

# **CARTA DEI SERVIZI**

*La carta dei servizi è uno strumento di informazione a disposizione dei genitori, che si pone l'obiettivo di far conoscere nel modo più esaustivo possibile l'attività svolta dal Vostro Pediatra all'interno della forma ASSOCIATIVA CON SEDE UNICA "Pediatri a Cremona".*

*La forma associativa, alla quale afferiscono circa 6000 bambini, è attualmente composta da 5 pediatri:*

*Dott.ssa Caletti Michela      Specialista in Pediatria      ( SEDE COMUNE - Via Dante 104 / A)*

*Dott.ssa Guarisco Sarah      Specialista in Pediatria      ( SEDE COMUNE - Via Dante 104 / A)*

*Dott. Pedroni Livio      Specialista in Pediatria      ( SEDE COMUNE - Via Dante 104 / A)*

*Dott.ssa Zanotti Paola      Specialista in Pediatria      ( SEDE COMUNE - Via Dante 104 / A)*

*Dott.ssa Sarli Giulia      Specialista in Pediatria      (SEDE STACCATA - Via Peri 2 )*

*e da due Segretarie: Catia Boccali e Nicoletta Manfredini (SEDE COMUNE - Via Dante 104 / A)*

*La sede unica è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 19.*

**ORARIO DI ATTIVITA' MEDICA AMBULATORIALE:**

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	ENERGI'
<b>Pedroni</b> 9.30 – 13  <b>Sarli</b> 9 – 13  <b>Guarisco</b> 9.30-13	<b>Zanotti</b> 10 – 13  <b>Caletti</b> 9.30 – 13  <b>Sarli</b> 9 – 12	<b>Pedroni</b> 9.30 – 13  <b>Caletti</b> 9.30 – 13  <b>Sarli</b> 9 – 12	<b>Zanotti</b> 10 - 13  <b>Sarli</b> 9 – 13  <b>Guarisco</b> 9.30-13	<b>Zanotti</b> 9.30 – 13 <b>Caletti</b> 9.30 – 13 <b>Pedroni</b> 9.30 – 13 <b>Sarli</b> 9 – 13 <b>Guarisco</b> 9.30 - 13
<b>Zanotti</b> 14.30 - 19  <b>Caletti</b> 15 – 19	<b>Pedroni</b> 15 – 19  <b>Sarli</b> 17.30 – 18.30  <b>Guarisco</b> 15-19	<b>Zanotti</b> 15 – 19  <b>Sarli</b> 17.30 – 18.30  <b>Guarisco</b> 14.30-18.00	<b>Pedroni</b> 15 – 19  <b>Caletti</b> 15.30 - 19	PRESENZA DI UN PEDIATRA A TURNO E <u>ACCESSO PREVIO</u> <u>APPUNTAMENTO</u>  16-19

*La contattabilità telefonica dei singoli pediatri, prevista dagli accordi aziendali in una fascia oraria mattutina e una fascia oraria pomeridiana, la presenza in studio del personale amministrativo e infermieristico e la presenza in studio dei singoli pediatri come da orario riportato nello schema sopra riportato, garantisce che tutti pazienti possano contattare un pediatra tutti i giorni dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 8-13 e 14-19.*

*Si ricorda che gli ambulatori saranno chiusi, e non sarà prevista la contattabilità telefonica:*

- *nei giorni del sabato (ad eccezione dei periodi in cui, per accordi con ATS, sarà attiva una guardia pediatrica nella giornata del sabato per visite e consigli, con accesso previo appuntamento telefonico)*
- *dopo le ore 14 dei giorni prefestivi*
- *nei giorni festivi*
- *nelle giornate del 24 dicembre, 31 dicembre e 14 agosto.*

*Nei giorni di chiusura dell'attività ambulatoriale sarà attivo il Servizio di Guardia Medica (telefono 800 567866), presente in sintesi:*

- 1) *dalle ore 20 alle ore 8 di tutti i giorni*
- 2) *dalle ore 8 alle ore 20 dei giorni di sabato e giorni festivi*

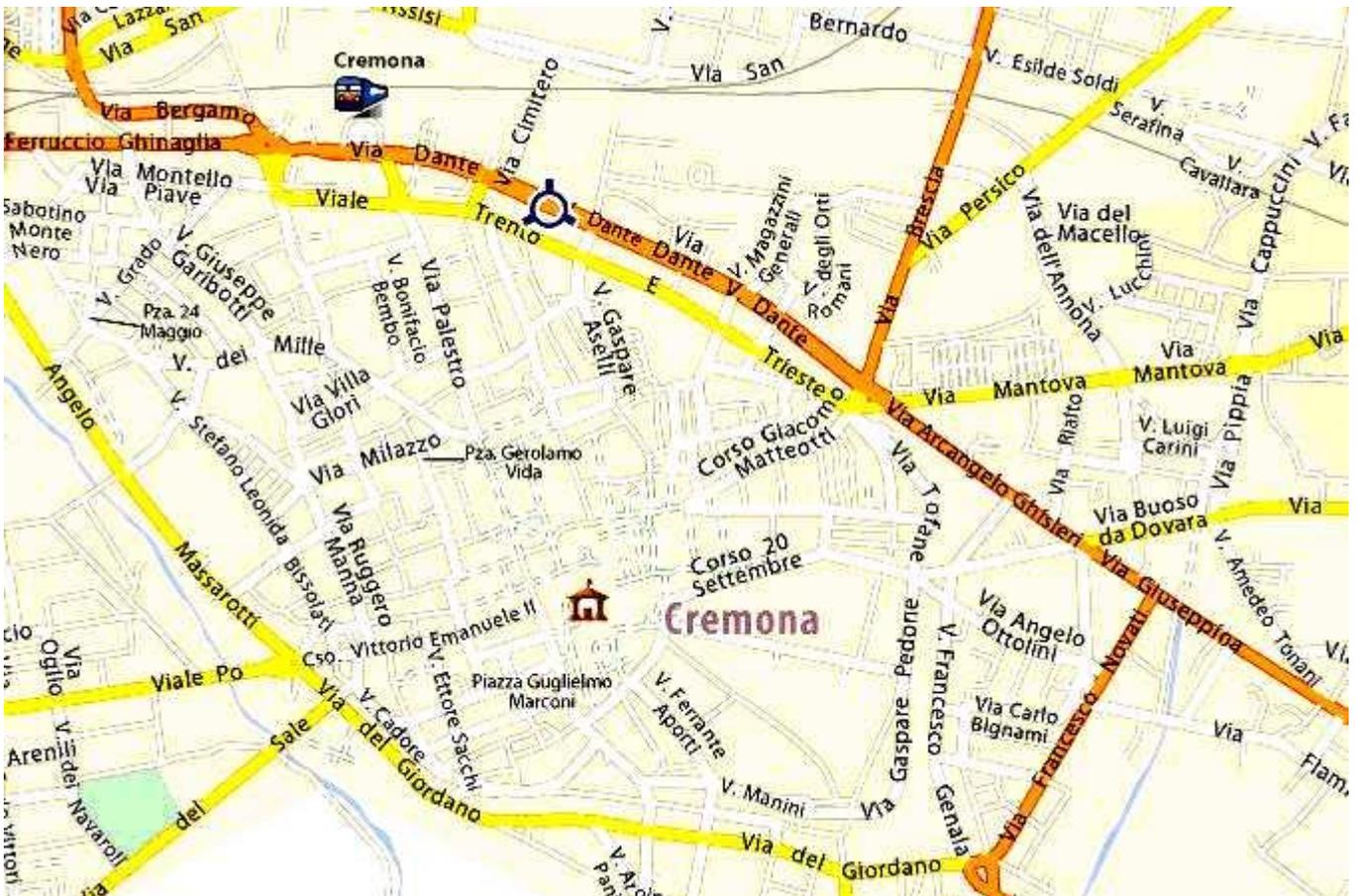
**3) dalle ore 14 alle 20 dei giorni prefestivi**

*Gli orari di ambulatorio, i numeri telefonici e gli orari di risposta telefonica dei singoli pediatri sono consultabili in sala attesa e negli uffici ASL competenti.*

*Durante le ore di apertura della segreteria è possibile prendere appuntamenti, ritirare impegnative, ritirare certificati, chiedere informazioni sull'attività dell'associazione.*

*Nei mesi estivi (luglio e agosto) gli orari di ambulatorio e di segreteria potranno subire variazioni, che verranno comunicate mediante apposito cartello esposto nella sala d'attesa.*

*La SEDE UNICA dell'associazione è situata al 3° piano dell'edificio posto a Cremona in via Dante 104 / A, con ascensore idoneo al trasporto di carrozzine e passeggini. In zona sono presenti ampi parcheggi.*



*Per quanto riguarda le Farmacie , una è situata nello stesso stabile dell'ambulatorio; per le altre farmacie la Segretaria vi fornirà l'indirizzo di quelle più vicine a casa vostra o più comode da raggiungere per voi , comprese quelle di turno.*

*Lo studio ha una superficie di 270 mq ed è composto da:*

*Sala attesa con box Segreteria*

*Locale Laboratorio*

*Servizio igienico pubblico con antibagno e fasciatoio*

*Servizio igienico privato con spogliatoio*

*6 Ambulatori (uno per ogni pediatra) dotati di telefono e PC in Rete*

*Ambulatorio per attività specialistiche e attività infermieristica*

*Obiettivo dell'associazione è quello di ampliare e migliorare l'offerta delle prestazioni sanitarie offerte dal singolo Pediatra a favore dei propri assistiti, attenendosi ai principi di qualità, di efficacia, di efficienza e di appropriatezza delle prestazioni stesse. Ciascun pediatra aderente alla forma associativa si rende disponibile a prestare gratuitamente la propria attività a favore degli assistiti anche degli altri pediatri.*

*Pertanto durante gli orari di apertura degli ambulatori in assenza del vostro pediatra, in caso di reale necessità, un pediatra della forma associativa presente potrà rispondere alle vostre richieste telefoniche e/o di visita.*

*L'associazione si propone anche di metter a disposizione la propria struttura a Specialisti Liberi Professionisti: Allergologo, Chirurgo Pediatra, Dermatologo, Logopedista, Oculista, Ortodontista, Ortopedico, Otorinolaringoiatra ed eventuali altri specialisti, che periodicamente saranno contattabili per visite private. ( per informazioni rivolgersi alle segretarie )*

*I Vostri commenti, le Vostre osservazioni ed i Vostri reclami saranno utili per il miglioramento continuo dei servizi offerti.*

### **--- CHI E' IL VOSTRO PEDIATRA DI FAMIGLIA?**

*Il pediatra è un medico convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale ed assume il ruolo di Pediatra di Libera scelta, meglio noto come PEDIATRA DI FAMIGLIA. Il Vostro pediatra ha conseguito una specializzazione finalizzata a soddisfare i bisogni di salute specifici dell'infanzia. Il Vostro Pediatra è tenuto alla frequenza annuale di corsi di aggiornamento specifici per la Pediatria al fine di conseguire un certo numero di crediti che ne attestino la preparazione. Il curriculum di ciascun Pediatra aderente alla forma associativa è depositato presso la Segreteria. I Pediatri di Famiglia non sono dipendenti della ASL, ma liberi professionisti, legati al SSN da Accordi Nazionali , Regionali e Aziendali per la Pediatria di Libera Scelta che ne regolano i rapporti, le funzioni e i compiti.*

### **--- COME SI SCEGLIE?**

*La scelta del PEDIATRA DI FAMIGLIA deve essere effettuata dal genitore del bambino o da chi ne detiene la patria potestà, anche affidataria, presso la ASL competente in relazione all'ambito territoriale di residenza del bambino stesso. La scelta è libera e va effettuata a favore di uno degli specialisti a disposizione in quello specifico ambito territoriale, nei limiti del rispettivo massimale. L'elenco dei Pediatri di libera scelta è esposto presso i locali del distretto sanitario dell'ambito territoriale di residenza.*

### **--- COMPITI DEL PEDIATRA**

*Il PEDIATRA DI FAMIGLIA si prende cura della salute del Vostro bambino dalla nascita al compimento del 14esimo anno di età, con possibilità da parte del genitore, previa accettazione del pediatra, di richiedere il mantenimento dell'iscrizione fino e non oltre il 16esimo anno di età in*

*caso di particolari documentate patologie. La domanda di mantenimento della scelta va redatta su apposito modulo da richiedere all'ASL, compilato dal pediatra e presentato allo stesso sportello di scelta/revoca al compimento del 14esimo anno di età.*

*I compiti del Pediatra di Famiglia si articolano in linea di massima attraverso:*

- a) VISITE PERIODICHE DI CONTROLLO con attività di educazione sanitaria e di prevenzione individuale mirate alle più frequenti patologie di carattere pediatrico;*
- b) VISITE MEDICHE PER MALATTIA acuta e/o cronica con eventuali prescrizioni di terapie, esami di laboratorio e/o strumentali e, se necessario, con eventuale richiesta di consulti specialistici.*

### **--- PRESTAZIONE EROGABILI GRATUITAMENTE DAL PEDIATRA DI FAMIGLIA**

*Il pediatra di famiglia garantisce una serie di prestazioni a carico del SSN quali:*

- A) Presa in carico del neonato entro i primi trenta giorni di vita;*
- B) Visite ambulatoriali e domiciliari;*
- C) Compilazione e aggiornamento del "libretto sanitario pediatrico" informatizzato per seguire con continuità e regolarità lo sviluppo del bambino;*
- D) Prescrizioni di farmaci, esami strumentali e di laboratorio;*
- E) Richieste di indagini specialistiche;*
- F) Richieste di consulto con specialisti di altre branche mediche;*
- G) Richieste di ricovero in ospedale e rapporti con l'ospedale durante le fasi di accettazione, degenza, dimissione e follow-up;*
- H) Certificazioni obbligatorie per legge attestanti lo stato di buona salute o le condizioni di malattia nei casi espressamente previsti dalla legge (es. riammissione agli asili nido dopo malattia, astensione dal lavoro del genitore per malattia del figlio: i casi in cui il certificato è gratuito sono specificati nel documento consultabile in segreteria).*
- I) Accertamenti di laboratorio (Self-help) e altri trattamenti sanitari previsti dagli Accordi come P.P.I.P (Prestazioni di Particolare Impegno Professionale). In alcuni di questi casi il pediatra, dopo avervi fornito una approfondita spiegazione, Vi potrà chiedere di firmare il cosiddetto CONSENSO INFORMATO (su modulo concordato con l'ASL),*

### **--- PRESTAZIONE NON CONVENZIONATE CON IL SSN O PREVISTE A PAGAMENTO**

*Alcune prestazioni non sono in regime di convenzione, cioè sono prestazioni che non rientrano nei casi previsti dal SSN. Tali prestazioni sono eseguite a pagamento secondo il tariffario professionale pediatrico:*

- A) Visite e prescrizioni nei confronti di bambini non iscritti negli elenchi del Pediatra di Famiglia residenti nello stesso ambito territoriale o di bambini con tessera sanitaria scaduta.*
- B) Certificati per lo sport e l'attività motoria al di fuori di quelli previsti per legge;*
- C) Certificati richiesti ad uso assicurativo;*
- D) Altri certificati che in genere non sono compresi tra quelli a carico del SSN;*
- E) Visite richieste in orario di Guardia Medica o in condizioni particolari concordate con il genitore e previste dall'Accordo Collettivo Nazionale;*
- F) Visite di bambini residenti fuori ambito solo se realmente occasionali (vengono effettuate alla cifra convenzionale di 25,00 per la visita ambulatoriale e di 35,00 per la visita domiciliare).*
- G) Prestazioni sanitarie non previste come gratuite dagli Accordi Nazionali e Regionali (es. vaccinazioni facoltative, visite non urgenti eseguite al di fuori del normale orario di Ambulatorio in orario espressamente richiesto dal genitore, ecc.)*

### **--- IL PERSONALE DI STUDIO E LE MANSIONI SVOLTE**

*Il pediatra di famiglia nell'espletare la sua attività può avvalersi della collaborazione di personale dipendente di segreteria e/o infermieristico entro i limiti previsti dalla convenzione.*

**--- IL RAPPORTO DI FIDUCIA**

*Il rapporto tra il genitore e il Pediatra di Famiglia è fondato sulla reciproca FIDUCIA. Il genitore esercita il suo diritto di libera scelta individuando il proprio Pediatra tra quelli operanti nell'ambito territoriale in cui è residente e può in qualsiasi momento revocare la propria scelta ed effettuare una nuova.*

**ALL'INTERNO DELLA FORMA ASSOCIATIVA È TUTTAVIA PREVISTO CHE  
EVENTUALI CAMBI DI PEDIATRA NON POSSANO ESSERE AUTOMATICI E CHE  
DEBBANO ESSERE PRECEDUTI DAL CONSENSO E DALLA ACCETTAZIONE SCRITTA  
DEL PEDIATRA SCELTO.**

*Il RAPPORTO DI FIDUCIA è un senso di affidamento e sicurezza che scaturisce da speranza e stima riposta nel medico scelto, in altre parole vuol dire credere nel proprio pediatra, comprendere la fatica del suo lavoro e non pensare che tutto sia dovuto e tutto possa essere richiesto.*

**--- INFORMAZIONI SULL'ACCESSO ALLO STUDIO DEL PEDIATRA**

*Lo studio del pediatra di famiglia, ancorché destinato allo svolgimento di un pubblico servizio, è una struttura privata che opera in convenzione con il SSN e di norma è aperto 5 giorni alla settimana secondo uno specifico orario comunicato alla ASL di competenza ed esposto presso la sala di attesa dell'ambulatorio.*

**--- MODALITA' DI ACCESSO ALLE VISITE**

*Le visite ambulatoriali vengono di norma effettuate, nell'interesse di bambini e genitori secondo quanto previsto dall'Accordo Nazionale, attraverso un sistema di prenotazione al fine di cercare di evitare per quanto possibile lunghe attese nello studio. L'attesa protratta per cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà del medico (visite urgenti, prolungamento del tempo delle visite precedenti per particolari esigenze del bambino e/o dei genitori, situazioni di particolare impegno da risolvere in via preferenziale) non può essere motivo di contestazioni o reclami. Per non intralciare l'attività ambulatoriale è opportuno non affollare l'ambulatorio senza preavviso per problemi non urgenti ed essere puntuali negli appuntamenti concordati, comunicando l'eventuale impossibilità a rispettare l'orario di appuntamento. Il Vostro Pediatra presta assistenza a centinaia di altri bambini come vostro figlio, perciò ha la necessità di organizzare il lavoro in modo tale da soddisfare le richieste di tutti, soprattutto nei momenti critici di epidemia.*

**E' INUTILE PORTARE IN AMBULATORIO IL PROPRIO BAMBINO IN  
BUONA SALUTE PER MOTIVI POCO OPPORTUNI  
(ad esempio: IL CONTROLLO PRIMA DELLE VACANZE O IL  
"CONTROLLINO" ALLE ORECCHIE E ALLA GOLA!)  
LA MAGGIOR PARTE DELLE VOLTE PUO' BASTARE UNA TELEFONATA  
AL VOSTRO PEDIATRA  
PER CHIARIRE ALCUNI DUBBI  
(ES. ALTITUDINE DELLA SEDE DI VACANZA, FARMACI DA PORTARE  
CON SE', ETC.)**

**--- ACCESSO TELEFONICO**

*Il Pediatra di famiglia mette a disposizione del genitore uno o più recapiti telefonici ai quali chiamare nel rispetto di orari prestabiliti. Il pediatra di famiglia è contattabile anche durante gli orari di ambulatorio: i genitori sono tuttavia pregati di non abusare di tale modalità se non in*

*caso di effettiva necessità per non interferire con l'attività ambulatoriale a discapito dei pazienti presenti in quel momento. La ricezione delle telefonate presso lo studio, nelle ore previste, è garantita da personale idoneamente preparato alla mansione da svolgere. In base alle richieste esposte dal genitore si potrà ottenere l'appuntamento per la visita medica, richiedere un consulto telefonico, un invito a richiamare, a seconda dei vari casi che si potranno presentare. Si prega il genitore di avere pazienza nel caso trovi la linea più volte occupata a causa dell'intenso traffico di telefonate o se viene messo in attesa di parlare con qualcuno- Infine per garantire un servizio il più possibile efficiente ed efficace è importante seguire alcuni semplici consigli: al fine di lasciare la linea libera per poter così rendere più agevole il consulto telefonico a tutti, si pregano i genitori di essere brevi, concisi e soprattutto chiari nell'esposizione del problema. Si ricorda che non è opportuno intrattenersi al telefono con problematiche complesse; in questo caso è bene rivolgersi di persona al pediatra stesso previo appuntamento. Quando si effettuano le chiamate telefoniche rispettare per quanto possibile le fasce orarie previste di contattabilità telefonica. per problemi di carattere burocratico (certificati già concordati, ricette già concordate e/o ripetitive, prenotazioni visite, etc.) o informazioni di qualsiasi genere si prega il genitore di rivolgersi direttamente al personale di segreteria.*

*Si ricorda che al di fuori degli orari previsti il Pediatra di Famiglia, durante la notte dalle 20:00 alle 8:00, nonché nei giorni di sabato, festivi e prefestivi l'assistenza viene prestata dal Servizio di Guardia Medica , telefonando al 118 .*

#### **--- INFORMAZIONI ON-LINE**

*Informazioni sanitarie e organizzative sono reperibili anche sul sito di ATS VALPADANA.*

#### **--- ACCESSO DEGLI INFORMATORI FARMACEUTICI**

*L'informatore scientifico del farmaco informa e aggiorna i medici sui farmaci in commercio e raccoglie le indicazioni sui loro possibili effetti collaterali. Una figura intermedia tra medico e azienda farmaceutica che fa informazione e che svolge un ruolo fondamentale per la salute pubblica e per l'economia nazionale. L'accesso degli informatori farmaceutici all'interno dello studio pediatrico è regolamentata da norme precise emanate a livello nazionale e regionale. Secondo tali norme, fatti salvi casi eccezionali, gli informatori devono essere ricevuti per appuntamento, al di fuori dell'orario di ambulatorio. Il regolamento per la visita degli Informatori Scientifici è esposto nella sala d'attesa secondo quanto previsto dal regolamento aziendale.*

*Dott.ssa Zanotti: Martedì e Mercoledì pomeriggio*

*Dott.ssa Caletti: Martedì e Mercoledì mattina, Giovedì pomeriggio*

*Dott. Pedroni: Martedì e Giovedì pomeriggio Mercoledì mattina*

*Dott. Sarli : Martedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì ore 10.30*

*Dott.ssa Guarisco: Martedì pomeriggio, Mercoledì pomeriggio e Giovedì mattina*

#### **--- TIPOLOGIA DI VISITA PEDIATRICA**

*Il pediatra di famiglia svolge l'attività in prevalenza nel proprio ambulatorio che per le sue attrezzature è il luogo più adatto alla valutazione e all'assistenza del bambino. Esistono diverse tipologie di visita a seconda di specifici casi o particolari situazioni, che possono riassumersi in:*

#### **1) VISITE DI CONTROLLO E BILANCI DI SALUTE**

*Le visite di controllo (Bilanci di salute) sono quelle effettuate nei confronti di bambini sani al fine di seguire lo sviluppo psico-fisico e relazionale o nei confronti di bambini con patologie croniche (asma, patologie endocrine, patologie croniche gastrointestinali, etc.). Vengono eseguite a scadenze prefissate richiedendo solitamente un tempo maggiore. Per tale motivo è preferibile prenotarle in studio con un certo anticipo. Durante la prima visita vengono fornite tutte le informazioni relative alle modalità di accesso allo studio. Le scadenze dei bilanci di salute previsti in convenzione sono specificate nel Libretto Sanitario, che vi viene consegnato alla nascita. I bilanci di salute saranno l'occasione per parlare di alimentazione, di vaccinazioni, dell'uso corretto dei farmaci, di attività fisica, di prevenzione degli incidenti e più in generale di prevenzione ed educazione sanitaria. Secondo quanto previsto dagli accordi per la pediatria convenzionata il pediatra registra su supporto informatico tutti i dati relativi alla visita e alle prescrizioni eseguite. Le notizie principali riguardanti il Vostro bambino potranno essere pertanto consultabili in ogni momento a Vostra richiesta ed eventualmente trasferibili al Medico di Medicina Generale al termine dell'assistenza.*

<b>1° bilancio</b>	<b>0 - 45 giorni</b>	<b>+/- 15 giorni</b>	
<b>2° bilancio</b>	<b>60 - 90 giorni</b>	<b>+/- 15 giorni</b>	
<b>3° bilancio</b>	<b>4° - 6° mese</b>	<b>+/- 15 giorni</b>	
<b>4° bilancio</b>	<b>7° - 9° mese</b>	<b>+/- 15 giorni</b>	<b>Boel Test</b>
<b>5° bilancio</b>	<b>10° - 12° mese</b>	<b>+/- 15 giorni</b>	
<b>6° bilancio</b>	<b>15° - 18° mese</b>	<b>+/- 15 giorni</b>	
<b>7° bilancio</b>	<b>24° - 36° mese</b>		<b>Test di Lang</b>
<b>8° bilancio</b>	<b>5 - 6 anni</b>		<b>Acuità visiva</b>
<b>9° bilancio</b>	<b>9 anni</b>	<b>+/- 1 anno</b>	
<b>10° bilancio</b>	<b>12 anni</b>	<b>+/- 1 anno</b>	

## **2) VISITE DOMICILIARI**

*Secondo quanto previsto dall'Accordo Collettivo Nazionale, la valutazione circa l'opportunità di eseguire la VISITA DOMICILIARE viene fatta dal pediatra parlando direttamente con il genitore. Se la richiesta perviene entro le ore 10:00 essa di norma viene eseguita nel corso della stessa giornata, se concordata dopo tale orario il Pediatra può effettuarla entro le ore 12:00 del giorno seguente. Il vostro pediatra effettuerà la visita domiciliare, senza spesa aggiuntiva, quando lo riterrà necessario per il bambino, tenendo conto che la visita domiciliare rende spesso più disagiata l'esame del malato, necessita di tempi molto superiori rispetto alla visita ambulatoriale e raramente comporta un vantaggio reale per il bambino. Talvolta la richiesta di visita domiciliare può essere trasformata in una richiesta da parte del Pediatra di trasporto del bambino in ambulatorio per i seguenti motivi: la visita effettuata in ambulatorio è in genere più agevole e si ha la possibilità di eseguire esami e test diagnostici (tamponi faringei, esami urine, PCR, etc.) che aiutano la ricerca della causa della malattia; in ambulatorio il pediatra ha a disposizione tutti i dati del bambino: le visite, gli esami e le terapie memorizzate su supporto informatico offrono infatti una visione più ampia e completa dello stato di salute del bambino. Un bambino con febbre poco elevata e senza altri sintomi, ad esempio, non sempre e non necessariamente necessita di visita domiciliare e soprattutto, come dimostrato da numerosissimi studi scientifici, non corre alcun rischio ad essere trasportato in ambulatorio. Ovviamente il Vostro pediatra si attiverà per eseguire la visita in via prioritaria, evitando i tempi di attesa.*

*Esistono casi di effettiva intrasportabilità del bambino in studio nei quali il pediatra stesso si renderà disponibile ad effettuare la visita domiciliare. Non possono però, ad esempio, essere considerate cause di intrasportabilità l'assenza di un mezzo di trasporto personale o il genitore*

*che lavora (in questi o in altri casi analoghi spetterà esclusivamente al Vostro pediatra decidere se eseguire o meno la visita domiciliare).*

### **3) VISITE PER PATOLOGIA ACUTA E URGENTI**

*Le visite per patologie acute non urgenti vengono di regola effettuate su appuntamento, le visite urgenti devono ovviamente essere espletate nel più breve tempo possibile. Durante gli orari di apertura dello studio, come già sottolineato, è sempre garantita la visita urgente da parte di un pediatra del gruppo / associazione, anche al di fuori della programmazione delle consultazioni e della presenza o meno del proprio pediatra curante in studio. Si prega comunque il genitore, se ne ha la possibilità, di sottoporre telefonicamente il problema considerato urgente in via preventiva, anche al fine di far valutare al medico l'eventuale necessità di interventi diversi dalla semplice visita ambulatoriale. Le richieste telefoniche di visite urgenti devono essere ovviamente vagliate dal pediatra, mai dal personale di segreteria. In caso di patologie di reale emergenza (traumi, convulsioni, avvelenamenti, difficoltà respiratorie, compromissione dello stato generale, ecc.), qualora non riusciste a contattare immediatamente il Vostro Pediatra, è necessario attivare il 118 o raggiungere il più vicino Pronto Soccorso. I servizi di Pronto Soccorso delle strutture ospedaliere sono sempre e comunque operativi 24 ore su 24, ma non devono essere considerati sostitutivi dell'ambulatorio del vostro pediatra e devono essere utilizzati (anche nei giorni di sabato, festivi e prefestivi) solo per effettive emergenze -urgenze. Molti studi confermano che oltre il 75 % degli accessi al pronto soccorso vengono considerati CODICI BIANCHI (!), ovvero patologie che non rivestono alcun carattere di urgenza. Evitate di portare il bambino direttamente al Pronto Soccorso, specialmente nei giorni feriali e senza interpellare il Vostro pediatra, in caso di patologie banali (dermatiti, tonsilliti, mal d'orecchio, congiuntiviti, febbre da poche ore senza altri sintomi). Tali accessi producono un malfunzionamento del Pronto Soccorso stesso e del Reparto di Pediatria, inoltre producono una spesa sanitaria inappropriata che nuoce economicamente a tutta la comunità.*

### **--- PRESCRIZIONE DI FARMACI, ESAMI DI LABORATORIO, VISITE SPECIALISTICHE**

*Il pediatra di famiglia prescrive i farmaci, gli esami di laboratorio e le visite specialistiche che ritiene necessari per la tutela della salute del proprio assistito. Il Vostro pediatra si assume personalmente la responsabilità civile e penale delle proprie prescrizioni, per questo motivo:*

***IL VOSTRO PEDIATRA NON E' ASSOLUTAMENTE TENUTO A TRASCRIVERE RICHIESTE DI ESAMI, TERAPIE TERMALI, FARMACI E/O VISITE SPECIALISTICHE RICHIESTE DA ALTRI MEDICI, QUALORA NON NE CONDIVIDA IL CONTENUTO. IL PEDIATRA E' RESPONSABILE ANCHE ECONOMICAMENTE DELLA SPESA SANITARIA DEL PROPRIO ASSISTITO ED E' TENUTO A RIFONDERE L'ASL PER LE EVENTUALI PRESCRIZIONI INAPPROPRIATE.***

***I GENITORI SONO PERTANTO PREGATI DI EVITARE NEL MODO PIÙ ASSOLUTO DI PRENOTARE PERSONALMENTE APPUNTAMENTI PER ESAMI, VISITE SPECIALISTICHE E TERAPIE TERMALI O DI FARSI ANTICIPARE FARMACI DAL PROPRIO FARMACISTA (PROMETTENDO LA RICETTA IN UN TEMPO SUCCESSIVO), SENZA AVER PRIMA CONSULTATO IL PROPRIO PEDIATRA.***

***Gli accertamenti di laboratorio verranno richiesti dal Vostro Pediatra in caso di necessità, non è opportuno sollecitare l'effettuazione di INUTILI esami del sangue di controllo per un bambino in buona salute***

*Il Vostro pediatra inoltre non è tenuto a trascrivere esami, farmaci e/o visite di controllo specialistiche suggerite da Medici Ospedalieri o Guardie Mediche in quanto GLI ACCORDI AZIENDALI, consultabili presso la segreteria, PREVEDONO CHE essi stessi abbiano l'obbligo di utilizzare il proprio ricettario regionale (D.G.R n. 1439 del 29.12.2005 e accordi integrativi aziendali consultabili presso la segreteria).*

**CHIUNQUE E' OVVIAMENTE LIBERO DI FAR ESEGUIRE ESAMI O VISITE SPECIALISTICHE AL PROPRIO BAMBINO, IN REGIME LIBERO PROFESSIONALE E QUINDI AL DI FUORI DEL REGIME CONVENZIONALE, DA SPECIALISTI DI PROPRIA FIDUCIA PAGANDO TUTTE LE PRESTAZIONI RELATIVE. E' BENE TENERE CONTO INOLTRE CHE CIO' PUÒ COMPORTARE, OLTRE ALLA NON CONDIVISIONE DI EVENTUALI ACCERTAMENTI E/O TERAPIE PRESCRITTE DA UN ALTRO SPECIALISTA, ANCHE UN DETERIORAMENTO DEL RAPPORTO DI FIDUCIA CON IL PROPRIO PEDIATRA.**

#### **--- CERTIFICAZIONI**

*La certificazione è un atto medico e non sempre qualcosa di dovuto o gratuito!*

*Pertanto si considerano a pagamento tutte le certificazioni che non sono convenzionate con il SSN. Il regolamento per il rilascio di certificati previsti dagli Accordi Nazionali, Regionali e Aziendali è consultabile presso la Segreteria. Si fa presente che il certificato per assenza dal lavoro del genitore, se il bambino non è realmente malato, è un **FALSO IN ATTO PUBBLICO** che prevede sanzioni penali. Il rischio per il medico che certifica una "malattia inesistente" arriva sino a sei anni di reclusione*

#### **--- RIUNIONI**

*I pediatri della forma mista Gruppo / Associazione si riuniscono almeno una volta al mese per verificare l'andamento dell'attività e valutare i casi clinici più importanti.*

#### **--- SCHEDE EDUCAZIONALI**

*E' prevista la distribuzione di schede educazionali relative alle problematiche più diffuse ed alle problematiche emergenti (es. alimentazione e obesità, salute e inquinamento, vaccinazioni, prevenzioni incidenti, patologie acute frequenti, etc.)*

#### **--- SOSTITUZIONI**

*Il Pediatra durante le assenze per partecipazioni a corsi di aggiornamento, congressi, malattia, gravidanza o recupero psico-fisico viene sostituito dagli altri componenti del Gruppo / Associazione o, in caso di necessità, da un professionista possibilmente specialista in Pediatria al quale viene affidata la cura temporanea dei propri assistiti.*

#### **--- LIBERA PROFESSIONE**

*Il Pediatra di Famiglia può esercitare la libera professione nei confronti dei propri assistiti e nei confronti di tutti gli assistiti delle forme associative per compiti e funzioni non previsti dall'Accordo Collettivo Nazionale. L'attività di libera professione è regolamentata dall'art. 57 dell'Accordo Collettivo Nazionale consultabile presso la Segreteria.*

#### **--- DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE AL MOMENTO DELLA VISITA**

*Il genitore è tenuto a portare in studio durante le visite la tessera sanitaria (anche quella cartacea rilasciata dall'ASL) da esibire in caso di richiesta da parte del pediatra, oltre ad eventuali documenti che possano essere utili alla formulazione della diagnosi, a maggior ragione in assenza del Pediatra Curante.*

***Il genitore è obbligato a verificare la validità della tessera sanitaria del proprio bambino per evitare il pagamento della prestazione medica.***

***--- NOTE DI COMPORTAMENTO***

***L'ambulatorio pediatrico è uno studio professionale nel quale va mantenuto un comportamento educato e rispettoso nei confronti di tutti i presenti, personale di segreteria compreso.***

***E' pertanto auspicabile e doveroso:***

***A) Presentarsi con un certo decoro***

***B) Spegnerne il proprio cellulare nella sala di attesa***

***C) Non disturbare gli altri presenti ed i medici che stanno visitando, alzando eccessivamente il tono della voce***

***D) Tenere per quanto possibile a freno i propri bambini, facendo rispettare i muri e gli arredi***

***E) NON SOSTARE nei corridoi di passaggio, se non espressamente autorizzati dal medico o dalla segreteria***

***--- TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI***

***Il Dlgs 196/2003 richiede che il genitore esprima il proprio consenso al trattamento da parte del pediatra di famiglia, dei dati che riguardano la salute del bambino nonché altri dati personali. Il pediatra di famiglia, che può avvalersi anche di personale dipendente, per poter effettuare la diagnosi e procedere alle necessarie cure dovrà prendere visione dei dati del paziente, dei referti, delle analisi. Inoltre potrà essere necessario fornire alcuni dati alle autorità sanitarie, ad altri medici che effettuano consulenze specialistiche o allo stesso medico sostituto. Questi dati saranno conservati in un archivio magnetico protetti da sottrazione o alterazione mediante appositi sistemi di gestione e archiviazione secondo quanto previsto dalla normativa. Il pediatra di famiglia, il personale dipendente e gli altri eventuali sanitari tratteranno i dati del paziente solo nei limiti strettamente necessari allo svolgimento dei loro compiti e ne proteggeranno la riservatezza nel rispetto delle norme vigenti (uno stampato relativo alla Privacy è consultabile presso la segreteria).***

***DICHIARAZIONE DI CONFORMITA'***

***Si dichiara che tutto quanto riportato è conforme agli articoli della Convenzione per la Pediatria di Famiglia ACN del 15 dicembre 2005, agli Accordi regionali e agli accordi aziendali integrativi che regolano il rapporto di assistenza fra pediatra e famiglie dei bambini in suo carico.***

***PER ULTERIORI INFORMAZIONI POTETE:***

***CONSULTARE LE SEGRETARIE***

***CONSULTARE DIRETTAMENTE IL VOSTRO PEDIATRA***

***CONSULTARE I DOCUMENTI DELLE BACHECHE***

***CONSULTARE GLI UFFICI - ASL DI CREMONA Via San Sebastiano 14 TEL 03724971***

***La presente Carta dei Servizi è stata redatta tenendo conto delle numerose edizioni già in uso in altre realtà, riteniamo pertanto doveroso citare le principali fonti bibliografiche da cui ampi paragrafi sono stati tratti: Carta dei Servizi contenuta nell'Accordo Regionale per la Pediatria di Famiglia, Regione Abruzzo, 2006; La Carta dei Servizi, Leo Venturelli, Area Pediatrica, Gen.***

*2006; La Pediatria di Famiglia, Antonio Palma, Edit-Symposia, n.° 2 2007; Il manuale di qualità per la Pediatria di Famiglia, Luigi Greco, FIMP, 2004; Il tuo Pediatra di Famiglia, vol. 6, Linee Guida in Pediatria, FIMP; Il Pediatra di Fiducia, ASL e FIMP Cremona, 1999; La salute del Bambino, ASL e FIMP Cremona, 2002; Una carta dei servizi per il Pediatra di Famiglia, Agata Montalbano, Lettera Pediatrica, 5 / 1998; Carta dei Servizi per la Pediatria di Famiglia, Modello Standard FIMP, 2001; Carta dei Servizi dell'APeG Lombardia; Una Pediatria di Gruppo a 12 mani, Giovanni Lenzi, Grosseto; Una Pediatria di Gruppo a 4 mani, Andrea Mannini, Pistoia; La carta dei servizi del Pediatra di Libera Scelta, ULSS 5 Ovest Vicentino; Carta dei Servizi delle Pediatrie di Gruppo Piccolo Daino di Piacenza e Il bosco incantato di Fiorenzuola d'Arda"; Carta dei Servizi per la Pediatria di Famiglia, ASL 10 Veneto orientale; Carta dei Servizi per la Pediatria di Famiglia, Azienda ULSS 14, Chioggia; Guida al Pediatra di Famiglia &..., ASL Milano; Libretto Sanitario dell'età evolutiva, Regione e FIMP Lombardia, 2003; La Carta dei Servizi della Pediatria di Gruppo Moggio Romano, Pavia; Accordi Collettivi Nazionali e Regionali dal 1997 al 2007; Carta dei servizi per la Pediatria di Famiglia, Alberto Ferrando, Genova. "Carta Dei Servizi Della Medicina In Gruppo" In Pediatria Di Libera Scelta, Emanuela Ghilardi, ASL Bergamo, 2007.*