

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Ambulatorio Medico “VITALIFE MF”, Via Giuseppina 21, Cremona**

La Carta dei Servizi è un documento importante che permette di conoscere la struttura dell'ambulatorio, i servizi che esso fornisce, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci si è prefissati per erogare un servizio di qualità.

Si tratta quindi, soprattutto, di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi del servizio offerto.

L'obiettivo che questo documento si pone è :

- illustrare dettagliatamente i servizi che lo studio offre all'Utente per metterlo in condizioni di usufruire in modo ottimale dei servizi offerti;
- testimoniare il costante impegno verso il miglioramento della qualità , obiettivo per raggiungere il quale sarà di prezioso aiuto la collaborazione degli Utenti nel fornire consigli, osservazioni e valutazioni.

### **PRESENTAZIONE**

L'Ambulatorio Medico “Vitalife MF” a Cremona rappresenta il punto di riferimento di 3 medici di medicina generale, che si costituiscono in Gruppo per offrire un miglior servizio ai propri assistiti, garantendo una continuità del servizio .

### **STRUTTURA**

L'ambulatorio Medico “Vitalife MF” è ubicato in via Giuseppina n. 21 a Cremona (piano terra), facilmente raggiungibile con mezzi pubblici (fermata autobus 3-4 in Via Giuseppina), e con mezzi privati, grazie ai numerosi parcheggi adiacenti (via Brenti, via Flaminia, via Tonani).

La struttura è dotata di impianto di climatizzazione ed è costituita da :

- segreteria e accettazione front office;
- sala di attesa pazienti;
- zona ristoro con distributore di acqua;
- servizi igienici per utenti e personale;
- 4 studi per visite mediche.

### **INFORMAZIONI UTILI**

#### **Segreteria (prenotazione prestazioni o richiesta informazioni)**

I medici ricevono solo su prenotazione.

#### **Dott.ssa Carabat :**

- Tel. **0372.020444** dalle 9 alle 11 e dalle 15 alle 17 dal lunedì al venerdì o direttamente all'accettazione in loco.
- Email: **studiomedicocarabat@gmail.com**

#### **Dott. Buccellati:**

- **cell.380.697016 e 0372.020444** dalle 9 alle 11 e dalle 15 alle 17 dal lunedì al venerdì o direttamente all'accettazione in loco.
- Email: **mmgservizioricette@gmail.com**

#### **Dott.ssa Gusberti:**

- **cell.333.2421880** (anche whatsapp) dal lunedì al venerdì , dalle ore 9 alle ore 11 e dalle ore 15 alle ore 18.

Per la richiesta delle **visite a domicilio** i pazienti sono invitati a chiamare al numero telefonico privato del relativo medico di fiducia, possibilmente entro le ore 10:00. Il medico, valutata la effettiva necessità della visita domiciliare (in primis la non trasportabilità del paziente), secondo le disposizioni vigenti, provvederà ad eseguirla di norma nel corso della stessa giornata, ove la richiesta pervenga entro le ore 10:00.

Qualora la richiesta venga recepita dopo le ore 10:00, la visita potrà essere effettuata entro le ore 12:00 del giorno successivo. Per consentire al medico di svolgere al meglio le visite, si pregano gli assistiti di **chiamare sul numero personale solo in caso di stretta necessità**, avvalendosi, quando possibile, del personale di studio.

### Ricette per farmaci/esami ripetitivi

Farmaci ed esami ripetitivi si possono richiedere:

- accedendo direttamente in **Segreteria con busta**, contrassegnata con nome e cognome dell'assistito e del medico curante, contenitore i farmaci/esami richiesti ed eventuale indicazione di ritiro presso un ambulatorio diverso. La busta andrà lasciata nell'apposito contenitore posto in sala d'attesa.

Orari di apertura della Segreteria al pubblico:

dalle 9 alle 12 e dalle 15 alle 18, dal Lunedì al Venerdì

Inoltre, è possibile richiedere ricette ed impegnative nel seguente modo:

- dott. Buccellati Giorgio : mandando una email a [mmgservizioricette@gmail.com](mailto:mmgservizioricette@gmail.com)
- dott.ssa Carabat Ana Maria, email a : [studiomedicocarabat@gmail.com](mailto:studiomedicocarabat@gmail.com)
- dott.ssa Lorella Gusberti : **cell.333.2421880** (anche whatsapp).

***Il ritiro del cartaceo potrà avvenire di norma dopo 48 ore dalla richiesta, negli orari di apertura della segreteria.***

### Qualità dei servizi

E' impegno della struttura garantire un servizio di elevata qualità, mediante il continuo aggiornamento dei propri dipendenti, la verifica periodica delle attività svolte dai professionisti all'interno della struttura, la tutela della privacy nel trattamento dei dati degli utenti.

### Compiti del personale

Il personale è classificato in medico, infermieristico e di segreteria.

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche.

Il personale infermieristico collabora con il personale medico durante l'attività ambulatoriale e all'occorrenza può recarsi al domicilio del paziente per monitorare il suo stato di salute.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione.

### SERVIZI

**Ambulatorio di medicina di base convenzionato SSN** : Il suo medico di famiglia aderisce ad un gruppo di medici di famiglia al fine di garantire una maggiore disponibilità sanitaria ed un maggiore livello di assistenza  
L'orario attuale è il seguente:

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO
<b>DOTT. BUCCELLATI GIORGIO</b> Tel. 380.6970169 ; 0372.020444 Solo urgenze: cell. 339.1760720 <b>Via Giuseppina n. 21 Cremona</b>	15.00– 19.00	15.00-19.00	09-12.30	09-12.30	15.00-19.00	09.00-12.00 (a turno con i colleghi)
<b>DOTT.SSA CARABAT ANA MARIA</b> Tel. 0372. 020444 Solo urgenze: cell. 389-8316522 <b>Via Giuseppina n. 21 Cremona</b>	09.00-12.30	09.00-12.30	15.00-19.00	15.00-19.00	09.00-12.30	09.00-12.00 (a turno con i colleghi)
<b>DOTT.SSA GUSBERTI LORELLA</b> Cell. 333.2421880 <b>Via Giuseppina n. 21 Cremona</b> <b>Via Roma n.6 Bosco ex P., Gerre dè Caprioli</b>	15.00-16.00 16.15-18.30	09.30-12.00 -	16.00-19.00 9.30 – 11.30	09.30-12.00 -	16.00-19.00 09.30-11.30	09.00-12.00 (a turno con i colleghi)

## Vantaggi

- 1) I medici aderenti hanno coordinato l'orario della loro attività in studio al fine di garantire tutti i giorni un intervallo di apertura dei loro studi non inferiore alle sei ore.
- 2) I medici garantiscono a turno l'apertura dell'ambulatorio il sabato mattina dalle 09.00 alle 12.00 per problematiche non differibili al lunedì seguente.  
Per le visite domiciliari il sabato mattina i signori assistiti si dovranno rivolgere comunque al servizio di Continuità Assistenziale (vedi sotto)  
**Tutti i giorni feriali dalle ore 20:00 alle ore 8:00, il sabato, i festivi e la domenica dalle ore 8:00 alle ore 8:00 del giorno successivo e nei giorni prefestivi dalle ore 10:00, è in servizio la Continuità Assistenziale (ex guardia medica) che risponde al numero: 116117.**
- 2) Per prestazioni non differibili (cliniche o burocratiche), qualora il proprio medico non sia disponibile, ad esempio in quanto ha già terminato la propria attività di studio oppure è impegnato in altre attività (assistenza domiciliare integrata con altri operatori sanitari, ambulatori per patologia, partecipazione a corsi di aggiornamento...), i pazienti si possono rivolgere ad uno degli altri medici dell'Associazione. Per prestazioni a carattere di urgenza (cliniche/burocratiche), o nei periodi di assenza per ferie, e possibile rivolgersi ad uno dei medici dell'Associazione, previo appuntamento telefonico.
- 3) Il gruppo di medici è dotato di personale di segreteria ed infermieristico per garantire un livello più elevato di assistenza. I signori assistiti sono pregati di rivolgersi al personale presente per informazioni di carattere organizzativo, al fine di ottenere un migliore funzionamento dello studio.
- 4) Per migliorare le prestazioni erogate, i pazienti sono ricevuti tutti i giorni con la modalità della prenotazione. L'attività di studio è regolata come precedentemente indicato. In caso di prestazione indifferibile, gli assistiti possono accedere agli ambulatori anche senza prenotazione nelle fasce a ciò adibite, previo contatto telefonico.

## Nota bene:

Il cambiamento da un medico all'altro dello stesso gruppo è subordinato a una dichiarazione scritta di accettazione da parte del nuovo medico prescelto.

## PRESTAZIONI GRATUITE

Le prestazioni gratuite del Medico di famiglia comprendono:

- Visite mediche generali, sia in studio che a domicilio per i pazienti non trasferibili
- Prescrizioni di farmaci
- Richieste di visite specialistiche, di indagini di laboratorio o strumentali
- Proposte di ricovero ospedaliero e compilazione scheda di accesso
- Prestazioni di carattere certificativo e medico legale (es. certificati di malattia per i lavoratori dipendenti, certificati di riammissione agli asili nido, scuole materna, dell'obbligo) e secondarie superiori, certificato di buona salute, su richiesta scritta formulata da parte dell'Autorità Scolastica su apposito modulo, limitatamente alle fasi successive a quelle di istituto dei giochi della gioventù)
- Certificato di guarigione degli addetti alle industrie alimentari
- Prescrizioni di cure termali
- Tenuta ed aggiornamento di una scheda sanitaria individuale ad esclusivo uso medico e ad utilità del paziente
- Prestazioni di particolare impegno professionale (es. medicazioni, ecc...)
- Assistenza domiciliare programmata .

## PRESTAZIONI A PAGAMENTO (le tariffe applicate sono riportate nella Carta dei Servizi del singolo MMG)

- Certificato di idoneità sportiva non agonistica o certificato di buona salute
- Certificato ad uso assicurativo
- Certificato anamnestico per porto d'armi
- Certificato per richiesta di invalidità
- Certificato di infortunio sul lavoro
- Certificato scolastico d'esonero o di idoneità alle esercitazioni di educazione fisica
- Certificato per invio in soggiorni climatici e colonie

- Prestazioni non comprese nell'elenco delle prestazioni gratuite

### **ATTIVITA' LIBERO PROFESSIONALE**

Il Medico di famiglia può esercitare l'attività libero professionale a pagamento nei confronti dei propri assistiti:

- in studio al di fuori dell'orario destinato all'attività convenzionale,
- a domicilio per le visite su appuntamento o per pazienti altrimenti trasferibili,
- per visite ambulatoriali e domiciliari richieste ed eseguite nei giorni e negli orari coperti dal Servizio di Continuità Assistenziale.

### **IMPEGNO DELLA STRUTTURA NEI CONFRONTI DELL'UTENZA**

L'ambulatorio medico di Giuseppina a Cremona si impegna direttamente con i propri utenti sulla base dei seguenti principi : il rispetto della persona nella sua integrità psico-fisica e sociale, la tutela della salute e della privacy, la qualità dei servizi.

Per questo si impegna:

- a garantire ai cittadini di ottenere l'appuntamento per la prestazione con il minor tempo di attesa possibile e nelle fasce di orario a loro più consone, compatibilmente con la disponibilità della struttura, grazie a un servizio di prenotazione telefonica ed un servizio di accettazione con operatore addetto;
- a fornire all'utente una corretta informazione sulle prestazioni che si effettuano nella struttura (tipologia, tariffe) e le modalità di accesso (orari, prenotazioni, documentazione necessaria) attraverso mezzi cartacei disponibili presso l'accettazione o richiedendo specifiche informazioni al personale addetto;
- a garantire la privacy della documentazione sanitaria (referti visita, esiti esami, giustificativi etc..) che verrà sempre rilasciata direttamente dallo specialista all'utente;
- mantenere tutta la struttura a norma per quanto riguarda la sicurezza (impianti, estintori, uscite di sicurezza, segnali). Inoltre il personale addetto è stato istruito a riconoscere malfunzionamento e rischi per l'utenza e attuare le azioni necessarie al caso;
- garantire che gli strumenti e materiali utilizzati sono monouso e che locali e apparecchiature subiscono una disinfezione e pulizia accurate;
- a formare il proprio personale ad una corretta relazione di aiuto e garantire all'utente riservatezza e stabilità nel rapporto operatore-utente;
- garantisce inoltre, ai propri dipendenti, una continua formazione ed aggiornamento;
- a rispettare il diritto di riservatezza dell'utente, disponendo di studi adeguati a garantirla e favorire un rapporto attento, senza distrazioni, fra operatore e paziente;
- a vigilare affinché i suoi operatori prendano in giusta considerazione e con il dovuto rispetto ogni utente senza discriminazione alcuna;
- affinché chiunque accompagni l'utente alle prestazioni possa attendere comodamente, accedendo ai servizi della sala di attesa e alla zona ristoro. Compatibilmente con la terapia da effettuare e su richiesta del paziente, l'accompagnatore può assistere alla visita;
- perchè tutti gli operatori della struttura informino il paziente nel miglior modo possibile sia verbalmente che con l'ausilio di materiale cartaceo o per immagini, adeguatamente al suo livello culturale in modo da favorire una presa di coscienza che porti ad una decisione propria del cittadino, di attuare o meno il programma prescritto;
- a garantire ad ogni utente il diritto di presentare reclami, le informazioni in merito sono presso l'accettazione.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

Nella relazione ogni diritto è tale in virtù dell'adempimento di alcuni doveri. Ottemperare a tali indicazioni far sì che l'ambulatorio possa garantire a tutti gli utenti indistintamente gli stessi diritti e migliorare sempre più la qualità dei propri servizi.

- Il medico ha il dovere di fornire informazioni chiare ed esaurienti all'assistito circa il proprio stato di salute ed i trattamenti proposti.
- il cittadino che accede all'ambulatorio deve tenere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e del personale impiegato;
- il cittadino nel momento in cui decide di accedere ad una prestazione deve esprimere un rapporto di contraccambiata fiducia nei confronti dell'operatore, presupposto per instaurare una corretta ed informata relazione terapeutica;
- è dovere del cittadino informare tempestivamente il personale di rimandi o rinunce nello svolgere il programma stabilito affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse;
- l'utente deve rispettare le modalità di pagamento delle prestazioni come concordato al momento del ritiro della prenotazione.
- Il cittadino ha diritto di segnalare eventuali suggerimenti/osservazioni per migliorare la qualità offerta dalla rete dei servizi sanitari del nostro territorio.

## **INFORMAZIONI E SUGGERIMENTI AI PAZIENTI**

- 1) Dopo la scelta del Medico di Fiducia è buona norma prendere contatti con il medesimo, affinché il Medico possa predisporre la scheda sanitaria individuale: fornite sempre un quadro chiaro e dettagliato dei vostri disturbi senza avere alcuna reticenza a rendere noti dati sulla salute, presente e passata, anche dei parenti.
- 2) Non abbiate timore a chiedere spiegazioni su termini oscuri o troppo tecnici, oppure sul motivo per cui sono necessari determinati esami o cure. L'informazione rientra nei diritti del malato.
- 3) Rispettate gli orari di studio, evitando di presentarvi pochi minuti prima della chiusura. Rispettate anche le modalità di accesso allo studio predisposte e pubblicate dal Medico, al fine di un'adeguata gestione delle visite.
- 4) Seguite le cure prescritte sia per quanto riguarda i dosaggi e i tempi. Non sospendete o cambiate una cura di vostra iniziativa. L'interruzione o la modifica della terapia a insaputa del Medico, oltre che poter aggravare le vostre condizioni, mette involontariamente in difficoltà il medico nello svolgimento della sua attività.
- 5) Dopo l'esecuzione di una visita specialistica o accertamenti prescritti dal Medico di Famiglia, salvo diverse indicazioni del medesimo, è buona norma informarlo dei risultati.
- 6) Il Medico di Famiglia non è obbligatoriamente tenuto alla trascrizione degli accertamenti e dei farmaci proposti dagli Specialisti. Il Medico di Famiglia, sostenuto dalla conoscenza che ha del proprio paziente, può infatti decidere di non prescrivere quanto proposto dallo Specialista. Inoltre, gli Specialisti potrebbero prescrivere farmaci che il Medico di Famiglia non può trascrivere sul ricettario del Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) gratuitamente, perché esistono delle leggi che proibiscono la loro prescrizione a carico del S.S.N. Il Paziente ha comunque sempre il diritto di farsi spiegare dal Medico i motivi del diniego.  
Si ricorda peraltro che, al fine di evitare al paziente ritardi e difficoltà di accesso alla terapia o alla prenotazione di esami o visite, è fatto obbligo ai prescrittori specialistici di consegnare le relative impegnative, non demandando al medico di medicina generale la trascrizione.
- 7) Non pretendete che il medico svolga una visita clinica in occasione di ogni vostro accesso ambulatoriale; spetta al medico, conoscendo il vostro stato di salute, decidere quando effettuarla.
- 8) È importante sapere che il contratto di lavoro dei medici non prevede la reperibilità diretta del Sanitario, ma da parte dello stesso la messa in atto di modalità, di recepimento delle esigenze degli assistiti (esempio richiesta di visita domiciliare), almeno fino alle ore 10.00 del mattino. A tal fine il Medico può rispondere direttamente al telefono, prevedere una segreteria telefonica, avvalersi di personale di studio o di familiari.
- 9) Le visite al domicilio sono un diritto del Paziente, però occorre sapere che spetta al Medico valutare, in relazione alla descrizione telefonica dei disturbi, se effettivamente è necessario intervenire nel più breve

tempo possibile o se si può posticipare l'intervento o addirittura rilasciare solo consigli telefonici. La necessità della visita domiciliare in alternativa alla visita ambulatoriale è valutata dal Medico anche in considerazione alla non trasferibilità dell'ammalato.

#### **RAPPORTO MEDICO - PAZIENTE :VADEMECUM PER GLI ASSISTITI ED I MEDICI**

- Il rilascio di certificati da parte del Medico non è un atto formale di scarsa rilevanza. Nell'estensione dei certificati il Medico può incorrere in gravi responsabilità. Quindi, ad esempio, non pretendete che il Medico retrodati o posticipi la data delle certificazioni o di qualsivoglia altra documentazione, oppure, per necessità assicurative, rilasci certificati compiacenti.
- Il cittadino ha diritto di segnalare eventuali suggerimenti/osservazioni per migliorare la qualità offerta dalla rete dei servizi sanitari del nostro territorio.
- È compito del Medico, qualora diagnostichi per un proprio assistito una patologia che ha diritto all'esenzione dalla partecipazione dalla spesa sanitaria, attivare il percorso per ottenerla.
- È dovere del Medico, in caso di assenza per più giorni (ad esempio per ferie, corsi di aggiornamento, ecc.) darne tempestiva comunicazione agli assistiti fornendo loro tutte le indicazioni utili sulle modalità di sostituzione.