

Dott. Marco GAIAZZI
Medico Chirurgo – Medicina Generale
Cod. Reg. 33822
Brebbia – Via Cavour 2/D
Tel. 3477156087

Dott.ssa Romina LUMASTRO
Medico Chirurgo – Medicina Generale
Cod. Reg. 29543
Brebbia – Via Cavour 2/D
Tel 3516774096

Dott.ssa Giada VECCHI
Medico Chirurgo – Medicina Generale
Cod. Reg. 41441
Brebbia – Via Cavour 2/D
Tel 3515315238

Dott.ssa Arianna LAGIOIA
Medico Chirurgo – Medicina Generale
Cod. Reg. 52377
Brebbia – Via Cavour 2/D
Tel 3331405700

Dott.ssa Federica MATEROSSA
Medico Chirurgo – Medicina Generale
Cod. Reg. 51006
Bardello con Malgesso e Bregano – Via Matteotti 2
Tel. 3389329315

Dott.ssa Clara FERLITO
Medico Chirurgo – Medicina Generale
Cod. Reg. 52843
Bardello con Malgesso e Bregano – Via Matteotti 2
Tel. 3756928050

CARTA DEI SERVIZI

1. Presentazione
2. Composizione della forma associativa avanzata a due sedi
3. Organizzazione delle sedi
4. Attività ambulatoriale e modalità di contatti dei Medici

5. Visite ambulatoriali e domiciliari
6. Personale di studio
7. Prestazioni
8. Formazione continua del medico di medicina generale
9. Partecipazione a progetti aziendali
10. Sistema informatico
11. Sistema di tutela della privacy
12. Materiale educativo

1) PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi vuole essere un documento che sancisce un patto di alleanza tra i sanitari della medicina generale e i cittadini, al fine di offrire un servizio sanitario più appropriato ed efficace.

Il Medico di Medicina Generale (MMG) riveste un ruolo importante e centrale nel complesso sistema di cure ed è il primo interlocutore dei bisogni sanitari che i 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 a misura delle esigenze delle persone.

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 FORMA ASSOCIATIVA AVANZATA A DUE SEDI

La forma associativa avanzata a due sedi è libera, volontaria e paritaria e vede la disponibilità di ciascun medico a svolgere la propria attività nei confronti degli assistiti degli altri medici della FAA.

I medici che la costituiscono sono:

- Dott. Gaiazzi Marco
- Dott.ssa Lumastro Romina
- Dott.ssa Vecchi Giada
- Dott.ssa Lagioia Arianna
- Dott.ssa Materossi Federica

- Dott.ssa Ferlito Clara

3) ORGANIZZAZIONE DELLE SEDI

Le sedi della forma associativa avanzata a due sedi sono collate ai seguenti indirizzi:

- in Via Cavour 2/D nel comune di Brebbia sono presenti gli ambulatori del Dott. Gaiazzi, della Dott.ssa Lumastro, della Dott.ssa Vecchi e della Dott.ssa Lagioia. Ciascun medico ha il proprio Ambulatorio. E' presente, inoltre un 5° ambulatorio ad uso principalmente del personale infermieristico assunto dai Medici della forma associativa. All'interno degli ambulatori esiste una zona adibita ad attività di medicazione, di primo intervento e di altre attività cliniche, attrezzata con lettino visita e il materiale necessario. Sono inoltre presenti le seguenti attrezzature: frigorifero per la conservazione di alcuni tipi di farmaci e dei vaccini, armadietto contenente i farmaci e l'AMBU per le urgenze.

La struttura e le infrastrutture sono adatte anche ai portatori di handicap con servizio con accesso facilitato con ascensore. La sede ha un'apposita postazione per il personale amministrativo (segretaria) e una sala d'attesa con posti a sedere per i pazienti opportunamente distanziati.

Nella struttura sono presenti n°3 servizi igienici: 1 per l'utenza, 1 per portatori d'handicap e 1 per il personale medico.

- In Via Matteotti 2 nel comune di Bardello con Malgesso e Bregano sono presenti gli ambulatori della Dott.ssa Materossi Federica e della Dott.ssa Ferlito Clara. E' presente inoltre un ambulatorio dedicato al personale infermieristico assunto dai Medici della Forma Associativa. All'interno degli ambulatori esiste una zona adibita ad attività di medicazione, di primo intervento e di altre attività cliniche, attrezzata con lettino visita e il materiale necessario. Sono inoltre presenti le seguenti attrezzature: frigorifero per la conservazione di alcuni tipi di farmaci e dei vaccini, armadietto contenente i farmaci e l'AMBU per le urgenze.

Gli ambulatori sono in totale 6 e sono tutti collocati sullo stesso piano. Uno di questi il lunedì viene dedicato a un servizio esterno per i prelievi.

La sede ha un'apposita postazione per il personale amministrativo (segretaria) e una sala d'attesa con posti a sedere per i pazienti opportunamente distanziati.

La struttura e le infrastrutture sono adatte anche ai portatori di handicap.

Nella struttura sono presenti n°2 servizi igienici: 1 per l'utenza con sanitari per disabili e un servizio suddivisi uomo/donna per il personale.

4) ATTIVITA' AMBULATORIALE

Le sedi della forma associativa avanzata due sedi sono aperte dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 19, in tali giorni i medici ricevono solo su appuntamento negli orari indicati e/o concordati.

Viene inoltre garantita l'apertura di una delle due sedi anche per il sabato e per i giorni prefestivi dalle ore 9 alle ore 12 con accesso libero solo per urgenze cliniche.

Di seguito vengono riportati gli orari di ambulatorio del **Dott. Gaiazzi** presso la sede principale situata a Brebbia

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Dr. Marco GAIAZZI	13:30 – 15:00	10:30 – 12:30	14:30 – 19:00	16:30 – 19:00	10:30 – 15:00
Brebbia – Via Cavour, 2/D					

Di seguito vengono riportati gli orari di ambulatorio della **Dott.ssa Lumastro** presso la sede principale situata a Brebbia

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Dr.ssa Romina LUMASTRO	15:00 – 19:00	9:15 – 13:00	15:00 – 19:00	9:15 – 12:30	14:00 – 17:00
Brebbia – Via Cavour, 2/D					

Di seguito vengono riportati gli orari di ambulatorio della **Dott.ssa Vecchi** presso la sede principale situata a Brebbia

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
--	--------	---------	-----------	---------	---------

Dr.ssa Giada VECCHI	09:30 – 13:00	15:00 – 19:00	09:30 – 13:00	09:30 – 13:00	15:00 – 19:00
Brescia – Via Cavour, 2/D					

Di seguito vengono riportati gli orari di ambulatorio della **Dott.ssa Lagioia** presso la sede principale situata a Brescia

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Dr.ssa Arianna LAGIOIA	14:30 – 18:00	9:30 – 13:00	15:00 – 19:00	9:30 – 13:00	9:30 – 13:00
Brescia – Via Cavour, 2/D					

Di seguito vengono riportati gli orari di ambulatorio della **Dott.ssa Materossi Federica** presso la sede principale situata a Bardello

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Dr.ssa Federica Materossi	15:00 – 19:00	10:00 – 13:30	10:00 – 13:30	14:00 – 17:30	10:00 – 13:30
Via Matteotti 2, Bardello con Malgesso e Bregano					

Di seguito vengono riportati gli orari di ambulatorio della **Dott.ssa Ferlito Clara** presso la sede principale situata a Bardello

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Dr.ssa Ferlito Clara	10:00 – 13:30	15:00 – 19:00	10:00 – 13:30	14:00 – 17:30	10:00 – 13:30
Via Matteotti 2, Bardello con Malgesso e Bregano					

PER CONTATTARE TELEFONICAMENTE I MEDICI

- **Dott. Gaiazzi Marco:** chiamare il numero 3477156087 dalle 8 alle 9:30 dal lunedì al venerdì per consulti clinico-terapeutici, per richiesta di visite domiciliari (riservate ai soli pazienti allettati o con oggettive difficoltà a raggiungere l'ambulatorio) e per urgenze cliniche. Al di fuori della fascia oraria indicata chiamare solo in caso di urgenze cliniche. E' inoltre possibile contattare il Medico attraverso l'email: dr.marco.giauzzi@gmail.com
- **Dott.ssa Lumastro Romina:** chiamare il numero 3516774096 dalle 8 alle 9:30 dal lunedì al venerdì per consulti clinico-terapeutici, per richiesta di visite domiciliari (riservate ai soli pazienti allettati o con oggettive difficoltà a raggiungere l'ambulatorio) e per urgenze cliniche. Al di fuori della fascia oraria indicata chiamare solo in caso di urgenze cliniche. E' inoltre possibile contattare il Medico attraverso l'email: romina.lumastro@crs.lombardia.it. Per appuntamenti e richieste farmacologiche è attiva la piattaforma di auto prenotazione online al sito www.doctolib.it
- **Dott.ssa Vecchi Giada:** chiamare il numero 3515315238 dalle 8:30 alle 9:30 dal lunedì al venerdì per consulti clinico-terapeutici, per richiesta di visite domiciliari (riservate ai soli pazienti allettati o con oggettive difficoltà a raggiungere l'ambulatorio) e per urgenze cliniche. Al di fuori della fascia oraria indicata chiamare solo in caso di urgenze cliniche. E' inoltre possibile contattare il Medico attraverso l'email: giada.vecchi@crs.lombardia.it. Per appuntamenti e richieste farmacologiche è attiva la piattaforma di auto prenotazione online al sito www.doctolib.it
- **Dott.ssa Lagioia Arianna:** chiamare il numero 3331405700 dalle 8:30 alle 9:30 dal lunedì al venerdì per consulti clinico-terapeutici, per richiesta di visite domiciliari (riservate ai soli pazienti allettati o con oggettive difficoltà a raggiungere l'ambulatorio) e per urgenze cliniche. Al di fuori della fascia oraria indicata chiamare solo in caso di urgenze cliniche. E' inoltre possibile contattare il Medico attraverso l'email: arianna.lagioia@crs.lombardia.it. Per appuntamenti e richieste farmacologiche è attiva la piattaforma di auto prenotazione online al sito www.doctolib.it
- **Dott.ssa Materossi Federica:** chiamare il numero 3389329315 dalle 8:30 alle 10:00 dal lunedì al venerdì per richiesta di certificati di malattia, consulti clinico-terapeutici, per richiesta di visite domiciliari (riservate ai soli pazienti allettati o con oggettive difficoltà a raggiungere l'ambulatorio) e per urgenze cliniche. Al di fuori della fascia oraria indicata chiamare solo in caso di urgenze cliniche. Per appuntamenti e richieste farmacologiche è attiva la piattaforma di auto prenotazione online al sito www.doctolib.it dalle ore 8:30 alle 12:30.

- **Dott.ssa Ferlito Clara:** chiamare il numero 3756928050 dalle 8:30 alle 10:00 dal lunedì al venerdì per richiesta di certificati di malattia, consulti clinico-terapeutici, per richiesta di visite domiciliari (riservate ai soli pazienti allettati o con oggettive difficoltà a raggiungere l'ambulatorio) e per urgenze cliniche. Al di fuori della fascia oraria indicata chiamare solo in caso di urgenze cliniche. Per appuntamenti e richieste farmacologiche è attiva la piattaforma di auto prenotazione online al sito www.doctolib.it dalle ore 8:30 alle 12:30.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE (Ex Servizio di Guardia Medica)

Dalle ore 19:00 alle ore 08:00 di ogni giorno, nei giorni prefestivi e nei giorni festivi è in funzione il servizio di Guardia Medica che risponde al **numero 116117**.

La sede del servizio è a Laveno.

Per le emergenze-urgenze contattare il 112.

5) VISITE AMBULATORIALI e DOMICILIARI

VISITE AMBULATORIALI

Vengono effettuate esclusivamente su appuntamento, secondo le modalità del proprio medico. Evitare di presentarsi per una visita direttamente in studio senza averla prima concordata con il proprio medico o con la segretaria dell'ambulatorio. In casi particolari è possibile concordare un appuntamento fuori orario, parlando direttamente con il proprio medico. L'orario visita potrebbe subire dei ritardi dovuti all'attività svolta o a eventuali imprevisti o ritardi degli appuntamenti precedenti.

➤ CERTIFICAZIONI DI MALATTIA

La richiesta di certificato per malattia o per infortunio deve essere effettuata al mattino del primo giorno della medesima contattando telefonicamente la segretaria, per quanto riguarda i Medici dell'ambulatorio di Brebbia, e i Medici stessi, per la Sede di Bardello, negli orari stabiliti per avere garanzia di un appuntamento con il proprio medico nella giornata stessa (si precisa infatti che i Certificati di Malattia o Infortunio vengono rilasciati solo in presenza dopo opportuna visita medica).

Non verranno rilasciati Certificati di malattia o infortunio per i giorni precedenti alla richiesta.

VISITE DOMICILIARI

Le visite domiciliari devono essere richieste per quegli assistiti che per motivi clinici non siano trasportabili nell'ambulatorio medico.

Le visite domiciliari devono essere richieste al proprio medico di famiglia entro le ore 10:00 e verranno espletate entro le ore 20:00. Le richieste inoltrate dopo le ore 10:00 potranno essere evase il giorno successivo.

6) PERSONALE DI STUDIO

PER LA SEDE DI BREBBIA

L'ambulatorio con sede a Brebbia oltre ai Medici presenti, il personale è dotato di:

- **N° 2 Segretarie:** il servizio di segreteria, assunto dal personale Medico, è attivo in ambulatorio mattino e pomeriggio per un totale di 35 ore settimanali complessive così suddivise:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
MATTINO	8:30 – 12:30	8:30 – 11:30	8:30 – 12:30	8:30 – 11:30	8:30 – 12:30
POMERIGGIO	15:00 – 18:00	14:30 – 18:30	15:00 – 18:00	14:30 – 18:30	15:00 – 18:00

La Segreteria è dotata di un proprio telefono ed è contattabile al numero 3520046638 negli orari sotto indicati.

Si precisa, infatti, che all'interno degli orari indicati l'attività delle Segretarie verrà suddivisa come segue:

- **Dalle ore 8:30 alle ore 11:30:** gestione chiama te per appuntamenti o richieste di farmaci cronici, attività di sportello ed eventuale attività di back-office
- **Dalle ore 15 alle ore 18:** attività di sportello e attività di back-office

RICHIESTE DEI FARMACI CRONICI: devono essere avanzate tramite Doctolib o la mail studiomedicobrebbia@gmail.com

- **N° 1 Infermiera:** il personale infermieristico, assunto dal personale Medico, sarà presente 19 ore settimanali così suddivise:

- Presenza in ambulatorio dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 11:00 a supporto dei medici per attività cliniche quali: medicazioni, vaccinazioni, rilevamento parametri vitali, somministrazione di farmaci iniettivi, ecc.
- Le restanti 11,5 ore verranno gestite dall'infermiera per garantire la copertura dei servizi di PSD e per dedicarsi alle ulteriori attività infermieristiche ambulatoriali.

PER LA SEDE DI BARDELLO:

L'ambulatorio con sede a Bardello, oltre al personale Medico, è dotato di:

- **N° 1 segreteria:** il servizio di segreteria, assunto dal personale Medico, è attivo in ambulatorio mattino e pomeriggio per un totale di 24 ore settimanali complessive così suddivise:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
MATTINO	8:30 – 11:30	8:30 – 11:30		8:30 – 11:30	8:30 – 11:30
POMERIGGIO	14:30 – 15:30	14:30 – 15:30		14:30 – 15:30	14:30 – 15:30

La Segreteria è dotata di un proprio telefono ed è contattabile al numero 3281364667 negli orari indicati.

La Segreteria all'interno degli orari indicati svolge inoltre attività di back-office con gestione delle richieste dei farmaci cronici presentate attraverso Doctolib e su richiesta telefonica.

RICHIESTE DEI FARMACI CRONICI: devono essere avanzate mediate l'applicazione Doctolib dalle ore 8:30 alle 12:30 o tramite richiesta telefonica alla segretaria.

- **N° 1 Infermiera:** il personale infermieristico, assunto dal personale Medico, sarà presente 8 ore settimanali così suddivise:
 - Presenza in ambulatorio dal lunedì al venerdì dalle ore 11:30 alle ore 12:30 a supporto dei medici per attività cliniche quali: medicazioni, vaccinazioni, rilevamento parametri vitali, somministrazione di farmaci iniettivi, ecc.
 - Le restanti 3 ore verranno gestite dall'infermiera per garantire la copertura dei servizi di PSD.

7) 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;
- 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.

8) FORMAZIONE CONTINUA DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE

Tutti i Medici di Medicina Generale 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 di Medicina Generale 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) SISTEMA INFORMATICO

All'interno di ciascuno ambulatorio è presente la cartella clinica informatizzata per la precisazione sono in uso i software Millewin, Fpf e Hippocrates con relativi servizi cloud che permettono l'interazione tra le varie cartelle cliniche.

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 in cartelle separate.

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 operata una procedura di backup sull'intero archivio.

11) 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, agli eventuali sostituti e medici in formazione, nonché al personale di segreteria e al personale infermieristico ai fini esclusivi di assistenza e ricerca epidemiologica.

12) 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 sui mobili presenti in sala d'attesa.

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

I Medici:

- ***Dott. Marco GAIAZZI***
- ***Dott.ssa Romina LUMASTRO***
- ***Dott.ssa Giada VECCHI***
- ***Dott.ssa Arianna LAGIOIA***
- ***Dott.ssa Federica MATEROSI***
- ***Dott.ssa Clara FERLITO***