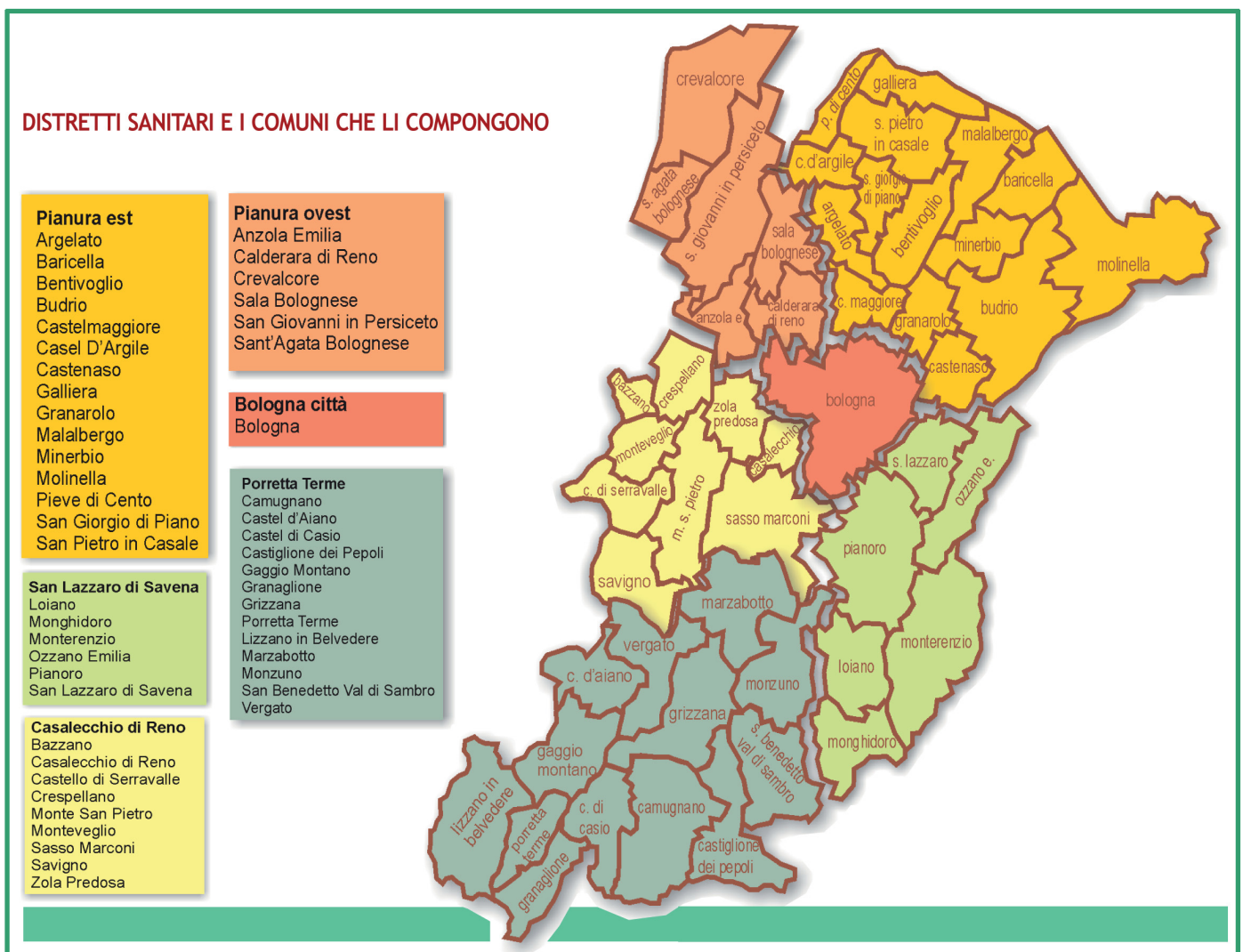


CARTA DEI SERVIZI

MEDICI DI MEDICINA GENERALE, PEDIATRI DI LIBERA SCELTA, MEDICI DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Area cure primarie



Premessa

I Medici di Medicina Generale e i Pediatri di libera scelta (comunemente definiti “Medici di Famiglia” e “Pediatri di Famiglia”) e i Medici della Continuità Assistenziale (comunemente definiti “Guardia Medica”) operano nella medicina generale, settore dell’Area delle Cure Primarie di ciascun Distretto.

La Medicina Generale è l’insieme delle attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione a tutela della salute individuale dei cittadini e si attua attraverso la presa in carico globale dei propri assistiti da parte del Medico o del Pediatra di Famiglia che, assieme ai Medici della Continuità Assistenziale, costituiscono il primo contatto e il punto di riferimento principale e continuo nel rapporto dei cittadini con la rete dei servizi del Sistema Sanitario Nazionale.

Tali professionisti garantiscono attenzione al complesso dei bisogni dell’assistito valutandone la domanda all’interno del contesto in cui questi vive e lavora, coordinando tutti gli interventi sanitari e svolgendo un’azione di promozione della sua salute.

Medico e Pediatra di Famiglia sono liberamente scelti dal cittadino ed il loro rapporto è basato sulla reciproca fiducia.

Nelle fasce orarie non coperte dal Medico o dal Pediatra di Famiglia, ovvero durante le ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi l’assistenza medica di base è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale. La Continuità Assistenziale è caratterizzata dal principio della territorialità: il medico in turno in una sede risponde alle necessità dei cittadini di una determinata area territoriale (tipicamente uno o più Comuni) garantendo l’assistenza medica per situazioni non differibili.

Medico e Pediatra possono svolgere la propria attività in forma singola oppure nell’ambito di associazioni con altri professionisti, secondo le modalità previste dalle norme nazionali e regionali orientate a favorire il miglioramento della qualità dell’assistenza.

Le principali forme di associazione presenti nel territorio dell’Azienda USL di Bologna sono la Rete e il Gruppo: in entrambi i casi, in situazione di urgenza, l’assistito ha la possibilità, in caso di assenza del proprio medico, di rivolgersi agli altri medici del Gruppo o della Rete i cui orari di ambulatorio sono coordinati, in modo da garantire una copertura complessiva giornaliera di almeno sette ore.

Attività

L'ATTIVITÀ DEL MEDICO DI FAMIGLIA

L'attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione si realizza attraverso le seguenti prestazioni erogate in forma gratuita:

- visite mediche ambulatoriali e domiciliari
- prescrizione di farmaci
- richieste di approfondimenti diagnostici strumentali, di laboratorio o di consulenza specialistica
- proposte di ricovero in strutture di degenza
- consulto con lo specialista e, qualora ritenuto necessario, accesso presso gli ambienti di ricovero in fase di accettazione, di degenza e di dimissione
- certificazioni obbligatorie per legge: riammissioni alla scuola dell'obbligo, certificazioni di idoneità sportiva non agonistica (libretto dello sportivo) su richiesta della scuola o delle società sportive accreditate dal CONI per gli alunni fino a 18, certificati di malattia per i lavoratori dipendenti
- prestazioni professionali aggiuntive (ivi comprese le vaccinazioni antinfluenzali) previste ed elencate dalla normativa regionale specifica.

Il Medico di Famiglia può inoltre rilasciare, a pagamento, certificazione per: buona salute, richiesta di invalidità, infortunio INAIL, uso assicurativo, porto d'armi, idoneità sportiva non agonistica (per persone oltre i 18 anni, se non richiesta da istituti scolastici). Il Medico fornisce informazioni circa le prestazioni che eroga e alla relativa gratuità o meno.

Il Medico di Famiglia gestisce le informazioni relative alle persone assistite compilando e mantenendo aggiornata una Scheda Sanitaria individuale.

Nel caso di persone che necessitano di interventi coordinati di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e sociale e che, per impedimenti fisici, non possono recarsi nei luoghi di cura, sono previste forme di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).

In tali casi il Medico di Famiglia può proporre alla Direzione del Distretto di residenza o domicilio dell'assistito, l'attivazione di un programma di assistenza domiciliare predisponendo un progetto terapeutico-assistenziale condiviso con gli altri professionisti coinvolti nel percorso di cura.

Sono inoltre possibili forme di assistenza domiciliare programmata da parte del solo Medico di Famiglia a favore di persone con patologie croniche invalidanti e con difficoltà ad accedere all'ambulatorio.

Qualora il Medico ritenga opportuno tale tipo di assistenza può concordare con la Direzione del Distretto di residenza o domicilio dell'assistito un programma di assistenza domiciliare.

Il Medico di Famiglia svolge la sua attività ambulatoriale su prenotazione o ad accesso diretto. Gli assistiti possono contattare telefonicamente il proprio Medico anche durante gli orari di apertura dello studio. L'ambulatorio è aperto cinque giorni la settimana, in genere dal lunedì al venerdì, secondo un orario complessivo proporzionale al numero delle persone assistite dal Medico.

Il Medico di Famiglia può effettuare la visita presso il domicilio dell'assistito, valutata la sua impossibilità per motivi di salute a recarsi presso l'ambulatorio. In tal caso la visita domiciliare sarà effettuata:

- in giornata, se richiesta entro le ore 10 dello stesso giorno
- entro le ore 12 del giorno successivo, se richiesta dopo le ore 10

La richiesta di visita urgente deve essere recepita e valutata tale dal medico, che proporrà il percorso adeguato al bisogno.

L'ATTIVITÀ DEL PEDIATRA DI FAMIGLIA

Il Pediatra di Famiglia è il medico che i genitori scelgono per la cura dei propri figli, dalla nascita fino ai 14 anni. In casi particolari, come ad esempio in presenza di una patologia cronica, il genitore può chiedere di prolungare l'assistenza pediatrica fino ai 16 anni del figlio.

Per i bambini fino ai 6 anni la scelta del Pediatra è obbligatoria, tra i 6 e i 14 anni la scelta può essere fatta tra Pediatra e Medico di Famiglia.

Il Pediatra accompagna la famiglia durante il periodo della crescita del bambino per favorirne il benessere psicofisico. Questo obiettivo sarà raggiunto tanto più facilmente quanto più si instaura un clima di fiducia e correttezza reciproche che sono alla base di un rapporto professionale soddisfacente per il Pediatra e

rassicurante per la famiglia, ma soprattutto utile per il bambino.

Il Pediatra di Famiglia effettua, in forma gratuita per propri assistiti, le seguenti prestazioni:

- valutazione dello sviluppo psicofisico globale del bambino attraverso visite periodiche e compilazione e aggiornamento della Scheda Sanitaria, sulla base delle indicazioni della Regione Emilia Romagna
- visite ambulatoriali e domiciliari a scopo diagnostico e terapeutico
- prescrizione di farmaci, di accertamenti strumentali e di laboratorio, di consulenze specialistiche
- accesso presso gli ambienti di ricovero per consulti con i colleghi ospedalieri
- certificazioni di riammissione al nido, scuola materna o successivi gradi, di astensione dal lavoro del genitore per malattia del bambino, di idoneità sportiva non agonistica (dai 4 anni per nuoto, pattinaggio o ginnastica artistica, dai 5 anni per gli altri sport).

Nel caso di bambini affetti da gravi patologie croniche o invalidanti e al fine di evitare, nel limite del possibile, il loro ricovero in ospedale o in altre istituzioni, sono previste forme di assistenza domiciliare programmata ed integrata con altre figure professionali e altri servizi sanitari della Azienda USL e con i servizi sociali dei Comuni. In tali casi il Pediatra di Famiglia può proporre alla Direzione del Distretto in cui risiede la famiglia del bambino l'attivazione dell'assistenza domiciliare mediante la predisposizione di un progetto individuale, condiviso con gli altri professionisti coinvolti nel percorso di cura.

Il Pediatra di Famiglia svolge la sua attività in ambulatorio, di norma su prenotazione, e a domicilio.

Gli assistiti possono contattare il proprio Pediatra durante gli orari di apertura dell'ambulatorio.

L'ambulatorio è aperto cinque giorni la settimana, in genere dal lunedì al venerdì, secondo un orario complessivo proporzionale al numero delle persone assistite dal Pediatra.

L'articolazione dell'orario, presente nell'elenco consultabile al momento della scelta del Medico, viene inoltre esposta all'ingresso dell'ambulatorio e mantenuta aggiornata.

Il Pediatra di Famiglia può effettuare la visita presso il domicilio del bambino, valutata la sua impossibilità per motivi di salute a recarsi presso l'ambulatorio. In tal caso la visita domiciliare sarà effettuata:

- in giornata se richiesta entro le ore 10 dello stesso giorno
- entro le ore 12 del giorno successivo, se richiesta dopo le ore 10.

La richiesta di visita urgente deve essere recepita e valutata tale dal medico, che proporrà il percorso adeguato al bisogno.

Da dicembre 2008 nell'ambito del Distretto Pianura Ovest, è attivo un ambulatorio pediatrico di Continuità Assistenziale aperto il sabato pomeriggio (non festivo) con accesso dalle ore 14,00 alle ore 16,30.

L'ambulatorio è ubicato all'interno dell'Ospedale SS.Salvatore – Via Enzo Palma n. 1 – San Giovanni in Persiceto.

Per informazioni rivolgersi al Centralino / Portineria nelle fasce orarie suindicate.

SCELTA E REVOCA DEL MEDICO

Per effettuare la scelta del Medico di Famiglia o del Pediatra di Famiglia occorre recarsi presso gli sportelli amministrativi dei Poli sanitari e dei Poliambulatori dell'Azienda USL di Bologna dove sono disponibili gli elenchi dei professionisti, i relativi recapiti e gli orari degli ambulatori.

Per i cittadini stranieri extracomunitari in possesso di permesso di soggiorno, la scelta del Medico di Famiglia è a tempo determinato ed ha la stessa validità del permesso di soggiorno.

Gli studenti universitari, non residenti o domiciliati, possono usufruire gratuitamente delle prestazioni assistenziali dei Medici di Famiglia che si sono resi disponibili a garantire tale servizio sulla base della Convenzione tra Azienda USL e Università degli Studi di Bologna. L'elenco dei Medici disponibili è consultabile presso la Segreteria dell'Alma Mater e sul portale dell'Ateneo.

Per garantire la qualità dell'assistenza è previsto sia per il Medico sia per il Pediatra di Famiglia un numero massimo di assistiti.

Il cittadino può revocare la scelta del Medico o del Pediatra di Famiglia presentando una comunicazione agli stessi sportelli amministrativi presso cui si effettua la scelta.

Il Medico o il Pediatra di Famiglia possono chiedere all'Azienda USL di interrompere il rapporto con il cittadino che li ha scelti, motivandone la richiesta.

E' garantita l'assistenza medica di base anche ai cittadini occasionalmente presenti nel territorio dell'Azienda USL, non residenti o domiciliati. In questo caso l'onorario è a carico del cittadino nella misura di 20 € per la visita ambulatoriale e di 35 € per la visita domiciliare secondo quanto stabilito o sulla base dell'accordo collettivo nazionale e regionale.

L'ATTIVITÀ DEL MEDICO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Nelle fasce orarie non coperte dal Medico o dal Pediatra di Famiglia, ovvero durante le ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi l'assistenza medica di base è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale. La Continuità Assistenziale è caratterizzata dal principio della territorialità: il Medico in turno in una sede risponde alle necessità dei cittadini di una determinata area territoriale (tipicamente uno o più comuni) garantendo l'assistenza medica per situazioni non differibili.

Il Servizio di Continuità Assistenziale differisce dal Servizio di Emergenza Sanitaria 118 che è sempre accessibile per le situazioni gravi che creino un immediato pericolo per la vita.

Il Servizio di Continuità Assistenziale è attivo:

- dal lunedì al venerdì dalle 20 alle 8
- il sabato e i festivi anche dalle 8 alle 20
- nei giorni prefestivi infrasettimanali dalle 10 alle 20

Per accedere al Servizio occorre telefonare alla sede di competenza territoriale. All'atto della chiamata è necessario che il cittadino fornisca al medico del Servizio i dati anagrafici (nome, cognome, età) e l'indirizzo della persona bisognosa di assistenza, e, nel caso che la telefonata sia fatta da altra persona, le proprie generalità.

Nel caso in cui il medico sia impegnato in una visita domiciliare, il cittadino che telefona al Servizio di Continuità Assistenziale può trovare una segreteria telefonica alla quale lasciare il suo recapito per poter essere richiamato non appena possibile, oppure un risponditore che lo informa della momentanea indisponibilità del medico (in questi casi si consiglia di richiamare ogni 10 – 15 minuti, per poter contattare il medico al suo rientro dalla visita domiciliare).

Il medico che riceve la chiamata, valutate le notizie cliniche riferite dall'assistito, decide il tipo di intervento da effettuare: consiglio telefonico, visita o attivazione del 118.

La risposta telefonica del medico è assicurata durante tutto l'arco del turno di servizio.

Il medico di Continuità Assistenziale può:

- proporre il ricovero (tramite l'invio in Pronto Soccorso)
- rilasciare i certificati di malattia per i lavoratori turnisti, per un massimo di tre giorni
- rilasciare i certificati per la riammissione al lavoro per alimentaristi
- prescrivere farmaci per una terapia non differibile.

Nei Distretti di Bologna, Casalecchio di Reno, Porretta Terme e S.Lazzaro di Savena, presso le sedi in cui operano i Medici della Continuità Assistenziale è attivo un servizio di assistenza ambulatoriale rivolto a tutti i cittadini nelle seguenti fasce orarie:

- giorni feriali: dalle ore 20 alle ore 22
- sabato e domenica: dalle ore 10 alle ore 12 e dalle ore 16 alle ore 18

Nell'ambito di tali ambulatori, a cui il cittadino può liberamente accedere, vengono garantite da parte dei Medici della Continuità Assistenziale tutte le prestazioni fornibili dal proprio Medico di Famiglia.

Successivamente il servizio verrà esteso anche ai Distretti Pianura Ovest e Pianura Est completando così l'offerta su tutto il territorio dell'Azienda USL di Bologna.

Sedi in attività:

- Bologna (zona Est) Via Beroaldo 4/2
- Bologna (zona Ovest) Viale Carlo Pepoli 5
- S.Lazzaro di Savena Via Repubblica 11
- Casalecchio di Reno Via Domenico Cimarosa 5/2
- Porretta Terme presso Ospedale, via Roma 16

Sedi da attivare successivamente:

- Pianura Est S.Pietro in Casale, via Asia 61
- Pianura Ovest S.Giovanni in Persiceto, via Marzocchi 2

Le visite ai cittadini residenti nella Regione Emilia – Romagna sono gratuite, così come lo sono quelle dei cittadini domiciliati in regione e che hanno scelto come Medico o Pediatra di Famiglia un professionista

iscritto negli elenchi regionali. In tutti gli altri casi è previsto il pagamento della visita a carico del cittadino nella misura di 15 € per la visita ambulatoriale e di 25 € per la visita domiciliare, secondo quanto stabilito sulla base dell'accordo collettivo nazionale e regionale.

Garanzie per i cittadini

Tutto il personale è impegnato a far sì che per ogni cittadino siano garantiti:

- **Esposizione e aggiornamento dell'orario di visita e del nominativo del medico all'ingresso dello studio o ambulatorio (nel caso di Rete o Gruppi, esposizione dell'orario anche dei colleghi)**
- **Informazione all'assistito sull'assenza del proprio medico, su relativa durata e nome e recapito del sostituto designato**
- **Effettuazione della visita domiciliare ritenuta urgente da parte del medico, nel più breve tempo possibile**
- **Informazione agli assistiti sulle loro condizioni psico-fisiche, su eventuali patologie rilevate e sulle prospettive di guarigione, secondo modalità adeguate alla loro cultura ed emotività**
- **Informazioni al diretto interessato ed alle persone da lui autorizzate sulle condizioni di salute e sull'iter diagnostico-terapeutico**
- **Informazioni chiare e complete agli assistiti, prima di prestazioni diagnostico-terapeutiche, sulle motivazioni, modalità di svolgimento ed eventuali rischi connessi**
- **Informazioni agli utenti circa le modalità di ricevimento degli informatori medico-scientifici in ambulatorio**
- **Rispetto e tutela della riservatezza degli assistiti**
- **Identificabilità degli operatori**

Verifiche sul rispetto delle garanzie dichiarate

L'Azienda verifica l'effettiva applicazione degli standard attraverso un Piano che prevede la somministrazione di questionari agli utenti e la rilevazione di informazioni e dati specifici.

In relazione alle verifiche svolte e alle segnalazioni pervenute, l'Azienda si impegna ad attivare programmi di miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte.

Tutela della privacy

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli “sensibili” è garantita dalle norme contenute nel codice sulla privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni ed all’identità personale. Il trattamento dei dati personali sarà quindi improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

L’Azienda USL di Bologna, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire l’attuazione del codice sulla privacy. Il consenso al trattamento dei dati è un atto diverso dal consenso all’accettazione della prestazione sanitaria.

Suggerimenti e reclami

L’Azienda USL di Bologna favorisce la comunicazione e l’informazione con i cittadini anche attraverso i propri uffici Relazioni con il cittadino, situati nelle principali strutture aziendali. La correttezza della relazione con i cittadini utilizzatori dei servizi sanitari viene garantita anche attraverso la gestione ed il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi.

Le segnalazioni possono essere presentate di persona presso gli Uffici Relazioni con il Cittadino, essere inviate (con lettera, per telefono, per posta elettronica), oppure inserite nelle apposite cassette.

In tutti gli stabilimenti ospedalieri, inoltre, sono in corso di istituzione, da parte dell’Azienda USL, punti di ascolto insieme alle associazioni che partecipano ai Comitati Consultivi Misti ai quali i cittadini potranno rivolgersi per consegnare le loro segnalazioni, che seguiranno lo stesso percorso delle altre. Il Comitato Consultivo Misto è un organismo aziendale formato da rappresentanti di associazioni di volontariato e rappresentanti dell’Azienda USL e si occupa del controllo di qualità dal lato degli utenti. Nell’ambito delle sue attività, partecipa al monitoraggio dei segnali di disservizio e di soddisfazione, nonché la rilevazione di criticità emergenti.

I cittadini che fanno una segnalazione scritta e firmata ricevono risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici individuati.

Indirizzo di posta elettronica:
relazioni.cittadino@ausl.bologna.it



qualita@ausl.bologna.it

comunicazione@ausl.bologna.it

Data di stampa: 21/03/2019

Data di aggiornamento: 07/09/2015