



CARTA DELLA QUALITÀ E DEI SERVIZI



Anno 20

MEDICINA DI GRUPPO

ARIASI GIANFRANCO
CAIRO DANIELA
FIORENTINO BRUNO UGO
GOTTIFREDI STEFANO
LE ROSE ALESSANDRO
LUKACOVA INGRID

INTRODUZIONE

Dall'ammirazione per la rappresentatività del celebre manifesto di Lissitzky **“Con il cuneo rosso, colpisci i bianchi!”** in cui, con un semplice schema geometrico, un triangolo rosso acuto penetra profondamente in un cerchio bianco, e fornisce un'immagine strutturale di un effetto tagliente e lampante dell'incisività dell'azione è nato il logo della Cooperativa Medici del Territorio del Barro e del Lario “il cuneo” e della Medicina di Gruppo “il cuneo”.

E' ormai ineludibile l'esigenza di colmare il vuoto organizzativo che regna nell'area della rete dei servizi di assistenza primaria.

Si tratta di un problema cruciale per il nostro sistema sanitario.

Il cuneo intende affrontare da subito la sfida immergendosi nell'impegno progettuale

E' dai tempi di Alma Ata (1978) che l'Organizzazione Mondiale della Sanità ci ha indicato l'assoluta necessità di abbandonare i modelli ospitalo centrici, per sviluppare reti territoriali ed intermedie di assistenza, capaci di offrire risposte efficienti ed efficaci ai problemi di salute, che devono e possono essere affrontati il più vicino possibile ai luoghi di vita e di lavoro dei cittadini attraverso processi assistenziali continuativi ed integrati.

Una Cooperativa è un'associazione di persone, che si riuniscono per il raggiungimento e il soddisfacimento di un bisogno comune.

Una Cooperativa, dunque, non la si fa da soli, ma in compagnia di altre persone con le quali si condivide un bisogno, un'esigenza, un obiettivo.

Cinque Medici di Medicina Generale con una loro forte motivazione, generata da un grande senso di “cittadinanza”, accompagnata dall'elasticità nell'organizzare la risposta al cambiamento e nel sollecitare i processi di miglioramento dei servizi offerti ,peraltro in un contesto caratterizzato da assenza di concorrenza e di rinnovamento, hanno deciso di fondare la Cooperativa il Cuneo per dare origine a una nuova organizzazione strutturata per poter raggiungere nell'ambito delle cure primarie obiettivi di efficacia e efficienza.

La Carta della Qualità e dei Servizi Sanitari è un documento volto abitualmente a disciplinare il rapporto con gli utenti che accedono ai servizi della Medicina di Gruppo

- sia per garanzia della più completa informazione dei servizi offerti e dei diritti degli utenti
- sia per la garanzia di qualità dell'assistenza prestata.

Ma per questa Medicina di Gruppo la Carta della Qualità e dei Servizi Sanitari rappresenta anche l'occasione per assumere nuove iniziative di promozione di un sistema di qualità nella gestione dei servizi.

Ciò si realizza:

- nella definizione e miglioramento costante di standard qualitativi nelle procedure di accesso ai servizi e nel processo assistenziale
- nella predisposizione di meccanismi di loro verifica e nella impostazione di programmi che impegnano la Medicina di Gruppo e che coinvolgono operatori ed utenti al perseguimento di obiettivi di elevata qualità.

OBIETTIVI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ E DEI SERVIZI SANITARI

E' stata predisposta la Carta della Qualità e dei Servizi Sanitari al fine di perseguire specifici obiettivi:

- fornire agli utenti informazioni più complete, anche se in forma sintetica, sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate
- predisporre uno strumento efficace che consenta di sviluppare la qualità del servizio offerto agli utenti e individuare standard di qualità dei servizi, impegni e programmi da assumere per il miglioramento organizzativo ed operativo nell'offerta di prestazioni e per l'adeguamento tecnologico, in corrispondenza alle esigenze assistenziali
- garantire la completa trasparenza dei rapporti con gli utenti

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ E DEI SERVIZI SANITARI

EGUAGLIANZA

Il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Le regole poste che riguardano i rapporti con gli utenti e l'accesso alle prestazioni sono uguali per tutti.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche: il trattamento sanitario è garantito in misura paritaria a tutti gli utenti.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ingiustificata discriminazione: in particolare vengono adottate per i portatori di handicap tutte le iniziative per consentire la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri utenti.

IMPARZIALITÀ

Nell'applicazione delle regole operative il comportamento degli operatori è ispirato, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ

La continuità del servizio è assicurata per tutti i giorni feriali, prefestivi e il sabato mattina con regole che disciplinano l'attività.

DIRITTO DI SCELTA

L'assistito ha diritto di scegliere liberamente ed al di fuori di ogni costrizione morale e materiale un Medico di Medicina Generale appartenente Medicina di Gruppo e di fruire delle prestazioni offerte dallo stesso e dalla sua associazione.

PARTECIPAZIONE

L'utente può esporre verbalmente o per iscritto agli operatori responsabili le osservazioni ed i reclami che intende formulare.

La Medicina di Gruppo ha impostato un sistema di raccolta di osservazioni e reclami scritti, garantendone l'anonimato ove necessario, dai quali acquisisce elementi di valutazione dell'utente circa la qualità del servizio ai fini del miglioramento della qualità.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio offerto dalla Medicina di Gruppo è erogato in modo da garantire l'efficienza ed efficacia.

Ciò significa che l'organizzazione, in tutte le sue funzioni operative, è finalizzata alla prestazione di servizio con la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti e per garantire una reale efficacia delle prestazioni rese.

INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA IL CUNEO

BREVE STORIA

Undici Medici di Medicina Generale che lavorano nell'ambito territoriale dei comuni di Valmadrera, Malgrate, Civate e Oliveto Lario, dopo un percorso di collaborazioni e esperienze comuni iniziato poco prima dell'anno 2000 nel 2005 hanno deciso di associarsi in una Medicina di Gruppo, nel 2006 hanno costituito uno Studio Professionale Associato denominato GCP Valmadrera con la successiva aggiunta di un nuovo collega. nel 2010.

Dal 01 luglio 2012 Valmadrera di fronte a, ormai inconciliabili, punti di vista diversi sugli sviluppi dell'organizzazione di lavoro e dell'attività della Medicina di Gruppo i medici Cocchi, Fiorentino, Gottifredi, Le Rose hanno deciso di separarsi dal GCP Valmadrera e costituire una propria Medicina di Gruppo. Nello strutturare la loro nuova offerta hanno deciso di rimanere nella sede di Via Casnedi 4 a Valmadrera e conservare la collaborazione del personale amministrativo di segreteria, di personale infermieristico del GCP Valmadrera fino al 31.12.2012.

Dal gennaio 2013 con l'aggiunta della dr.ssa Lukacova, hanno deciso di associarsi in una nuova Medicina di Gruppo, costituire la Cooperativa il Cuneo e trasferirsi nella nuova sede di Valmadrera via XXV aprile 5 per affrontare nuove progettualità. Dal mese di marzo 2016 il Dott. Andrea Cocchi, socio fondatore della cooperativa ha cessato la sua attività come medico di medicina generale per pensionamento per limiti di età.

Sempre a partire dal mese di marzo 2016 alla cooperativa il Cuneo ha iniziato la sua attività di medico di medicina generale il nuovo socio della cooperativa la Dr.ssa Daniela Cairo. Si pertanto costituita una nuova Medicina di Gruppo.

PRESUPPOSTI

Con questa iniziativa si parte ancora una volta dalla convinzione che l'ambulatorio del Medico di Medicina Generale, all'interno della natura libera dell'esperienza professionale, fondata sul rapporto fiduciario, apprezzato e continuativo, tra operatore e paziente, sia il luogo in cui hanno inizio la maggior parte dei percorsi assistenziali, attraverso valutazioni, indicazioni e prescrizioni.

Un'altra forte certezza è che un gruppo di Medici di Medicina Generale, che lavora in associazione, quindi in un contesto strutturato, permetta lo sviluppo di una responsabilità collettiva e possa rispondere meglio alle esigenze di una popolazione interpretando con migliori risposte i suoi bisogni.

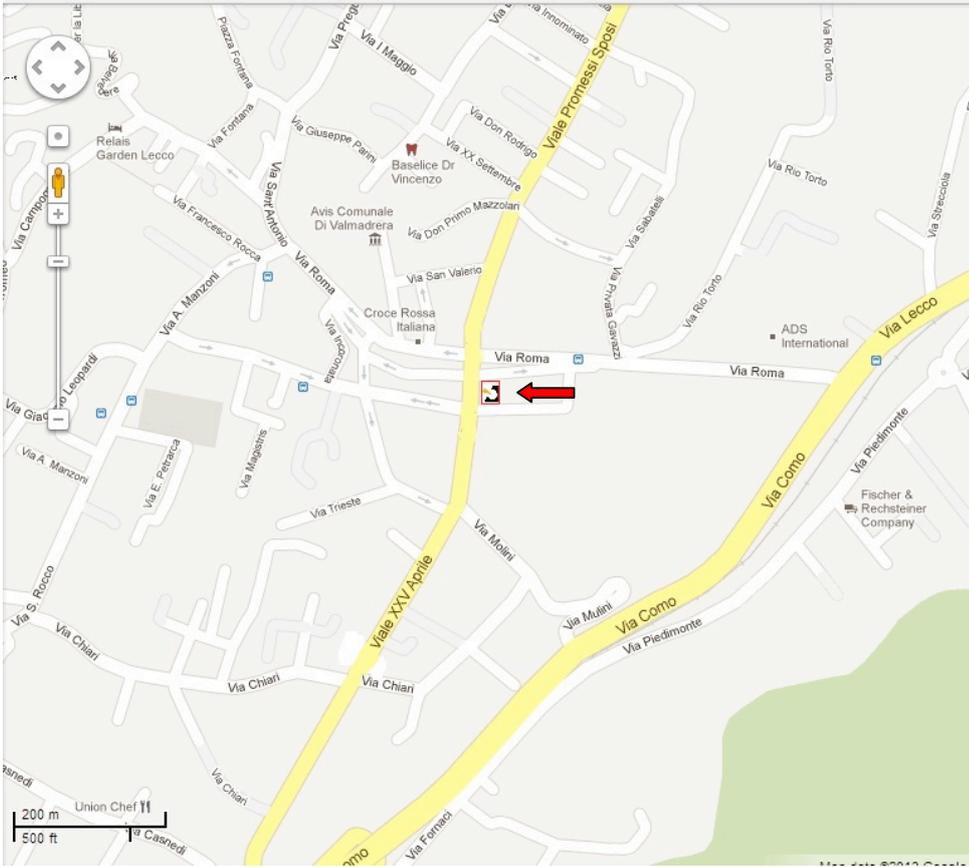
E' possibile non solo offrire maggiore accuratezza delle prestazioni-visite e garantire minori tempi di attesa per le visite oltre a una maggior facilità di contatto, ma soprattutto è fattibile sviluppare un modello di relazione con il paziente che tende ad uscire dalla logica del "mio medico" per andare verso quella, più ricca e rassicurante, di una presa in carico con sicurezza processi assistenziali complessi da parte del gruppo.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

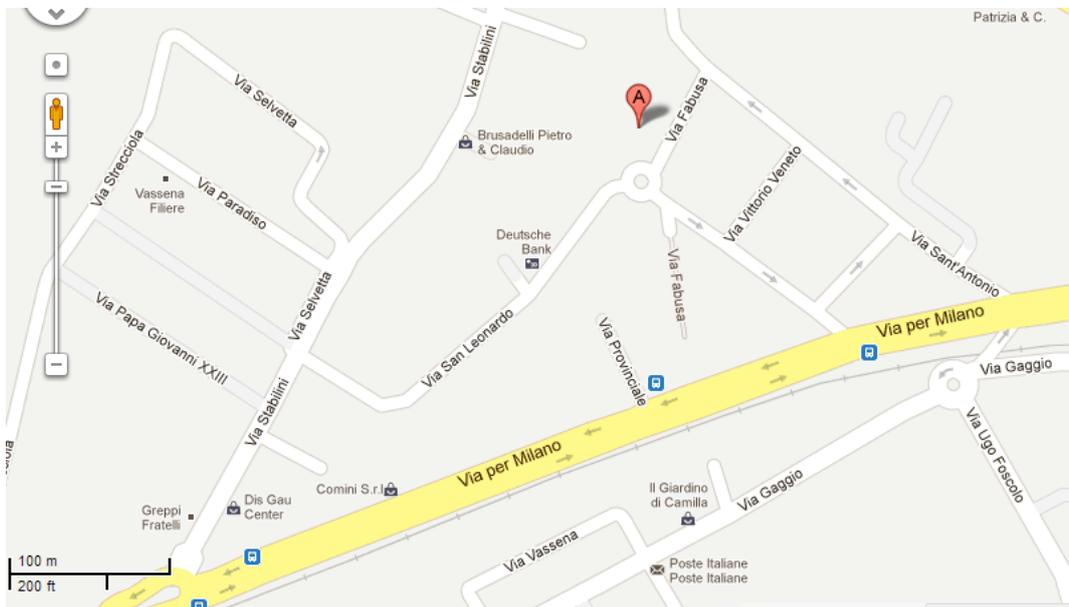
SEDE DELLA MEDICINA DI GRUPPO

PRESSO COOPERATIVA MEDICI DEL TERRITORIO DEL BARRO E DEL LARIO IL CUNEO

23868 VALMADRERA VIA XXV APRILE 5



- 23864 MALGRATE VIA FABUSA 1

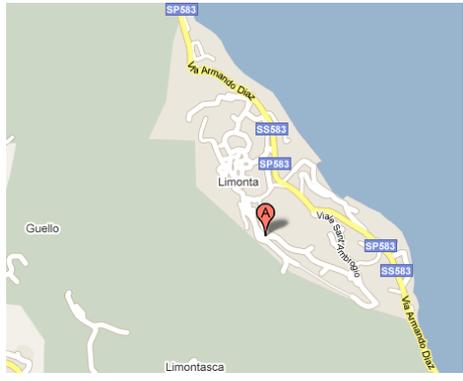


STUDI DI OLIVETO LARIO

DOTT. GOTTIFREDI - DOTT. ARIASI

- PRESSO AMBULATORI COMUNALI DI:

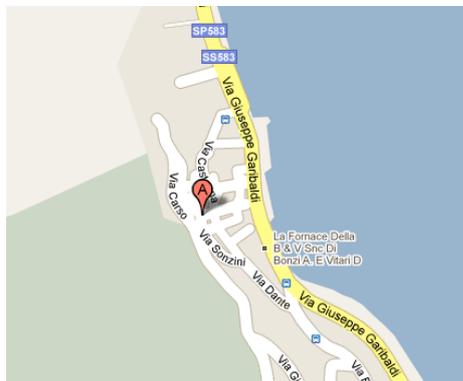
LIMONTA - Viale Sant' Ambrogio,4



VASSENA - Presso Municipio



ONNO - Via Sant' Antonio



MEDICO DI MEDICINA GENERALE

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

La Medicina di Gruppo, attraverso la propria organizzazione, servizi ed ambulatori, persegue l'obiettivo di massima qualità delle cure del paziente nelle migliori possibili condizioni ambientali e nel rispetto della persona.

I Medici prestano la propria opera a favore dei propri assistiti e sono attivati per quanto riguarda:

- le visite ambulatoriali sono **tutte su appuntamento** e la richiesta può essere effettuata telefonicamente o direttamente al front-office de "Il Cuneo"
- le visite domiciliari la richiesta è direttamente dall'interessato rivolta al proprio medico curante.
- l'ambulatorio infermieristico l'attività viene svolta su appuntamento
 - ad accesso diretto
 - attraverso una richiesta del proprio medico curante (soprattutto per la richiesta di somministrazione farmaci).

COME FISSARE APPUNTAMENTI AMBULATORIALI O CHIEDERE INFORMAZIONI

Per fissare appuntamenti per visite in ambulatorio

- ✓ **chi vuole chiamare da rete fissa il numero da utilizzare è**
0341 202090

IMPORTANTE CONSIDERARE CHE

Per fissare appuntamenti

- **richiesto in giornata** è preferibile scegliere la fascia orario della mattina dalle ore **08,30 alle ore 12,30**
- **programmato** è consigliato fissarlo subito al momento della uscita dall'ambulatorio del proprio medico al termine della visita o telefonare nelle fasce orarie pomeridiane dalle ore **14,30 alle ore 19,00** oppure inviare una mail a frontoffice@ilcuneo.org

Per richiedere informazioni

- Per richiedere solo informazioni è preferibile telefonare dalle 16,30 alle ore 19,00 oppure inviare una mail a info@ilcuneo.org
- Per richiedere informazioni di tipo amministrativo occorre inviare una mail a amministrazione@ilcuneo.org
- Per contattare l'ambulatorio infermieristico inviare una mail a infermiere@ilcuneo.org

COME CONTATTARE IL PROPRIO MEDICO

Il medico è raggiungibile in vari modi.
Attraverso:

TELEFONO

CELLULARE

E' possibile contattare il proprio medico
(per eventuali visite a domicilio¹ o per consulti/comunicazioni telefonici)
chiamando dal mattino alle ore 8 alla sera alle ore 20
preferibilmente non durante l'orario di ambulatorio

Cognome Nome Medico	Cellulare
Ariasi Gianfranco	3383410263
Cairo Daniela	338 1667466
Fiorentino Ugo Bruno	333 5360780
Gottifredi Stefano	335 7070666
Le Rose Alessandro	338 6621789
Lukacova Ingrid	328 9145217

in aggiunta o alternativa

RETE FISSA

Per chi vuole contattare il proprio medico è possibile chiamare il numero di Rete Unica "il cuneo"

0341 202090

compatibilmente con la sua attività ambulatoriale in corso.

POSTA ELETTRONICA

E' possibile inoltre comunicare con il proprio medico curante, ad esempio per richiesta di farmaci o accertamenti motivati, utilizzando i seguenti

Cognome Nome Medico	Indirizzo posta elettronica
Ariasi Gianfranco	gianfranco.ariasi@ilcuneo.org
Cairo Daniela	daniela.cairo@ilcuneo.org
Fiorentino Ugo Bruno	bruno.fiorentino@ilcuneo.org
Gottifredi Stefano	stefano.gottifredi@ilcuneo.org

Le Rose Alessandro	alessandro.le_rose@ilcuneo.org
Lukacova Ingrid	ingrid.lukacova@ilcuneo.org

COMPITI DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE

Il Medico di Medicina Generale è il medico di fiducia scelto dal cittadino e svolge nei suoi confronti compiti di diagnosi, di cura, di riabilitazione, di prevenzione e di educazione sanitaria.

Il Medico di Medicina Generale **non ha l'obbligo della reperibilità**:

I compiti assistenziali del medico di medicina generale sono quelli di cui ai Livelli Essenziali di Assistenza servizi essenziali da svolgersi secondo la miglior pratica e in accordo con il malato, si articolano in:

- a) gestione del paziente ammalato in condizioni acute;
- b) gestione delle patologie croniche;
- c) gestione dei malati, nell'ambito dell'Assistenza domiciliare programmata e integrata.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI MEDICINA GENERALE

PRESTAZIONI NON A PAGAMENTO

a) le visite ambulatoriali si svolgono negli orari programmati (vedi **allegato** orari attività ambulatoriale) **solo su appuntamento** nella sede centrale di Valmadrera via XXV Aprile 5 e nelle sede periferiche .

Tali visite sono a scopo diagnostico e terapeutico; con eventuali richieste di ricovero, di indagini diagnostiche e di visite specialistiche e oltre a eventuali prescrizioni farmaceutiche.

b) le visite domiciliari **si riferiscono ai pazienti non trasferibili** in ambulatorio; con eventuali richieste di ricovero, indagini diagnostiche e visite specialistiche e oltre a eventuali prescrizioni farmaceutiche.

Le visite domiciliari devono essere eseguite di norma nel corso della stessa giornata ove la richiesta pervenga entro le ore 10; se la richiesta viene fatta dopo le ore 10 la visita sarà eseguita entro le ore 12 del giorno successivo.

c) gli interventi sanitari di competenza nella Assistenza Domiciliare Integrata (ADI); questa speciale forma di assistenza, assieme agli eventuali interventi sociali, permette di assistere al proprio domicilio il paziente affetto da gravi patologie;

d) l'Assistenza Domiciliare Programmata (ADP) con interventi programmati a domicilio a favore degli assistiti non deambulabili;

e) le certificazioni:

- per la riammissione alla scuola dell'obbligo, agli asili nido, alla scuola materna e alle scuole secondarie superiori;
- per idoneità allo svolgimento di attività sportive non agonistiche nell'ambito scolastico (ma fuori dal normale orario di lezione) di cui al decreto Ministro Sanità del 28 febbraio 1983, art. 1 lettera a) e c), nell'ambito scolastico, a seguito di specifica richiesta dell'autorità scolastica competente (in base agli accordi ASL/Provveditorato agli Studi).
- i certificati per malattia ovvero la certificazione per l'incapacità temporanea al lavoro;
- le certificazioni di cui all'art. 2 della legge 29 febbraio 1980, n. 33, e all'art. 15 della legge 2 aprile 1981, n. 155 sono rilasciate utilizzando i moduli specifici fatte salve eventuali modifiche degli stessi concordate ai sensi dell'art. 2, comma 1, della Legge n. 33/80 per i lavoratori del settore privato;
- la certificazione per la riammissione al lavoro degli alimentaristi laddove previste;

f) proposte di cure termali da effettuarsi a carico del SSN

g) l'esecuzione delle vaccinazioni anti-influenzali per i soggetti a rischio (età superiore a 65 anni, ecc.) nell'ambito delle campagne vaccinali organizzate dall'ASL;

h) l'esecuzione di ulteriori prestazioni aggiuntive (vedi allegato)."

PRESTAZIONI A PAGAMENTO

I medici della Medicina di Gruppo possono svolgere attività di libera professione strutturata nei confronti dei propri assistiti per le categorie di prestazioni di seguito specificate:

- prestazioni non comprese nei compiti e nelle attività previsti dall'accordo nazionale
- prestazioni professionali, anche comportanti l'impiego di supporti tecnologici e strumentali, diagnostici e terapeutici, non esplicitamente previste fra le prestazioni aggiuntive
- prestazioni richieste e prestate nelle fasce orarie notturne, prefestive e festive;
- prestazioni specialistiche inerenti la specializzazione posseduta;
- prestazioni concernenti discipline cliniche predeterminate dall'interessato e delle quali l'assistito sia portato preventivamente a conoscenza.

Nel dettaglio:

- la visita domiciliare richiesta dal paziente in grado di recarsi presso lo studio del medico o iscritto ad altro medico (esclusi i casi di sostituzione per assenza).
- la visita ambulatoriale richiesta dal paziente, al di fuori degli orari di apertura dello studio
- la visita ambulatoriale o domiciliare occasionalmente esercitata in favore di cittadini di altre ASL o altre Regioni.
- le seguenti certificazioni (vedi **allegato** tariffario):
 - per idoneità a attività generica lavorativa (a rischio zero)
 - infortunio ad uso assicurativo
 - per domanda di invalidità civile e INPS
 - per polizze o certificazioni su modulo assicurativo
 - per l'esonero dalle lezioni di educazione fisica in ambito scolastico
 - per dieta personalizzata per mensa
 - per l'INAIL
(l'elenco dei medici che aderiscono alla convenzione non obbligatoria con INAIL è esposto)
 - di idoneità sportiva non agonistica al di fuori dell'ambito scolastico
 - certificazioni di stato in buona salute
 - per l'invio a soggiorni climatici, colonie e centri estivi
 - anamnestico per porto d'armi
 - anamnestico per patenti guida
 - certificazioni e/o schede di valutazione geriatrica per ammissione a case di riposo, R.S.A. su richiesta di privati
 - richiesta invalidità civile i invalidità INPS online
 - invio s cure termali INPS online
 - altre certificazioni ad uso privato.
- le visite occasionali per cittadini italiani che, trovandosi eccezionalmente al di fuori del proprio Comune di residenza, ricorrono all'opera del Medico di Medicina Generale. Le tariffe sono quelle stabilite dal vigente Accordo Collettivo nazionale per la medicina generale

LA VISITA AMBULATORIALE

La visita ambulatoriale viene effettuata nello studio del medico.

I medici della Medicina di Gruppo ricevono di norma nella sede principale e negli studi periferici esclusivamente **su appuntamento**. (vedi **allegato orari**)

Lo spazio orario dedicato all'attività ambulatoriale già ampliato dall'inizio di settembre del 2007 del 20% rispetto agli obblighi contrattuali, secondo l'applicazione di accordi contrattuali con la Regione Lombardia ed ATS della Brianza è stato **ulteriormente ampliato**.

Allo scopo è quello di continuare a svolgere la propria attività ambulatoriale su appuntamento ma con una tipologia di accesso Privilegiato o Aperto programmando gli appuntamenti il più vicino possibile al momento della loro richiesta, in particolare cercando di organizzare una pianificazione nello stesso giorno.

Si parte dal presupposto che la maggior parte dei pazienti che chiedono appuntamenti preferiscono venire lo stesso giorno ed essere visitati dal loro medico curante.

L'ulteriore ampliamento di offerta di orario cercherà di intercettare e accogliere questa richiesta.

Ma non si può avere migliore qualità delle cure mediche senza soluzione di continuità, senza cioè che un paziente in caso di necessità sia visitato da un altro medico del gruppo.

Occorre pensare al **Gruppo di Cura del paziente**.

Questa metodologia si basa sul fatto che un insieme definibile di pazienti (per situazioni tipo non differibile) possa essere curato da un gruppo di cura di medici.

In una pianificazione dell'assistenza a breve, medio e lungo termine si possono fissare anticipatamente le visite ambulatoriali successive

Nelle giornate prefestive infrasettimanali (vedi elenco giorni prefestivi) il Medico non è tenuto a svolgere l'attività ambulatoriale il pomeriggio.

LA VISITA DOMICILIARE

Nel caso in cui il paziente - a giudizio del medico - **non sia trasportabile presso lo studio**, viene assicurata la visita domiciliare come segue:

- in giornata se la richiesta di visita è effettuata entro le ore 10.00;
- qualora invece la richiesta pervenga oltre le ore 10.00, la visita potrà essere effettuata entro le ore 12.00 del giorno successivo.

Nei prefestivi il Medico è tenuto a recepire le richieste di visita fino alle ore 10.00.

Ogni medico ha reso pubblici due numeri di telefono (vedi **allegato** numeri di telefono) a cui indirizzare le eventuali chiamate uno è quello del cellulare (vedi allegato), mentre l'altro

0341.202090

è il numero della sede centrale Valmadrera via XXV Aprile 5 dove è attivo un servizio di segreteria tutti i giorni dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 19.00.

LE VISITE OCCASIONALI

I medici sono tenuti a prestare la propria opera in regime di assistenza diretta solo nei confronti degli assistiti che li hanno preventivamente scelti.

I medici, tuttavia, prestano la propria opera in favore dei cittadini che, trovandosi eccezionalmente al di fuori del proprio Comune di residenza, ricorrono all'opera del medico.

Le visite occasionali sono compensate direttamente dall'assistito con le seguenti tariffe omnicomprensive:

- visita ambulatoriale: € 15,00
- visita domiciliare: € 25,00

L'ASSISTENZA FARMACEUTICA

La prescrizione di medicinali avviene, per qualità e quantità, secondo scienza e coscienza e secondo l'evidenza scientifica, con le modalità stabilite dalla legislazione vigente nel rispetto del prontuario terapeutico nazionale.

Il medico può rilasciare le ricette farmaceutiche anche in assenza del paziente quando, a suo giudizio, non ritenga necessaria la visita.

Ogni Medico di Medicina Generale si assume personalmente la responsabilità delle sue prescrizioni e pertanto, proprio per la particolare conoscenza globale dei problemi sanitari del paziente, non è obbligato a trascrivere sul ricettario regionale – se non lo ritiene opportuno – i farmaci consigliati da altri medici, ancorché specialisti pubblici o privati, oppure se i farmaci non rispettano specifiche linee guida o le disposizioni dell’Agenzia Italiana del Farmaco.

Nel caso di prescrizione impropria il medico può essere oggetto di procedimento disciplinare, amministrativo e, in qualche caso, anche penale.

LE RICHIESTE DI INDAGINI SPECIALISTICHE

Il Medico di Medicina Generale, **ove lo ritenga necessario**, formula richiesta di visita, indagine specialistica, prestazione specialistica.

Come per l’assistenza farmaceutica la prescrizione avviene, per qualità e quantità, secondo scienza e coscienza e secondo l’evidenza scientifica.

Ogni Medico di Medicina Generale si assume personalmente la responsabilità delle sue prescrizioni e pertanto, proprio per la particolare conoscenza globale dei problemi sanitari del paziente, non è obbligato a trascrivere sul ricettario regionale – se non lo ritiene opportuno – le indagini specialistiche consigliate da altri medici, ancorché specialisti pubblici o privati, oppure se queste non rispettano specifiche linee guida o non vengono culturalmente condivise o possono risultare dannose al paziente.

Il medico può dar luogo al rilascio della richiesta o prescrizione di indagine specialistica anche in assenza del paziente, quando, a suo giudizio, ritenga non necessaria la visita del paziente stesso.

Lo specialista formula **esauriante risposta scritta in un documento con data e con firma identificabile attraverso un timbro** da consegnare al paziente che la porterà “al medico curante”.

Lo specialista pubblico o di struttura accreditata, qualora lo ritenga necessario per rispondere al quesito postogli dal medico di famiglia, può richiedere personalmente e direttamente eventuali ulteriori accertamenti diagnostici sul ricettario del Servizio Sanitario Nazionale.

Il Medico di Medicina Generale non può apporre sulle richieste di visite specialistiche la dicitura Classe di pertinenza A (formula che indica la necessità che la prestazione venga effettuata entro 72 ore) quando non sussistono fondate motivazioni cliniche.

Gli assistiti possono accedere nelle strutture pubbliche, senza la richiesta del medico curante, alle seguenti specialità:

- odontoiatria,
- ostetricia e ginecologia,
- pediatria,
- psichiatria,
- oculistica, limitatamente alle prestazioni optometriche,
- attività dei servizi di prevenzione e consultoriali.

E’ compito del medico di famiglia o specialista che compila la ricetta indicare il codice di esenzione qualora l’assistito ne abbia diritto.

PRESTAZIONI NON DIFFERIBILI

Ogni medico continua a svolgere l’attività clinica nei confronti dei propri assistiti negli orari dedicati (vedi **allegato** orari ambulatorio) ma ciascun medico, fermo restando il prioritario rapporto di fiducia del paziente col proprio medico curante, si impegna a svolgere la propria attività anche nei confronti degli assistiti degli altri associati, in caso di assenza di questi ultimi, per esigenze assistenziali non differibili all’interno del sistema ad Accesso Privilegiato o Aperto

Quanto sopra anche allo scopo di evitare il ricorso improprio ai Servizi di Emergenza e Pronto Soccorso per i cui interventi, se effettuati su casi che non rientrano non di urgenza-emergenza (es: codici bianchi e - di norma – codici verdi), è richiesto al cittadino il pagamento del Ticket.

IL RICOVERO IN OSPEDALE

Il Medico di Medicina Generale può proporre il ricovero in ospedale in caso di fatti acuti e/o non altrimenti risolvibili ambulatorialmente o a domicilio.

LE CURE TERMALI

La terapia termale non è alternativa né sostitutiva ad altri mezzi curativi (farmaci, vaccini, interventi chirurgici, etc.) ma costituisce un presidio che riveste un preciso ruolo nell'ambito della medicina ufficiale per peculiarità di azione e di metodologie di applicazione.

Fatti salvi gli eventuali ticket dovuti, il Servizio sanitario nazionale pone a proprio carico le spese relative ad un solo ciclo di cure (12 sedute) per anno solare (1° gennaio-31 dicembre).

Eventuali cure aggiuntive sono a carico dell'assistito.

Un ciclo di terapia termale deve durare 12 giorni in un arco temporale non superiore a 16 giorni.

Quando sussiste l'indicazione si può prolungare la durata del ciclo e/o ripetere la terapia nel corso dell'anno ma con oneri a carico del paziente.

Il medico di famiglia, ove lo ritenga necessario, formula proposta di cure termali.

AMBULATORIO INFERMIERISTICO

L'ambulatorio infermieristico è allocato presso la Sede Principale della Cooperativa Medici "Il Cuneo" ed è stato organizzato dopo una verifica delle credenziali del personale infermieristico con una scelta di operatori capaci e competenti rispetto all'incarico di lavoro.

E' stato ottenuto il risultato di costituire un'equipe esperta nelle modalità di miglioramento dei processi e dotata di disponibilità all'utilizzo delle linee guida e dei percorsi clinici.

L'ambulatorio infermieristico del Il Cuneo è attualmente dedicato, ad erogare prestazioni per i pazienti dei Nostri medici. E' possibile avere prestazioni infermieristiche in sede a pagamento.

ORARIO DI ACCESSO

L'orario di accesso all'attività dell'ambulatorio infermieristico è sviluppato da lunedì a venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,30

MODALITÀ DI ACCESSO

Gli utenti accedono prevalentemente su appuntamento telefonando al centralino **0341202090**

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Questa organizzazione di lavoro permette l'erogazione di un mix concordato di prestazioni aggiuntive dell'accordo nazionale (vedi **allegato** prestazioni aggiuntive) e gestisce la domanda di altre prestazioni assistenziali di interesse aziendale ATS (es. medicazioni complesse, cura delle lesioni cutanee croniche, cure delle stomie digestive e respiratorie ed educazione all'autogestione, cura dei cateteri nefrostomici ed educazione all'autogestione, monitoraggio P.A. ed educazione all'autocontrollo, controllo glicemia capillare e educazione all'autogestione della terapia e dei controlli glicemici, prelievi decentrati per la gestione del TAO, vaccinazioni antinfluenzali o di altro tipo quale attività concordata in corso di campagna vaccinale ASL ecc...);

Vengono svolte anche attività informative e/o educative e di contatto con gli utenti, con attivazione anche sistemi di call e recall secondo ceck list programmate.

Tabella Tipologia delle prestazioni

NICs corrispondenti: Nursing Intervention Classification
5240 - Counseling
3520 - Ulcere da pressione, cura delle
3540 - Ulcere da pressione, prevenzione delle
3584 - Cute, trattamenti topici, cura della
3660 - Ferita, cura della
3680 - Ferita, irrigazione della
1870 - Drenaggio, assistenza in caso di
3662 - Ferita: drenaggio chiuso, cura della
480 - Stomia, cura della
1870 - Drenaggio, assistenza in caso di

1878 - Drenaggio urinario, assistenza in caso di
3440 - Sito di incisione, cura del
3620 - Suture
3662 - Gestione e medicazione Ilizarov
3660 - Ferita, cura della
2300 somministrazione di farmaci
2304 somministrazione di farmaci per via orale
2306 somministrazione di farmaci topici
2310 somministrazione di farmaci per via oculare
2313 somministrazione di farmaci per via intramuscolare
2314 somministrazione di farmaci per via endovenosa
2316 somministrazione di farmaci per via cutanea
2317 somministrazione di farmaci per via sottocutanea
2440 Cure richieste da un dispositivo di accesso venoso
2120 - Iperglicemia, gestione della
2130 - Ipoglicemia, gestione della
3590 - Cute, sorveglianza della
450 - Stipsi/fecaloma, gestione della
480 - Stomia, cura della
580 - Cateterismo vescicale
1876 - Drenaggio urinario, gestione del
5616 - Insegnamento: farmaci prescritti
7400 - Sistema sanitario, guida al
7960 - Informazioni sanitarie, scambio
8100 - Ricorso ad altri operatori e servizi
6240 - Primo Soccorso
6680 Monitoraggio parametri vitali
7820 - Campioni (laboratorio), gestione dei
6530 - Vaccinazioni, gestione delle

FRONT-OFFICE

ORARIO DI ACCESSO

Oltre all'orario abituale feriale

- mattino dalle ore 8,30 alle ore 12,30
- pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 19,00

viene proposta l'apertura anche al sabato mattino dalle ore 8,30 alle ore 12,30.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

Svolge funzioni di segreteria in cui si provvede alla prenotazioni delle visite mediche con i vari Medici di Medicina Generale della Cooperativa, alla consegna delle richieste di prescrizioni autorizzate e al rilascio professionale di una serie di informazioni per la facilitazione dei percorsi di cura cercando di semplificare i non sempre facili iter burocratici (impegnative, certificati, richieste ecc.) che rendono ancora più disagiata la condizione di malato.

PER L'EMERGENZA

L'emergenza dal mese di marzo 2013 ha un solo numero

112

Anche se 112/113/115/118 rimarranno ancora attivi.

COS'È IL NUMERO DI EMERGENZA 118?

È il numero del Servizio Sanitario Emergenza Urgenza, un servizio pubblico attivo su tutto il territorio nazionale con l'obiettivo di garantire 365 giorni l'anno, 24 ore al giorno, una risposta adeguata alle situazioni di emergenza o urgenza sanitaria e delle maxiemergenze tramite l'invio di mezzi di soccorso appropriati.

COME SI FA A CHIAMARE IL 118?

Chiamare è molto semplice. Da qualsiasi apparecchio telefonico, fisso o mobile, si digita il numero e si viene messi in contatto con la Centrale Operativa di riferimento, quella del distretto telefonico a cui si appartiene. La chiamata è completamente gratuita e la si può effettuare anche da un dispositivo privo di credito telefonico.

QUANDO DEVO CHIAMARE IL 118?

- Per richiedere un intervento che deve essere immediato per evitare di mettere in pericolo la vita o compromettere funzioni vitali
- Grave malore
- Incidente stradale, sul lavoro, domestico, sportivo
- Necessità di ricovero ospedaliero urgente su indicazione di un medico
- Situazioni certe o presunte di pericolo di vita
- Per richiedere informazioni sanitarie di carattere di urgenza.

QUANDO NON DEVO CHIAMARE IL 118?

- Per richiedere ricoveri ospedalieri programmati
- Per chiedere dimissioni o trasferimenti non urgenti con l'ambulanza
- Per effettuare visite mediche specialistiche o accertamenti
- Per ricevere informazioni sanitarie che non hanno carattere di urgenza.

A CHI MI POSSO RIVOLGERE QUANDO NON DEVO CHIAMARE IL 118?

Nei casi in cui non vi sia pericolo immediato ma vi sia necessità di un intervento ci si può rivolgere

- al medico di famiglia
- al medico della Continuità Assistenziale (Guardia Medica)

SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Il Servizio di Continuità Assistenziale interviene negli orari in cui il Medico di Medicina Generale e il Pediatra di Famiglia non sono tenuti ad esercitare l'attività.

Ci si rivolge a questo Servizio solo nel caso in cui il bisogno sia non differibile, cioè per le situazioni di malattia che non possono essere rinviate il giorno successivo al proprio Medico curante.

In caso di ricorso non appropriato potrebbero verificarsi disservizi nei confronti di chi avesse effettiva necessità dell'intervento urgente. La prestazione della guardia medica è gratuita.

IL MEDICO PUÒ INTERVENIRE CON LE SEGUENTI MODALITÀ

- limitarsi ad un consiglio telefonico;
- invitare l'utente a raggiungere la Sede di Continuità Assistenziale per una valutazione ambulatoriale;
- effettuare la visita a domicilio, qualora a suo parere le condizioni cliniche del paziente lo richiedano;
- valutare che la patologia non sia gestibile a domicilio

Al termine della visita, il Medico rilascia all'utente il modulario informativo compilato in duplice copia (modulo M) di cui una copia è destinata al Medico Curante (o alla struttura sanitaria, in caso di ricovero) e l'altra viene tenuta dal Medico di Continuità Assistenziale.

- dalle ore 8.00 del sabato alle ore 8.00 del lunedì successivo
- dalle ore 10.00 del giorno prefestivo alle ore 8 del giorno successivo al giorno festivo
- alle ore 20.00 alle ore 8.00 di tutti i giorni feriali.

COSA FARE

Fornire all'operatore telefonico le informazioni necessarie per la richiesta di intervento.

Il Medico chiederà:

- nome, cognome, età ed indirizzo;
- generalità del richiedente ed eventuale relazione con l'assistito (nel caso che sia persona diversa);
- tipo di problema, segni e sintomi e ora della loro comparsa.

Occorre rispondere con calma alle domande che vengono poste, perché dare tutte le informazioni non è una perdita di tempo, ma anzi permette di acquisire elementi utili all'intervento più opportuno. Infatti proprio sulla base delle notizie fornite da chi chiama e delle domande poste dal Medico per approfondire il problema, quest'ultimo può decidere di intervenire con varie modalità

COSA CHIEDERE E COSA NON CHIEDERE

Il Medico eroga:

- Prescrizioni farmaceutiche per una terapia non differibile e per coprire un ciclo di terapia non superiore a 48/72 ore;
- Certificazione di malattia limitatamente ai giorni coincidenti con i turni festivi e prefestivi e notturni del Servizio di Continuità Assistenziale.

Il Medico non eroga:

- Prestazioni infermieristiche non correlate alla visita medica;
- Ripetizioni di ricette in terapie croniche;
- Trascrizioni non differibili su ricettario S.S.N. di prescrizione di altri medici;

SPAZI ULTERIORI

SPAZIO RIUNIONI

Nella scelta dei locali si è ritenuto di ricavare uno spazio per riunioni quali incontri di aggiornamento, incontri educazione sanitaria con gruppi di pazienti, biblioteca di testi scientifici.

SPAZIO MOSTRE

Le seguenti considerazioni ci hanno ispirato la creazione di un piccolo spazio dove esporre opere quali quadri, fotografie o poesie.

Uno spazio, un luogo informale, familiare, dove poter semplicemente fruire dell'arte in tutte le sue espressioni o dove poter lasciare una traccia di sé stessi, le proprie opere.

Ma anche uno spazio temporale, una piccola pausa tra i gesti quotidiani, come andare dal proprio medico. Un "altrove", un momento per noi stessi, attimi da dedicare al nostro benessere non solo fisico ma anche spirituale (mentale)

Oppure semplicemente un attimo di "relax".

Chi fa arte per sé stesso, chi da libero sfogo alle proprie emozioni o comunque prova piacere nel creare dipingendo, fotografando o scrivendo, senza avere considerato di poter mettere in mostra le proprie opere, ha un'occasione per presentarsi agli altri lasciando le proprie tracce artistiche.

PICCOLA GALLERIA A L T R O V E

TRACCE PER CONOSCERSI

"C'è un tizio che disegna quadri con lo spray senza usare la mascherina. Ogni volta che starnutisce disegna un arcobaleno" Antoine de Saint-Exupéry (Il Piccolo Principe)

Da sempre il benessere dell'individuo è stato accostato all'arte.

Nella Preistoria come oggi questi due mondi si intersecano, uno in cerca dell'altro.

I nostri pensieri, le nostre emozioni così come i nostri stati d'animo, consciamente o inconsciamente vengono influenzati dal bello e dall'arte.

Ma nello stesso tempo il bello e l'arte sono espressione dei nostri pensieri e dei nostri stati d'animo.

Forme, colori, immagini, così come suoni e parole sono delle opportunità per "liberarci" creando, ma anche solo osservando, ascoltando o leggendo.

PROGRAMMI - SERVIZI - CONTRATTI DELLA COOPERATIVA IL CUNEO

SITO WEB WWW.ILCUNEO.ORG

GESTIONE ANTINCENDI

alafire Corso Martiri della Liberazione 42 23900 Lecco (Lc)

SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI

Team Ambiente via Cattaneo 217 24033 Calusco d'Adda (Bg)

SMALTIMENTO CARTUCCIE ESAUSTE

Il Grigio Cooperativa Sociale Onlus via P. Vitalba 40 23801 Calolziocorte (Lc)

ASSICURAZIONE RESPONSABILITÀ CIVILE LOCALI

Assimoco, agenzia di Sondrio

AFFITTO

I locali dedicati alle cure primarie occupano una superficie di circa 245 mq e sono in affitto dalla società VALVA s.r.l Via S. Giuseppe 63 23868 Valmadrera (Lc).

DIRITTI E I DOVERI DEL PAZIENTE

DIRITTI DEL PAZIENTE

- L'assistito che accede ai servizi della Medicina di Gruppo ha diritto ad essere trattato con cortesia ed umanità e di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose.
- L'utente ha diritto di ottenere le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- L'assistito ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia e alla relativa prognosi.
- In particolare l'assistito ha diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o avviato ad accertamenti diagnostici o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa potrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- L'assistito ha altresì diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi.
- Ove l'assistito non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse dovranno essere fornite alle persone che sopra sono state indicate.
- L'assistito ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Medicina di Gruppo ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

DOVERI DEL PAZIENTE

- L'assistito, quando accede agli studi della Medicina di Gruppo, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, amministrativo.
- L'accesso agli studi della Medicina di Gruppo esprime da parte dell'assistito un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
- È dovere di ogni assistito informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.
- L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno degli studi della Medicina di Gruppo ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi negli studi della Medicina di Gruppo è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica.
- Negli studi della Medicina di Gruppo è vietato fumare e non è permesso l'uso dei cellulari.

- L'organizzazione e gli orari previsti negli studi della Medicina di Gruppo devono essere rispettati in ogni circostanza.
- Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere degli utenti.

STANDARD DI QUALITÀ

PREMESSA

Fa parte dell'essenza stessa delle Cure Primarie il mirare a fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti, pertanto la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure sono un dovere deontologico dei Medici di Medicina Generale appartenenti alla Medicina di Gruppo.

Se la qualità del servizio è il risultato degli sforzi che gli attori di un'organizzazione compiono orientandosi verso l'obiettivo di soddisfare sempre di più le necessità dell'utente, non può essere disconosciuto l'impegno a migliorare nel tempo la struttura e la tecnologia che è stata e che continua a essere acquisita, con gli interventi succedutisi volti ad elevare la qualità oltre che ambientale anche tecnico-professionale delle prestazioni offerte.

PER GLI ASPETTI CHE RIGUARDANO LE VISITE MEDICHE

- Il tempo massimo di attesa per la visita è ridotto al minimo con la tipologia di accesso Privilegiato o Aperto infatti la pianificazione può avvenire nello stesso giorno.
- Le informazioni al paziente sui trattamenti terapeutici sono fornite durante le visite e gli interventi medici eseguiti. Comunque vi è la disponibilità del medico curante in orario prefissato a fornire informazioni più dettagliate e per incontrare i familiari, in particolare nei casi di maggiore gravità.
- L'accesso e l'attesa dei pazienti sono programmati in orari predeterminati ed in sale d'attesa a loro riservate.
- Il tempo massimo di risposta ad eventuale reclamo è di giorni 7 dalla presentazione.

PER GLI ASPETTI CHE RIGUARDANO L'EROGAZIONE DEI SERVIZI E LE PRESTAZIONI DEGLI AMBULATORI

- La procedura per la prenotazione delle prestazioni dei servizi e degli ambulatori, prevede la consegna da parte del front-office di un documento con l'indicazione del giorno e dell'ora in cui la prestazione prenotata dovrà essere eseguita. Tale procedura non si può applicare per le prenotazioni telefoniche.

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD PER LE PRESTAZIONI DEI SERVIZI E DEGLI AMBULATORI

- La verifica dei tempi di attesa allo sportello per la prenotazione, viene operata attraverso la rilevazione dei tempi nei periodi di maggior afflusso da parte dell'addetto allo sportello e con l'attivazione di un secondo sportello ed in ogni caso attraverso gli eventuali reclami degli utenti.
- La verifica dei tempi di attesa per l'erogazione di prestazioni ambulatoriali e di quelle dei servizi, viene invece operata attraverso le rilevazioni sui registri di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali e dei servizi.
- La verifica dei tempi di risposta al reclamo viene effettuata dal responsabile degli uffici amministrativi attraverso l'esame delle annotazioni sul registro dei reclami.

RECLAMI

- Ogni valutazione sulla qualità di un servizio non può prescindere dall'analisi integrata dei due protagonisti del processo di erogazione: da una parte gli utenti e dall'altra l'organizzazione e i suoi operatori.

- La cooperativa “ Il Cuneo” Valmadrera garantisce attraverso un proprio Servizio per le relazioni con il pubblico URP la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di riscontro di possibili disservizi o comportamenti od atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste.
- L'ufficio amministrativo di front-office è tenuto a fornire il modulo apposito (vedi **allegato** Scheda per la rilevazione di segnalazione, reclami suggerimenti) e a recepire le osservazioni scritte o verbali ed a fornire le indicazioni utili per l'espressione di quanto ritenuto dall'utente in merito al servizio offerto.
- Le osservazioni ed i reclami sono valutati dal Servizio per le relazioni con il pubblico URP e questo è tenuto a comunicare all'utente, se conosciuto, le determinazioni assunte o le spiegazioni necessarie, a seguito di quanto esposto

PRIVACY

I Medici di Medicina Generale si avvalgono di sistemi informatici per trattare le informazioni sanitarie del Cittadino.

Le informazioni trattate sono quelle necessarie per le finalità di cura del Cittadino (prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza per tutti Cittadini assistiti presso le Strutture Sanitarie pubbliche e private accreditate a contratto, operanti nel territorio lombardo) e per le finalità amministrative ad esse correlate.

I dati dell'assistito sono raccolti sulla scheda sanitaria individuale in formato elettronico e custoditi con la massima cura, nel rispetto delle leggi vigenti secondo quanto meglio specificato nel

- **Documento Programmatico sulla Sicurezza** in vigore
Adempimenti del D.Lgs. 196 del 30 Giugno 2003 recante disposizioni in materia di "protezione dei dati personali"

L'accesso ai dati è possibile solo ai medici dell'associazione, ai loro sostituti e - limitatamente alle specifiche competenze - è consentito al personale infermieristico e amministrativo di segreteria.

ALLEGATO**NUMERI TELEFONO MEDICI DI MEDICINA GENERALE**

Medico Studio	Sede centrale	Cellulare/ Abitazione
	0341.202090	
Fiorentino		333 5360780
Gottifredi		335 7070666
Le Rose		338 6621789

ALLEGATO

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

Le prestazioni aggiuntive eseguibili dai medici sono quelle elencate successivamente

A – Prestazioni eseguibili senza autorizzazione:

1. Prima medicazione (*)
2. Sutura di ferita superficiale
3. Successive medicazioni
4. Rimozione di punti di sutura e medicazione
5. Cateterismo uretrale nell'uomo
6. Cateterismo uretrale nella donna
7. Tamponamento nasale anteriore
8. Fleboclisi (unica eseguibile in caso di urgenza)
9. Lavanda gastrica 12,32
10. Iniezione di gammaglobulina o vaccinazione antitetanica
11. Iniezione sottocutanea desensibilizzante (**)
12. Tampone faringeo, prelievo per esame batteriologico (solo su pazienti non ambulabili)

B) PRESTAZIONI ESEGUIBILI CON AUTORIZZAZIONE SANITARIA:

1. Ciclo di fleboclisi
2. Ciclo curativo di iniezioni endovenose (per ogni iniezione)
3. Ciclo aerosol o inalazioni caldo-umide nello studio professionale del medico (per prestazione singola) (***)
4. Vaccinazioni non obbligatorie (****)

(*) Per la prima medicazione va intesa quella eseguita su ferita non precedentemente medicata. In caso di sutura si aggiunge la relativa tariffa.

(**) Praticabile solo negli studi dotati di frigorifero.

(***) Per l'esecuzione di tale prestazione lo studio del medico deve essere dotato di idonei impianti fissi.

(****) Eseguibili con autorizzazione complessiva nell'ambito di programmi di vaccinazioni disposti in sede regionale o di Azienda. Per la conservazione del vaccino che è fornito dall'Azienda, lo studio medico deve essere dotato di idoneo frigorifero. Sui risultati della propria collaborazione alla campagna di vaccinazione il medico invia apposita relazione all'Azienda. I compensi relativi alle vaccinazioni non obbligatorie non rientrano nel calcolo di cui al comma 6 del presente allegato. La vaccinazione antinfluenzale è compensata con la tariffa di cui al presente allegato anche nel caso previsto dall'art. 45, comma 4 lettera c).

ALLEGATO

SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI

Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico
Medicina di Gruppo Valmadrera Malgrate Oliveto Lario

Scheda per la Rilevazione di Segnalazioni, Reclami, Suggerimenti

- Segnalazione
 Reclamo
 Suggerimento

Modalità di presentazione:

- di persona
 telefono
 e.mail
 fax

Cognome Nome

Via/Piazza N° Città

Telefono E-Mail

Oggetto della

Segnalazione:.....	
Data .. /... /..... Firma	
Ricevuta il .. /... /..... dall'operatore	
Si trasmette la segnalazione al responsabile del servizio Dott. Alessandro Le Rose	Data .. /... /.....
Esito della comunicazione al cittadino Data .. /... /.....	
<input type="checkbox"/> Risolto <input type="checkbox"/> Risolvibile <input type="checkbox"/> Irrisolvibile <input type="checkbox"/> Competenza altri enti	
Comunicato il .. /... /..... <input type="checkbox"/> Non comunicato <input type="checkbox"/> Altro	

