal lunedì al venerdì negli orari 9:00 -12:00; 14:00 -17:00.

Per richieste di FARMACI CRONICI scrivere una mail all'indirizzo: studiomedicoassociato.varese@gmail.com

IL SABATO MATTINA DALLE 9:00 ALLE 12:00 **E NEI PREFESTIVI** È PRESENTE NELLA SEDE DI VIA RAINOLDI n 23, VARESE, UN MEDICO A TURNAZIONE TRA I MEDICI DELLA FORMA ASSOCIATIVA AVANZATA (o un sostituto di tale medico).

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 della Forma Associativa Avanzata. Si accede all'ambulatorio previa telefonata allo studio 0332 241656**.**

5. VISITE DOMICILIARI

Le visite domiciliari devono essere richieste per quegli assistiti che per motivi di clinici non siano trasportabili nell'ambulatorio medico.
Le visite domiciliari devono essere richieste al proprio medico di famiglia entro e non oltre le ore 10.00. Le richieste dopo tale orario potranno essere evase il giorno successivo.

6. CONTINUITÀ ASSISTENZIALE (ex Guardia Medica)

La sede del servizio è in Viale Monterosa – Varese (VA) – con ingresso laterale in Via Padre Reginaldo Giuliani n 3. Il numero di telefono è 116 117.
Per le emergenze-urgenze contattare il 112.

7. L'AMBULATORIO BUROCRATICO

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

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

L'ambulatorio burocratico si svolge tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00.

8. PERSONALE DI STUDIO

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

Il personale di studio è composto da:
sig.ra Emanuela Bernocco, sig.ra Anna Ferrari: rispettivamente infermiera professionale e collaboratrice di studio.

9. PRESTAZIONI

Le prestazioni in regime convenzionale sono gratuite per i propri assistiti rientrando nei compiti previsti dall'Accordo Collettivo Nazionale.

Le prestazioni in regime libero professionale vengono erogate secondo tariffe decise dal singolo professionista.

10. FORMAZIONE CONTINUA DEI MEDICI DELLA FORMA ASSOCIATIVA AVANZATA

Tutti i medici della Forma Associativa Avanzata 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 Forma Associativa Avanzata 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.

12. SISTEMA INFORMATICO

Negli studi medici della sede di Via Rainoldi n 23 è presente la cartella clinica informatizzata; rispettivamente con l'utilizzo del gestionale Profim per le dott.sse Martignoni, Bottà e Giardina e del gestionale Millewin per la dott.ssa Zaghini.
Grazie alla connessione presente tra i due sistemi informatici (gestionale Profim e Millewin) tramite l'apposito servizio MilleCloud e grazie alla connessione degli stessi con l'unico server è possibile per tutti i medici della Forma Associativa Avanzata accedere all'archivio dei pazienti di ciascun medico della FAA.

Entrambi i gestionali (Profim e Millewin) sono collegati al server centrale, con sede in Via Rainoldi n 23. Nello specifico il sistema della sede di Via Rainoldi n 23 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.
Ogni fine settimana viene operato una procedura di backup sull'intero archivio.

13. SISTEMA TELEFONICO

Il sistema telefonico è strutturato in rete con una segreteria a cui risponde il personale di studio. Ogni medico ha un suo numero telefonico interno a cui si accede tramite la segreteria negli orari in cui è presente il personale di studio.
Esiste un risponditore di cortesia nel caso il numero telefonico fosse occupato.
Il numero di telefono dell'ambulatorio, per prenotazione appuntamenti, e per parlare direttamente con i medici è: 0332 241656 ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17 e il sabato mattina dalle 9 alle 12 per poter accedere allo stesso ambulatorio.

14. 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 della Forma Associativa Avanzata, agli eventuali sostituti e medici in formazione, nonché al personale di segreteria ai fini esclusivi di assistenza e ricerca epidemiologica.