



A F T

Carta dei Servizi

della Medicina di Gruppo Integrata di

C E R E A

Medicina di Gruppo Integrata di Cerea

Sede Centrale: Via Guglielmo Oberdan, 10 - 37053 C E R E A (VR). Tel. 0442 1880026

Storia del documento

APPROVATO DA

Nome e cognome	Ruolo
Ivano Arcolini	Medico
Giorgio Barini	Medico
Giorgio Bertelli	Medico
Aldo Fasdelli	Medico
Graziano Ghirelli	Medico
Silvano Lorenzetti	Medico
Roberto Magagnotto	Medico
Paolo Melotto	Medico
Giorgio Rodegher	Medico
Claudio Tambalo	Medico
Eleonora Tin	Medico
Riccardo Zampieri	Medico
Costantino Zanetti	Medico
Guido Ziviani	Medico

RILASCIATO DA

Nome e cognome	Data
Giorgio Barini	13/03/2019
Ferdinando Vaccari	Resp. UOC Cure Primarie
Michele Triglione	Resp. URP sede Legnago

AGGIORNAMENTI

Questo documento sarà aggiornato con cadenza periodica annuale o in caso di sostanziali variazioni di quanto riportato.

Premessa

Il Medico di Medicina Generale (MMG o Medico di Famiglia o Medico di fiducia) è il medico che, scelto dal cittadino, ha la responsabilità complessiva della sua salute: ha cioè compiti di diagnosi, di terapia, di riabilitazione, di prevenzione e di educazione sanitaria, sia individuali che familiari. È un libero professionista che ha sottoscritto una Convenzione, cioè il contratto approvato con Decreto del Presidente della Repubblica che disciplina il rapporto di lavoro di tipo libero professionale tra Servizio Sanitario Nazionale (SSN), rappresentato dall'Azienda ULSS, ed il Medico stesso.

La Regione Veneto, attraverso un complesso progetto di Riforma delle Cure Primarie, da anni sta promuovendo l'aggregazione dei MMG in forme associative diverse, per favorire la continuità dell'assistenza e la presa in carico delle patologie croniche. La Medicina di Gruppo Integrata (MdGI), così come definita nella DGR 751/15, è la più avanzata di queste forme associative e promuove un cambiamento radicale nella modalità di erogazione delle cure.

Cos'è la Medicina di Gruppo Integrata

La Medicina di Gruppo Integrata è una associazione libera, volontaria e paritaria, che ha lo scopo di esercitare la Medicina di Famiglia convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) nella forma di **lavoro di gruppo**. Questa forma associativa, promossa dalla Regione Veneto, prevede la messa in atto da parte dei Medici associati di misure di organizzazione e di integrazione delle funzioni atte a migliorare l'accessibilità allo Studio Medico e la continuità assistenziale ai propri assistiti.

Obiettivo del documento

Questa Carta dei Servizi è il documento ufficiale, redatto dai MMG della Medicina di Gruppo Integrata AFT CERECA e validato dall'AULSS 9 Distretto 3, che ha lo scopo di fornire a tutti gli assistiti una dettagliata informazione sull'organizzazione, sulle modalità di accesso, sulle prestazioni offerte e sulle regole che sottendono l'attività dei Medici del Gruppo e del personale amministrativo e sanitario, allo scopo di assicurare a tutti il servizio migliore rispetto alle loro necessità e nel rispetto dei livelli essenziali e uniformi di assistenza.

Presso la Segreteria è disponibile per gli utenti una piccola brochure che in maniera sintetica riporta le informazioni più importanti e utili tra quelle qui contenute.

Indice

- 1 INFORMAZIONI UTILI5**
- 2 REGOLE GENERALI DI ACCESSO7**
- 3 LE PRESTAZIONI EROGATE DAL MEDICO DI MEDICINA GENERALE8**
 - 3.1 Visite ambulatoriali8**
 - 3.2 Visite domiciliari8**
 - 3.3 Certificazioni8**
 - 3.4 Impegnative per accertamenti e ricette per farmaci9**
 - 3.5 Ricevimento degli informatori scientifici del farmaco9**
- 4 LA GESTIONE DELLE EMERGENZE E URGENZE10**
- 5 ORGANIZZAZIONE DELLA MEDICINA DI GRUPPO INTEGRATA11**
 - 5.1 Servizio di Segreteria11**
 - 5.2 Servizio di Infermeria11**
- 6 COMPITI E DOVERI DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE13**
 - 6.1 I doveri del medico – Principi fondamentali13**
 - 6.2 Prestazioni in regime SSN e libero-professionale13**
- 7 DIRITTI E DOVERI DELL'ASSISTITO15**
 - 7.1 Per un corretto rapporto medico-paziente15**
 - 7.2 Il ricorso allo specialista privato15**
- 8 FORMAZIONE CONTINUA DEI MEDICI DELLA MEDICINA DI GRUPPO16**
- 9 PARTECIPAZIONE A PROGETTI AZIENDALI E REGIONALI E AUDIT INTERNO17**
- 10 TUTELA DEGLI ASSISTITI E RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA17**
- 11 TECNOLOGIA INFORMATICA, PRIVACY E SICUREZZA18**
 - 11.1 La tecnologia informatica18**
 - 11.2 Privacy e Sicurezza18**

1 INFORMAZIONI UTILI

La sede

La Medicina di Gruppo prevede lo svolgimento dell'attività ambulatoriale dei medici associati in una sede unica. La nostra sede si trova in Via Guglielmo Oberdan, 10 – Cerea (VR).

Orario di apertura

La struttura è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 08 alle 20. Sabato e prefestivi, dalle 08 alle 10.

***Nota bene:** Si ricorda che, come previsto dalla normativa vigente, nei giorni prefestivi, la Sede è aperta dalle ore 8 alle 10 e comunque fino ad aver soddisfatto le esigenze degli assistiti presenti in studio. Anche nei giorni prefestivi, così come al sabato, è attivo servizio di Guardia Medica dalle ore 10.00 del mattino fino alle ore 8.00 del giorno post-festivo.*

Gli orari dettagliati e aggiornati sono riportati nell'ultima pagina di questo documento.

Il personale medico

Durante l'orario di apertura della sede è sempre presente almeno uno dei medici del gruppo. Tutti i Medici del Gruppo sono presenti, in orari definiti, nella Sede Centrale, pur mantenendo i rispettivi ambulatori periferici di Cerea, Casaleone e Sanguinetto. I medici che formano la MdGI sono:

Ivano Arcolini
Giorgio Barini
Giorgio Bertelli
Aldo Fasdelli
Graziano Ghirelli
Silvano Lorenzetti
Roberto Magagnotto
Paolo Melotto
Giorgio Rodegher
Claudio Tambalo
Eleonora Tin
Riccardo Zampieri
Costantino Zanetti
Guido Ziviani

Il personale di segreteria

Durante l'orario di apertura della sede è sempre presente almeno un componente del personale di segreteria.

Il personale infermieristico

Durante l'orario di apertura della sede è sempre presente almeno un componente del personale infermieristico

Contatti

Telefono: È attivo il numero unico **0442 1880026**. Dalle ore 8 alle ore 20 è possibile contattare telefonicamente la Segreteria e/o il proprio medico, se presente. Le comunicazioni telefoniche dovranno essere **brevi e pertinenti**.

e-mail: aftcerea@gmail.com

***Nota bene:** Con riferimento alla e-mail inviata al personale infermieristico o di segreteria, si ricorda che i messaggi di posta elettronica sono aperti ogni giorno dalla segretaria o dalla infermiera presente in studio. Le comunicazioni via e-mail non si prestano a richieste di prescrizioni o appuntamenti urgenti: in questo caso è preferibile usare il telefono. Si ricorda che la e-mail e gli allegati non sono criptati e possono presentare rischi per la sicurezza delle informazioni così inviate.*

Le dotazioni della sede

La sede della MdGI è dotata di:

- 6 sale per la visita medica
- 1 sala adibita a infermeria
- 1 zona reception ospitante la Segreteria
- 1 sala attesa con 24 posti a sedere

La sede è inoltre dotata di:

- 1 porta di ingresso principale comunicante direttamente con l'esterno
- 1 porta di emergenza secondaria
- 1 servizio igienico per il personale
- 1 servizio igienico per il pubblico
- 1 parcheggio di superficie

La struttura è adatta anche ai portatori di handicap: sono infatti presenti posti auto riservati.

2 REGOLE GENERALI DI ACCESSO

La legge prevede che anche nella Medicina di Gruppo Integrata rimanga fondamentale il rapporto di fiducia con il proprio Medico curante, comunque si possono effettuare variazioni di scelta del Medico di Famiglia all'interno dell'Associazione con il consenso del medico titolare della scelta.

Questo determina che, normalmente, l'assistito, per qualsiasi necessità sanitaria, deve rivolgersi esclusivamente al proprio medico curante, tranne in caso di prestazioni non differibili in assenza del proprio medico.

In caso di prestazione non differibile di tipo clinico o amministrativo, l'assistito può rivolgersi a un altro medico presente in quel momento nella struttura.

***Nota bene:** Il medico che presta assistenza (in assenza del medico curante) assume ogni responsabilità diagnostica e terapeutica e quindi si comporterà nella maniera da lui ritenuta più idonea per la circostanza. Il medico sostituto soddisferà le necessità indispensabili, demandando poi al medico curante ogni altra successiva decisione. La prescrizione dei farmaci avverrà nel rispetto della normativa nazionale e delle indicazioni ASL/Regione, nella quantità necessaria per fare fronte alla momentanea assenza del proprio medico.*

Apertura del sabato mattina 8-10

Si prega di non utilizzare lo spazio del sabato per problematiche amministrative non urgenti. La ripetizione di ricette per uso abituale, la prescrizione d'indagini e il controllo degli esami devono essere svolti dal proprio Medico Curante.

3 LE PRESTAZIONI EROGATE DAL MEDICO DI MEDICINA GENERALE

3.1 Visite ambulatoriali

Ciascun medico aderente alla Medicina di Gruppo presta la propria attività, nella sede unica del gruppo o negli studi periferici, per un numero di ore congruo al numero dei propri assistiti.

È prevista la possibilità che singoli medici possano operare in altri studi del medesimo ambito territoriale, ma in orari aggiuntivi a quelli previsti nella sede centrale della Medicina di Gruppo.

L'orario di ciascun medico è reso noto tramite poster esposto in sala di attesa.

Le visite ambulatoriali vengono effettuate preferibilmente su appuntamento, previa prenotazione, rivolgendosi al Servizio di Segreteria direttamente in studio o per via telefonica o per e-mail (escluse le urgenze).

Per le visite in ambulatorio gli assistiti seguiranno le regole stabilite dal proprio medico di fiducia.

3.2 Visite domiciliari

Gli assistiti che per motivi clinici non siano trasportabili nello studio medico, possono richiedere una visita domiciliare, che sarà effettuata in giornata se la richiesta perviene entro le ore 10; oltre tale orario le visite potranno essere fatte entro le ore 12.00 del giorno successivo.

Le visite domiciliari vanno richieste e concordate personalmente con il proprio medico curante.

***Nota bene:** Le visite domiciliari devono essere richieste solo in caso di impossibilità a recarsi o ad essere trasportati con i comuni mezzi nello studio del medico. In seguito alla sentenza n. 41646 della sesta Sezione Penale della Cassazione del 4.10.2001, è infatti da ritenere non censurabile il comportamento del MMG che, chiamato e recatosi a domicilio, dopo aver verificato che il paziente avrebbe potuto invece andare in studio, richiama il pagamento della visita domiciliare con tariffe libero-professionali.*

3.3 Certificazioni

I certificati, di norma, vanno richiesti al proprio medico. Possono riguardare solamente eventi clinici direttamente constatati dal medico o ricavati dai dati già in suo possesso. Alcuni certificati (esempio quello di malattia) possono essere rilasciati anche da qualsiasi medico del gruppo che ne abbia rilevata la necessità e la indifferibilità.

I certificati di malattia possono essere rilasciati anche dal Medico del Pronto Soccorso o dal Medico di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) in caso di accesso presso tali strutture.

***Nota bene:** Tutti i medici sono tenuti alla compilazione del certificato INPS per i lavoratori che ne fanno richiesta, dopo la visita o all'atto della dimissione dal reparto ospedaliero. Infatti, ogni sanitario, pubblico o privato, titolare o sostituto, è tenuto per legge a dotarsi delle credenziali per accedere al sistema informatico dell'INPS. Si ricorda che l'atto della certificazione ha rilevanti implicazioni giuridiche ed economiche: deve essere compiuto dal medico che effettua la visita e non delegato ad altri.*

3.4 Impegnative per accertamenti e ricette per farmaci

Le impegnative per accertamenti e le ricette per i farmaci devono essere richieste al proprio medico curante. In caso di assenza del proprio medico, possono essere rilasciate da altro medico del gruppo, purché questi ne confermi la necessità e l'urgenza.

***Nota bene:** La ripetizione delle ricette per farmaci abituali, presenti nella scheda sanitaria e autorizzati dal medico curante, può essere richiesta direttamente alla segreteria. Devono tuttavia essere firmate in cartaceo o con ricetta dematerializzata dal medico titolare della scelta. Il medico può dar luogo al rilascio della prescrizione farmaceutica anche in assenza del paziente, quando, a suo giudizio, non ne ritenga necessaria la visita.*

I pazienti sono pregati di richiedere solo i farmaci che ha prescritto il proprio medico. In caso di terapie consigliate da specialisti, il medico di medicina generale è tenuto per legge a valutare la congruità della prescrizione e ad eventualmente rifiutarla qualora non concordi con quanto suggerito. Si ricorda che la responsabilità ultima della prescrizione è del medico che firma la ricetta. L'unico che conosce tutta la storia clinica e può pertanto garantire una corretta terapia è il medico di famiglia.

La modalità e la tempistica del ritiro delle ricette vanno concordate con la segreteria.

Le ricette saranno consegnate di persona all'interessato o a un delegato autorizzato dall'assistito.

***Nota bene:** La prescrizione di medicinali avviene, per qualità e quantità, secondo l'evidenza scientifica, le indicazioni terapeutiche e le norme prescrittive; nel caso di prescrizione impropria il medico può essere oggetto di procedimento disciplinare, amministrativo e in qualche caso anche penale.*

***Nota bene:** Il MMG non è tenuto alla trascrizione di prescrizioni farmaceutiche, richieste di ricovero, di indagini diagnostiche e di visite richieste da altri medici, anche se specialisti, se lo specialista è dotato di Ricettario Regionale (come da normativa vigente lo specialista è tenuto a compilare direttamente la richiesta).*

***Nota bene:** Sono a carico dei Farmacisti dispensare i farmaci e le eventuali ulteriori informazioni riguardo al loro corretto utilizzo. In caso di dubbio sulla formulazione della prescrizione a carico del Sistema Sanitario Nazionale, il Farmacista può consultare il MMG. Non è consentito prescrivere farmaci con obbligo di ricetta dispensati in anticipo in assenza di prescrizione medica.*

3.5 Ricevimento degli informatori scientifici del farmaco

Gli informatori scientifici sui farmaci accedono allo studio secondo le regole stabilite da ogni singolo medico.

4 LA GESTIONE DELLE EMERGENZE E URGENZE

La Medicina di Gruppo non eroga prestazioni di emergenza-urgenza.

Non ha infatti le dotazioni previste dalla legge né il personale appositamente formato.

In caso di eventi che mettano a rischio la vita, è consigliabile di recarsi al Pronto Soccorso o attivare il Servizio di Emergenza Territoriale **118**. L'Ospedale di riferimento è l'Ospedale di Legnago.

La dimissione dal Pronto Soccorso in codice Bianco comporterà l'applicazione del ticket sulle visite/prestazioni usufruite.

Servizio di emergenza territoriale 118

È un servizio pubblico e gratuito di pronto intervento sanitario, attivo 24 ore su 24, che gestisce tutte le chiamate per interventi urgenti e di emergenza: tramite la Centrale Operativa invia personale e mezzi adeguati alle specifiche situazioni di bisogno.

Il **118** è il numero unico valido sull'intero territorio nazionale. La chiamata è gratuita anche da un telefono pubblico o da un cellulare senza credito.

Al 118 si ricorre per:

- grave malore
- incidente stradale, sul lavoro, in casa, sportivo, ecc.
- situazioni che richiedono un ricovero d'urgenza
- situazione, certa o presunta, di pericolo di vita

Continuità assistenziale (ex Guardia Medica)

Negli orari non coperti dai medici di Medicina Generale ci si può rivolgere al Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) di Legnago al numero: **0442 622000**, attivo dalle ore 10.00 del sabato e dei giorni Prefestivi, nei giorni Festivi e dalle ore 20.00 alle ore 8.00 di tutti i giorni.

5 ORGANIZZAZIONE DELLA MEDICINA DI GRUPPO INTEGRATA (MdGI)

5.1 Servizio di Segreteria

La MdGI dispone di un Servizio di Segreteria che accoglie le richieste degli utenti e li indirizza alla soluzione più appropriata.

Servizi offerti:

- Accoglienza degli utenti
- Ricezione e risposta alle telefonate
- Gestione delle visite su appuntamento
- Prenotazione delle ricette ripetibili
- Consegna delle ricette/impegnative
- Fornitura modulistica per accertamenti diagnostici o altro
- Richiamo per controllo periodico dei pazienti in PDTA (medicina di iniziativa)
- Informazioni sia generali che specifiche riguardo all'attività di ciascun medico
- Mantenimento dell'accessibilità H12 della MdGI
- Supervisione della sala attesa e gestione dei flussi degli utenti in base alle necessità
- Quant'altro possa agevolare le esigenze degli assistiti ed eliminare o limitare i tempi di attesa in sala di aspetto.

La segreteria è dotata di un indirizzo e-mail per richieste di informazioni, ricette, appuntamenti, o qualsiasi altra richiesta pertinente.

Le segretarie sono autorizzate alla preparazione delle ricette dei farmaci per trattamenti ripetitivi già memorizzati nella scheda dell'assistito, che vanno poi firmate dal medico.

Qualsiasi altra prescrizione deve essere preventivamente autorizzata dal medico curante

5.2 Servizio di Infermeria

La MdGI dispone di un Servizio di Infermeria che collabora con i medici per la gestione clinica degli assistiti, per quanto di loro competenza.

Le infermiere sono responsabili di tutte le fasi del processo assistenziale infermieristico e della applicazione delle prescrizioni diagnostiche - terapeutiche dei medici curanti, confrontandosi con essi per studiare il piano assistenziale individuale e gli obiettivi terapeutici da raggiungere.

L'accesso ai servizi dell'infermeria è regolato di norma su appuntamento.

Servizi offerti:

- *Triage* di I livello delle urgenze soggettive non differibili
- Monitoraggio dei pazienti con patologie croniche, secondo i protocolli previsti dai Percorsi diagnostici terapeutici assistenziali della Regione Veneto
- Richiamo per controllo periodico dei pazienti in PDTA, di concerto con la segreteria
- Educazione Sanitaria su alimentazione, attività fisica, fumo, norme igieniche, uso dei presidi ... e Istruzione all'autocura
- Monitoraggio parametri vitali
- Somministrazione dei farmaci prescritti per via intramuscolare e sottocutanea
- Infusioni EV sia in acuto sia in cronico sotto controllo medico
- Medicazioni semplici o complesse di ferite superficiali, lesioni cutanee di natura diabetica e/o vascolare, piccole lesioni traumatiche, ustioni
- Rimozione punti di sutura, bendaggi
- Medicazione ascessi dopo toilette chirurgica, medicazioni CVC, accessi venosi impiantabili
- Lavaggio auricolare per tappo di cerume
- Prelievo ematico, prelievo sangue capillare per glicemia
- Collaborazione col medico alle campagne di vaccinazioni antinfluenzali organizzate dall'ASL. Vaccinazioni antitetaniche e anti pneumococcica, se disponibili.

L'infermeria è dotata di un indirizzo e-mail al quale gli assistiti possono rivolgersi per informazioni e appuntamenti.

L'accesso all'ambulatorio infermieristico avviene sempre su indicazione del Medico Curante dell'assistito.

***Nota bene:** Le prestazioni sono gratuite nei confronti dei pazienti dei medici operanti nella struttura, eccetto che per le prestazioni non previste in convenzione (iniezioni intramuscolari e sottocutanee, rimozione di tappo di cerume, esame delle urine con Multistick e altre, non comprese tra le prestazioni gratuite) che saranno effettuate a tariffa libero professionale.*

6 DOVERI E COMPITI DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE

6.1 I doveri del medico – Principi fondamentali

Il Medico di Medicina generale presta la propria opera a favore di tutti gli assistiti seguendo i principi sotto indicati, condivisi tra tutti i membri della Medicina di Gruppo.

Eguaglianza	Viene assicurata la parità di trattamento senza alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, orientamento sessuale, religione e opinione politica.
Imparzialità	Il comportamento dei medici è sempre orientato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità e rispettoso del Codice Deontologico che governa la professione medica.
Continuità delle cure	La MdGI è finalizzata ad assicurare la continuità delle cure da parte del proprio medico e dall'attività del gruppo dei medici e del personale non medico nel suo insieme.
Partecipazione	I medici promuovono la partecipazione attiva e informata del paziente per un'adesione consapevole al percorso di cura proposto.
Appropriatezza	Il Medico di Medicina Generale concorre ad assicurare l'appropriatezza nell'uso delle risorse messe a disposizione dall'Azienda ULSS, a ricercare la sistematica riduzione degli sprechi e ad operare secondo i principi di efficacia e di equità degli interventi assistenziali.

6.2 Prestazioni in regime SSN e libero-professionale

Le prestazioni erogate dal Medico di Medicina Generale possono essere suddivise in due categorie: quelle in regime convenzionale (gratuite) e quelle in regime libero professionale (a pagamento).

Prestazioni gratuite	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le visite ambulatoriali a scopo diagnostico e terapeutico 2. Le visite domiciliari per i pazienti non trasferibili in ambulatorio 3. La prescrizione di farmaci, di richieste di visite specialistiche, di indagine di laboratorio o strumentali e le cure termali 4. La prescrizione di presidi/ausili per i pazienti seguiti direttamente dal medico, secondo un elenco ben definito e limitato. Alcuni presidi, come il letto e il materasso, sono prescrivibili solo per i pazienti in Assistenza Domiciliare 5. Proposte di ricovero Ospedaliero e compilazione della Scheda di accesso 6. Compilazione della scheda SVAMA (valutazione multi-dimensionale) per l'accesso alle strutture residenziali e altri interventi socio-assistenziali
-----------------------------	---

	<ol style="list-style-type: none"> 7. L'Assistenza Domiciliare Programmata (ADP) con interventi programmati a domicilio a favore degli assistiti non deambulanti 8. Gli interventi sanitari complessi nella forma dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) che, assieme agli eventuali interventi sociali, permette di assistere al proprio domicilio il paziente affetto da gravi patologie 9. L'esecuzione delle vaccinazioni anti-influenzali per i soggetti a rischio (età superiore a 65 anni, cardiopatici, diabetici, asmatici, ecc.) nell'ambito delle campagne vaccinali organizzate dall'Azienda 10. Tenuta ed aggiornamento di una scheda sanitaria individuale ad esclusivo uso del Medico e ad utilità del paziente 11. Le seguenti prestazioni di carattere certificativo e Medico-legale: le certificazioni per la riammissione alla scuola dell'obbligo, per idoneità allo svolgimento di attività sportive non agonistiche nell'ambito scolastico ed i certificati per malattia per i lavoratori dipendenti (INPS)
<p>Attività libero - professionale</p>	<p>Il Medico di Medicina Generale può esercitare attività libero professionale nei confronti dei propri assistiti in studio, al di fuori dell'orario destinato all'attività convenzionale, o a domicilio per le visite su appuntamento. Le visite ambulatoriali e domiciliari, richieste ed eseguite nei giorni e negli orari coperti dal servizio di Continuità Assistenziale, sono a carico dell'utente e remunerate a tariffa libero professionale.</p> <p><u>Sono a pagamento tutte le certificazioni non espressamente riportate nella sezione "Prestazioni Gratuite".</u></p> <p>Le tariffe delle prestazioni in attività libero-professionale sono esposte in apposita bacheca in sala d'attesa.</p>

Nota bene: Per completezza, si riporta un elenco delle certificazioni rientranti nell'attività libero professionale e pertanto a pagamento: per idoneità ad attività lavorativa generica - di inabilità - di delega a riscuotere la pensione - ad uso assicurativo - per domanda di invalidità civile INPS - per polizze o certificazioni su modulo assicurativo - per incapacità a testimoniare - per l'esonero dalle lezioni di educazione fisica in ambito scolastico - per dieta personalizzata per mensa - per l'INAIL - per idoneità sportiva non agonistica al di fuori dell'ambito scolastico e certificazioni di stato in buona salute - richieste per prestazioni rese privatamente da sanitari - per l'acquisto di beni detraibili - per mancata disdetta - per l'invio a soggiorni climatici, colonie e centri estivi - per l'esonero dall'attività fisica presso istituti privati - per patente - per porto d'armi.

Qualsiasi altro certificato non compreso tra quelli gratuiti.

7 DIRITTI E DOVERI DELL'ASSISTITO

Come in ogni rapporto basato sulla reciproca fiducia, l'assistito ha dei diritti ma anche dei doveri nei confronti del proprio Medico di Medicina Generale. In particolare:

7.1 Per un corretto rapporto medico-paziente

Diritti	Ogni assistito ha diritto a ricevere tutte le prestazioni elencate al punto 6.2 (<i>visite ambulatoriali, visite domiciliari, prescrizione di farmaci, indagini di laboratorio o strumentali, consulenze specialistiche, visite in Assistenza Domiciliare semplice o integrata oncologica, certificazioni...</i>), erogate secondo i principi generali di uguaglianza, imparzialità, continuità delle cure, partecipazione e appropriatezza.
Doveri dell'assistito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deve rispettare la dignità e l'indipendenza professionale del proprio Medico di Medicina Generale 2. Non deve sollecitare il proprio medico alla prescrizione di farmaci, accertamenti e/o visite se non ritenute necessarie dal medico stesso o qualsiasi altra richiesta non rispettosa di norme Regionali o Nazionali; 3. Non deve chiedere l'utilizzo di procedure per l'esecuzione di accertamenti e/o visite in fasce di priorità anticipate, quando non sono giustificate clinicamente. In caso di uso improprio il medico può essere sottoposto a procedimento disciplinare 4. Non deve richiedere impegnative "a posteriori" per prestazioni di fatto già eseguite o già prenotate o correggere le inesattezze di altri sanitari 5. Non deve richiedere certificazioni per eventi clinici che il medico non ha direttamente constatato o a lui non noti 6. Non deve richiedere prelievi ematici domiciliari senza che il paziente sia nelle condizioni cliniche di non trasportabilità 7. Si ricorda che le prescrizioni di accertamenti ed esami legati al rinnovo o rilascio di patenti di guida, porto d'armi, esami richiesti dalla Commissione invalidi o per altre situazioni che comportano un beneficio economico per l'assistito, per legge sono a totale carico del richiedente

7.2 Il ricorso allo specialista privato

Qualora un cittadino si rechi, senza consultarsi con il proprio medico curante, da uno specialista privato o pubblico in regime di libera professione, **non può pretendere la trascrizione automatica delle proposte (accertamenti, farmaci), se non sussistono i requisiti clinici di appropriatezza per tali richieste.** Una scelta autonoma privata, infatti, se pur legittima, non può comportare necessariamente un onere a carico del Servizio Sanitario Nazionale, in particolare allorché lo Specialista non è al corrente delle norme di legge vigenti, sia per i farmaci che per indagini di laboratorio o strumentali. Si ricorda che la responsabilità di quanto prescritto ricade su chi compila materialmente la richiesta, anche se suggerita da altri.

Il **Medico specialista pubblico** ha l'obbligo della presa in carico del paziente con rilascio delle impegnative del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) relative agli accertamenti diagnostici che ritiene utili all'approfondimento diagnostico-terapeutico.

8 FORMAZIONE CONTINUA DEI MEDICI DELLA MEDICINA DI GRUPPO

Formazione e aggiornamento continuo

Tutti i medici del gruppo partecipano ad attività di formazione individuale autogestita o ai programmi obbligatori e riconosciuti dall'AULSS, secondo quanto stabilito dall'Accordo Collettivo Nazionale e dalle regole dell'Educazione Continua in Medicina del Ministero della Salute.

Studenti e tirocinanti in studio

Durante l'anno possono essere presenti in studio dei giovani medici per un periodo di formazione pratica. Si tratta di **studenti del V anno di Medicina**, di **medici neolaureati** che devono svolgere l'esame di stato per l'abilitazione alla professione e infine, di **medici specializzandi** della Scuola di Formazione in Medicina Generale. L'insegnamento agli studenti è un'attività fondamentale per consentire ai futuri professionisti della sanità di conoscere una realtà che spesso negli ospedali universitari non è insegnata. Potrebbe verificarsi qualche prolungamento della normale attività clinica a seguito di spiegazioni e dimostrazioni di procedure mediche. Tale attività viene svolta dal medico a titolo totalmente volontario e non retribuita. Si ricorda che studenti e tirocinanti condividono l'obbligo al segreto professionale. **Tuttavia, il paziente può richiedere di essere visitato solo dal proprio medico** rivolgendosi al Servizio di Segreteria prima di entrare in studio.

9 PARTECIPAZIONE A PROGETTI AZIENDALI E REGIONALI E AUDIT INTERNO

I medici della MdGI partecipano alle iniziative progettuali stabilite dalla Regione Veneto, dall'Azienda Sanitaria Locale (linee guida, percorsi diagnostico-terapeutici assistenziali) e concordate con il Comitato d'Azienda, per le principali patologie di loro competenza.

PDTA delle malattie croniche

I Percorsi Diagnostici Terapeutici (PDTA) riguardano la **cura di malattie croniche** come **Diabete Mellito - Bronchite Cronica Ostruttiva - Scompenso cardiaco - Controllo della Terapia Anticoagulante Orale con richiamo periodico dei pazienti (medicina di iniziativa)**.

Per questa attività i medici si avvalgono della collaborazione del personale infermieristico, appositamente formato.

Riunioni periodiche dei MMG

Sono previste riunioni periodiche fra i medici del gruppo per la verifica degli obiettivi raggiunti e per la valutazione di coerenza dell'attività della forma associativa con gli obiettivi della programmazione distrettuale e regionale (attività di *audit* interno).

10 TUTELA DEGLI ASSISTITI E RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Tutto il personale della MdGI si adopra per fornire un servizio di qualità, per soddisfare nel migliore dei modi le esigenze espresse dagli utenti, nel rispetto degli standard previsti dalla normativa nazionale e regionale.

L'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico - Via Gianella 1, tel. 0442- 622692) è il luogo presso cui il cittadino può rivolgersi per chiedere informazioni o presentare commenti e suggerimenti sulla qualità dei servizi erogati.

11 TECNOLOGIA INFORMATICA, PRIVACY E SICUREZZA

11.1 La tecnologia informatica

I medici, il Servizio Segreteria ed il Servizio Infermeria sono dotati di elaboratori periferici collegati ad un elaboratore centrale.

Tecnologia	Descrizione
Schede sanitarie elettroniche	Tutti i medici della MdGI registrano sistematicamente i dati sanitari dei propri assistiti all'interno di Cartelle informatizzate su una soluzione software utilizzata da tutti i medici della MdGI. I dati clinici risiedono su di un unico elaboratore centrale consultabile da ciascuna delle postazioni periferiche da tutti i medici e, parzialmente e secondo le specifiche necessità operative, anche dal personale del Servizio di Segreteria e del Servizio di Infermeria. Questo costituisce uno degli aspetti più qualificanti della Medicina di Gruppo perché garantisce al cittadino che ha espresso il consenso , in caso di assenza del proprio medico, il massimo grado di sicurezza delle prestazioni a lui necessarie.
FSEr	La Regione Veneto tramite Arsenal.it (consultabile) sta portando avanti il progetto del Fascicolo Sanitario Elettronico che raccoglie tutti i dati sanitari dei cittadini. L'adesione è volontaria. Per informazioni rivolgersi al proprio medico.
Posta elettronica	Tutti i componenti della MdGI sono dotati di una casella di posta elettronica il cui indirizzo può essere eventualmente richiesto.

11.2 Privacy e Sicurezza

Privacy

La MdGI si adopera per adottare tutte le misure necessarie per essere conforme con le normative di riferimento per la tutela della privacy: D.lgs. 30.06.2003, n. 196 e Regolamento UE 679/2016.

Tutti gli assistiti sono pregati di prendere visione dell'Informativa sulla privacy esposta in sala d'attesa.

Si ricorda che per evitare le pesanti sanzioni amministrative ed economiche previste dalla vigente normativa sulla *privacy* (sia per il cittadino che per il medico presente), è obbligatorio evitare comportamenti effettivamente o anche potenzialmente lesivi del diritto alla riservatezza altrui.

Protezione dei dati in formato elettronico

Il personale attua comportamenti idonei alla riservatezza dei dati in formato elettronico.

I dati sensibili personali risiedono principalmente all'interno della soluzione software adottata per la gestione della cartella clinica elettronica che risiede in un elaboratore centrale (server), a cui i medici ed il personale della MdGI accede mediante elaboratori periferici. La sicurezza dei dati contenuti all'interno della cartella clinica elettronica è assicurata attraverso le misure adottate dalla società fornitrice del software.

I dati in formato elettronico che non risiedono all'interno della soluzione *software* adottata per la gestione della cartella clinica elettronica sono protetti dalle misure di sicurezza rese disponibili dal sistema operativo stesso, oltre che da soluzioni specifiche per la protezione da virus e *malware*.

Sono adottate parole d'ordine segrete (*password*), rinnovate con cadenza periodica, per l'accesso agli elaboratori periferici e a quello centrale. Inoltre, l'elaboratore centrale è riposto all'interno di un armadio chiuso a chiave.

Sono state attivate funzionalità rese disponibili dalle soluzioni *software* adottate atte a ridurre il rischio di accadimento di eventi con rilevanza di sicurezza.

Protezione dei dati contenuti su supporti fisici

Il personale attua comportamenti idonei alla salvaguardia della riservatezza dei dati contenuti su supporti cartacei o su supporti fisici di altra tipologia.

I documenti e altri supporti fisici con dati sensibili, al termine della giornata lavorativa, sono riposti in armadi chiusi.

Continuità operativa

Sono adottate misure atte a garantire la salvaguardia della disponibilità ed integrità dei dati in formato elettronico.

Sono effettuate copie periodiche di sicurezza (*back-up*) dell'elaboratore centrale e della soluzione software per la gestione della cartella clinica.

Sono inoltre state implementate soluzioni per gestire l'eventuale interruzione di fornitura di energia elettrica, salvaguardando l'integrità del dato.

Sicurezza fisica e perimetrale

Lo studio è sottoposto a **videosorveglianza esterna** da parte del Comune di Cerea. È altresì implementato un sistema di allarme, attivato durante l'orario di chiusura al pubblico.

