



CARTA SERVIZI e ACCESSIBILITÀ all'AMBULATORIO del MEDICO di MEDICINA GENERALE

Associazione "Aldebaran"
a cura di dr. Alessandro Politi, dr. Dario Paolo Riso, dr. Sergio Maiuri


IL MEDICO di MEDICINA GENERALE Carta dei Servizi

Il Medico di Medicina Generale (MMG), in quanto professionista di "primo contatto", è attento ai bisogni complessivi della persona.
Il MMG assicura agli assistiti i compiti a lui assegnati, tutelando il rapporto di fiducia che è alla base della scelta del cittadino.

DIRITTI DELL'ASSISTITO

In relazione ai compiti assegnati dalle convenzioni che regolano l'attività del Medico di Medicina Generale, ogni assistito ha diritto:

 alle visite nello studio del proprio medico


 alle visite domiciliari, in caso di non trasferibilità per ragioni cliniche. La non trasferibilità è valutata dal medico.

Le visite domiciliari sono eseguite nel corso della stessa giornata, se richieste entro le ore 10 di mattina. Se richieste successivamente il Medico ha la facoltà di eseguirle entro le ore 12 del giorno successivo. Il medico, pertanto, non può limitare la ricezione delle chiamate alla fascia oraria 8.00-10.00 o ridurla. Può però autonomamente stabilire le modalità per la prenotazione della visita ambulatoriale. Ai MMG non è fatto obbligo di reperibilità e il recepimento delle richieste di visite domiciliari può avvenire con strumenti di ricezione che il medico comunicherà ai propri assistiti.









Nella giornata del sabato il medico non è tenuto a svolgere attività ambulatoriale, ma è obbligato ad eseguire le visite domiciliari, eventualmente non ancora effettuate, richieste dopo le ore 10 del giorno precedente. Nei giorni prefestivi valgono le stesse disposizioni previste per il sabato, con l'obbligo però di effettuare attività ambulatoriale per i medici che in quel giorno la svolgano ordinariamente al mattino. Se, in base

ad accordi locali, il servizio di Continuità Assistenziale anticipa l'inizio alle ore 8.00, il medico è tenuto all'effettuazione delle visite domiciliari non effettuate il giorno prima. La chiamata urgente recepita deve essere soddisfatta entro il più breve tempo possibile. Il medico che si trovi nell'impossibilità di prestare la propria opera ha l'obbligo di farsi sostituire, informando adeguatamente i propri assistiti circa le modalità con cui contattare il medico sostituto. Il medico sostituto assume direttamente e formalmente le responsabilità professionali inerenti tutte le attività previste dall'Accordo Collettivo Nazionale.

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, richieda il pagamento della visita domiciliare con tariffe libero-professionali.*

-  ad eventuali richieste, ove repute necessarie dal medico stesso, in ordine:
- ◆ agli accertamenti di laboratorio e strumentali (radiografie, ECG ecc.)
 - ◆ al primo accesso alla medicina specialistica
 - ◆ al ricovero ospedaliero
 - ◆ alle prescrizioni di farmaci






NOTA BENE: *il MMG non è tenuto alla trascrizione di prescrizioni farmaceutiche, richieste di ricovero, di indagini diagnostiche e di visite specialistiche richieste da altri Medici, anche se Specialisti, se non condivise e se il Collega Specialista è comunque dotato di Ricettario Regionale.*

-  alle altre prestazioni elencate nel paragrafo intitolato “Le prestazioni gratuite“, nonché a quelle del paragrafo “ Le prestazioni a pagamento “
-  al rispetto dei diritti fondamentali della persona così come previsto dal codice deontologico che regola la professione medica (disponibilità ed attenzione ai bisogni del paziente, in particolare nei confronti di coloro che necessitano di maggior protezione)
-  al trattamento ed alla trasmissione riservata dei suoi dati secondo la normativa sulla privacy
-  ad una tempestiva e corretta informazione sulla diagnosi e sulla prognosi
-  alla qualità della prestazione sanitaria erogata
-  alla conoscenza del Servizio Sanitario Nazionale e regionale, incluso il sistema di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie e il regime di esenzioni SSN nonché del corretto uso del farmaco
-  ad interventi di educazione sanitaria e promozione della salute, nell'ambito delle politiche e dei progetti dell'ASL, con indicazioni su corretti stili di vita, con particolare riferimento all'area dell'alimentazione, attività fisica, lotta al fumo di tabacco
-  alle indicazioni per l'adesione alle campagne di screening attivate dall'ASL.

DOVERI DELL'ASSISTITO

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

In particolare:


-  deve rispettare la dignità e l'indipendenza professionale del proprio Medico di Medicina Generale
-  non deve sollecitare il medico alla prescrizione di farmaci, accertamenti e/o visite se non ritenute necessarie dal medico stesso
-  non deve sollecitare il medico ad atti non coerenti con le indicazioni normative regionali e/o nazionali (es. prescrizioni di farmaci al di fuori delle indicazioni delle note AIFA)
-  non deve sollecitare il proprio medico alla trascrizione di accertamenti richiesti dallo specialista ma non condivisi perché ritenuti non appropriati.
-  non deve chiedere al medico l'utilizzo di procedure per l'esecuzione di accertamenti e/o visite in regime d'urgenza quando non ritenuto opportuno dal medico stesso.


NOTA BENE: l'*urgenza differibile (bollino verde)* è riservata a quelle situazioni che, pur in assenza di rischi immediati, richiedono – entro un tempo massimo di 72 ore – una valutazione diagnostica od un intervento terapeutico.

La valutazione dell'*urgenza differibile* e il ricorso all'utilizzo del **"BOLLINO VERDE"** è di esclusiva competenza del Medico di Medicina Generale che ha in carico il paziente.

Premesso che il numero dei bollini verdi che ogni medico ha in dotazione è limitato, il corretto uso del **"BOLLINO VERDE"** è un dovere imposto dalla legge e non è pertanto:

- un sistema facile per non fare le file
- un espediente per avere subito una visita o un esame
- un qualcosa da chiedere al medico come prova di fedeltà
- un dovere del medico per gratificare i propri assistiti
- un consiglio intelligente di qualche addetto alle prenotazioni
- uno status symbol come il telefonino
- un alibi per negare prestazioni in tempi ragionevoli (con il bollino non devi aspettare quindi procuratelo)
- un optional che chiunque può suggerire e consigliare
- uno strumento di ricatto (se non mi metti il bollino sei cattivo ed io cambio medico)
- un criterio di valutazione delle capacità professionali del medico (chi è generoso nel distribuirli è bravo, chi è rigoroso non è bravo).

-  non deve richiedere "impegnative a posteriori" per prestazioni di fatto già eseguite o richiedere al medico curante impegnative per prestazioni già prenotate

-  qualora si rechi, senza consultarsi con il proprio medico curante, da uno specialista privato o pubblico in regime di libera professione, ponendosi per sua scelta al di fuori del sistema sanitario pubblico, non può pretendere la trascrizione automatica delle proposte (accertamenti, farmaci), se non sussistono i requisiti clinici per tali richieste. Una scelta autonoma privata, infatti, se pur legittima, non può comportare necessariamente un onere a carico del Servizio Sanitario Nazionale.





FORME DI TUTELA DELL'ASSISTITO

I cittadini possono segnalare eventuali inconvenienti riscontrati nell'attività degli operatori che sono impegnati, a vario titolo, nell'area dell'assistenza sanitaria primaria, quali i Medici di Medicina Generale, i Pediatri di Libera Scelta, i Medici Specialisti, gli operatori di "front office" (ovvero gli addetti alle pratiche amministrative).

Dal sito internet aziendale (www.asl.milano.it) è possibile visualizzare, nella pagina denominata URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico, tempi e modalità di presentazione dei reclami.

PRESTAZIONI GRATUITE DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE



Le prestazioni gratuite sono garantite dal Medico di Medicina Generale nei confronti solo degli assistiti che lo hanno scelto e sono:

-  visite ambulatoriali negli orari esposti all'ingresso degli studi
-  visite domiciliari quando il malato non sia trasferibile per motivi di salute
-  visite domiciliari programmate (A.D.P.) ai soggetti non deambulabili secondo un programma individuale, ritenuto necessario dal medico e autorizzato dall'A.S.L.
-  visite di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) per i pazienti cronici, multiproblematici, che comportano l'attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata.









NOTA BENE: *l'Assistenza Domiciliare Integrata è rivolta a pazienti che necessitano di prestazioni socio-sanitarie integrate di tipo medico, specialistico, infermieristico, riabilitativo e socio-assistenziale.*

La segnalazione può avvenire tramite il Medico di Medicina Generale, il Medico Ospedaliero, i servizi sociali, i familiari del paziente. E', comunque, solo il Medico di Medicina Generale che attiva tale assistenza ed è il responsabile unico e complessivo del paziente. L'attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata deve avvenire su apposito modulo compilato dal MMG che lo invia all'Unità Operativa di Valutazione e Controllo Cure Socio-Sanitarie di zona.

Presso il domicilio del paziente deve essere mantenuto il fascicolo sanitario individuale dell'assistito per consultazione da parte di altri operatori e per l'annotazione da parte del MMG, degli accessi concordati.

-  visite occasionali (domiciliari o ambulatoriali) a favore di assistiti temporaneamente in Italia che siano a carico di istituzioni estere in base a convenzioni internazionali
-  altre particolari prestazioni comprese in un elenco allegato all'Accordo Collettivo Nazionale che il medico ha facoltà di praticare, quali ad esempio medicazioni, rimozione punti di sutura, profilassi antiteta-

nica, bilanci di salute, esecuzione di eventuali screening, compilazione di schede o libretti sanitari, campagne di educazione sanitaria


-  certificati di inizio e di proseguimento della malattia per lavoratori dipendenti
-  certificati obbligatori di riammissione agli asili nido ed ai fini dell'astensione dal lavoro del genitore a seguito di malattia del bambino
-  certificati di idoneità allo svolgimento di attività sportive non agonistiche, di validità annuale, rilasciate solo a seguito di specifica richiesta dell'autorità scolastica competente e solo per le attività parascolastiche al di fuori degli orari scolastici e per i giochi della gioventù escluse le fasi nazionali
-  proposte per le cure termali da effettuarsi a carico del Servizio Sanitario Nazionale
-  richieste di ricovero, di indagini diagnostiche e di visite specialistiche e/o di passaggio in cura. Le richieste di indagini diagnostiche e/o visite specialistiche hanno attualmente validità di 1 anno.
-  prescrizioni farmaceutiche nel rispetto delle leggi e dei decreti vigenti (con particolare attenzione alle note AIFA). Le richieste di prescrizioni farmaceutiche a carico del Servizio Sanitario Nazionale, fatte salve diverse disposizioni di legge, hanno attualmente validità di 30 giorni.
-  compilazione della denuncia di morte (scheda ISTAT) secondo le disposizioni di legge vigenti.
-  prescrizione di presidi/ausili per i pazienti diabetici seguiti direttamente dal medico.













NOTA BENE: sono a carico dei Farmacisti la dispensazione dei 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 Medico di Medicina Generale per ulteriori delucidazioni. Negli altri casi il Farmacista si limiterà a verificare nel rispetto delle normative vigenti la correttezza formale della "ricetta" del Medico di Medicina Generale ed a fornire il farmaco al cittadino astenendosi da qualsiasi ulteriore osservazione.

PRESTAZIONI A PAGAMENTO DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE




Sono a pagamento da parte dell'assistito in quanto non previste tra i compiti del Medico di Medicina Generale le seguenti prestazioni:





-  visite ambulatoriali e domiciliari nei giorni e negli orari coperti dal servizio di continuità assistenziale (guardia medica) e/o richieste dall'assistito, su appuntamento e/o in orario concordato, comunque al di fuori degli orari di apertura dell'ambulatorio dichiarati dal medico

-  visite ai militari in servizio di leva ed ai soggetti che optano per il servizio civile
-  visite occasionali (cioè di coloro che si trovano occasionalmente al di fuori del proprio comune di residenza) secondo le tariffe stabilite dalla legge: il cittadino potrà richiedere il rimborso, se previsto, alla propria ASL di appartenenza
-  certificati scolastici (esclusi quelli elencati tra le prescrizioni gratuite)
-  certificati di esonero dalle lezioni di educazione fisica
-  certificati per l'ammissione ai soggiorni di vacanza per minori
-  certificati sportivi (esclusi quelli elencati tra le prescrizioni gratuite)
-  certificati per richieste di pensioni di invalidità (civile, INPS, ecc.)
-  certificati per l'ammissione alle RSA (residenze per anziani)
-  certificati per uso assicurativo e/o privatistico
-  proposte di cure termali per enti diversi dal SSN (es. INPS, INAIL)
-  altri certificati quali ad esempio: anamnestico ad uso porto d'armi, invio in soggiorno climatico e nelle colonie
-  ogni certificazione e/o prestazione non espressamente compresa fra quelle gratuite.

PRESTAZIONI NON ESEGUIBILI DAL MEDICO DI MEDICINA GENERALE

Al Medico di Medicina Generale vengono sovente richieste prestazioni che ai sensi del Codice di Deontologia Medica e delle norme vigenti, non gli sono attribuite. Vengono segnalate quelle più frequenti:

-  accertamenti finalizzati al rilascio/rinnovo patente di guida, patente nautica, licenza di caccia
-  accertamenti e/o prescrizioni farmaceutiche richieste da società sportive, centri estetici e/o tricologici
-  accertamenti prescritti nei confronti dei lavoratori in conformità al D. L.vo 81/2008

-  programmi di prevenzione svolti su iniziativa di soggetti privati e comunque non concordati con l'A.S.L.
-  accertamenti e visite specialistiche preliminari ad atti chirurgici che saranno eseguiti nelle strutture pubbliche e/o private accreditate in regime di ricovero. Infatti, tali esami sono già compresi nella richiesta di ricovero per l'atto chirurgico stesso.
-  prescrizione di specialità medicinali e presidi da utilizzare durante il ricovero.
-  indagini di laboratorio, esami strumentali e/o visite specialistiche periodiche senza che ci siano indicazioni cliniche particolari.

Esempi di richieste che il medico non può evadere:

- ◆ i cosiddetti markers tumorali in genere che i pazienti vorrebbero fare periodicamente a titolo "preventivo" e non (come andrebbe fatto secondo la corretta pratica clinica) per monitorare l'andamento di una malattia conclamata;
- ◆ la MOC, esame densitometrico per verificare la presenza di osteoporosi, può essere richiesta dal medico solo ed in particolari e selezionate patologie, quindi non è prescrivibile con il SSN per comuni controlli'.
- ◆ la richiesta di impegnative per gli esami pre-ricovero;
- ◆ la richiesta di impegnative per esami rinnovo/rilascio patente di guida;
- ◆ la ripetizione ingiustificata, da parte degli specialisti, di indagini diagnostiche risultate comunque negative senza motivo clinico;
- ◆ prescrizione di farmaci in quantità eccedenti il consumo giornaliero (fino a un massimo di dosi per due mesi) e finalizzata alla realizzazione di scorte di farmaci

LA VISITA SPECIALISTICA

Il Medico di Medicina Generale costituisce di norma l'unica via di accesso alla medicina di secondo livello. Facendo seguito alla richiesta, corredata da sospetto diagnostico del Medico di Medicina Generale, lo Specialista delle strutture pubbliche e/o private accreditate e a contratto, ove ritenga necessarie per la risposta alla richiesta del medico curante, ulteriori indagini o visite compresi i successivi accessi allo stesso specialista, deve prescriberle direttamente su ricettario regionale senza richiedere alcun intervento da parte del medico di famiglia (DGR Regione Lombardia nr. VIII/ 9581 dell'11-06-2009). Al termine della procedura diagnostica il medico specialista dovrà inviare esauriente relazione al Medico di Medicina Generale, preferibilmente in busta chiusa, fatte salve le normative in materia sulla riservatezza dei dati.

In situazioni di urgenza e quindi di accesso al Pronto Soccorso, la prima prescrizione di specialità medicinali strettamente connessi con l'urgenza e gli eventuali accertamenti possono essere compilate dai medici del Pronto Soccorso e/o dai medici specialisti interpellati.

SERVIZIO di CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Tutti i giorni dalle ore 20.00 alle ore 8.00 del giorno dopo, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dei prefestivi e dalle ore 8.00 alle ore 20.00 del sabato e dei festivi, ovvero quando il medico di famiglia non è in servizio, le prestazioni assistenziali domiciliari e territoriali non differibili, sono assicurate dai medici del servizio di Continuità Assistenziale.

Il servizio si attiva telefonando al **numero 02-34567**.

In relazione al quadro clinico prospettato dall'utente o dalla centrale operativa, il medico di continuità assistenziale effettua tutti gli interventi ritenuti appropriati, domiciliari o territoriali, nei confronti di tutti i cittadini.

IL CITTADINO DEVE SAPERE CHE

1) È necessario presentare i problemi sanitari con la massima chiarezza possibile, in modo da permettere un intervento rapido ed appropriato.

2) non deve rivolgersi alla guardia medica per:

- farsi fare ricette ripetibili
- per prescrizioni non urgenti
- per prestazioni di tipo infermieristiche (intramuscolo, medicazioni, ecc.)
- per interventi che possono essere rinviati al momento in cui sarà in servizio il proprio medico di fiducia.

È bene ricordare che il Servizio di Continuità assistenziale è finalizzato ad assicurare le prestazioni sanitarie non differibili ai cittadini residenti nell'ambito territoriale afferente alla sede di servizio. Si possono quindi rivolgere al servizio i casi clinici che non possono, senza danno o rischio per la sua salute, attendere il rientro in servizio del proprio medico curante,

Un utilizzo improprio o scorretto di questo servizio, come ad esempio chiedere informazioni generiche e differibili o nell'impegnare i medici in interventi su problemi di lieve entità, si può tradurre in difficoltà o ritardi nella risposta a coloro che ne hanno effettiva necessità.

I pazienti dimessi dopo degenza ospedaliera hanno diritto a ricevere dai sanitari ospedalieri i farmaci o la prescrizione dei farmaci necessari a garantire la copertura minima per il primo ciclo terapeutico e comunque fino al rientro in servizio del medico di Medicina Generale o Pediatra di libera Scelta.

Per quanto riguarda la richiesta di certificazioni d'inabilità temporanea al lavoro (certificato di malattia), si ricorda che il medico di Continuità Assistenziale, dopo visita, è tenuto a rilasciare tale certificato con una validità massima di 3 giorni.

Le suddette certificazioni non devono riferirsi ad infortuni sul lavoro in quanto non rientrano nelle competenze dei medici del servizio. Per tali certificati ci si dovrà rivolgere al proprio medico o, in sua assenza, al Pronto Soccorso delle Aziende Ospedaliere.

MEDICI IN ASSOCIAZIONE

Dal 2000 il dr. Sergio Maiuri, il dr. Alessandro Politi e il dr. Dario Paolo Riso si sono associati per fornire ai loro pazienti un servizio migliore.

Siamo stati tra i primi a Milano a realizzare l'esperienza dell'Associazionismo in Rete geografica, ovvero pur non condividendo lo stesso studio, avere la disponibilità di visionare la cartella clinica di uno dei nostri pazienti "a distanza", utilizzando le tecnologie informatiche.

Nello specifico il dr. Maiuri, che si trova nel suo studio in via Anghileri 4, può vedere la cartella clinica di un paziente del dr. Riso che lavora invece nel proprio studio di via Civitali 13.

Un paziente, che ha un'urgenza e non può aspettare l'orario di apertura dello studio del suo medico personale, può avere assistenza senza alcun problema presso uno degli altri due medici associati, che con un click possono avere a video la scheda del paziente, vedere gli accertamenti che ha fatto nel passato, la sua storia clinica, i farmaci che assume, ha assunto nel passato e a cui è eventualmente allergico.









E questa è la seconda caratteristica dell'Associazionismo, certamente la più importante: garantire la presenza di un Medico di Famiglia qualificato, per quasi l'intera giornata, in una sede definita.

 Aldebaran	Dott. Sergio Maiuri Via Anghileri, 4 Tel. 02.35.80.256	Dott. Alessandro Politi Via Trenno, 15 Tel. 360.788.771	Dott. Dario Paolo Riso Via Civitali, 13 Tel. 02.48.70.78.64
ORARI AL MATTINO			
<i>Lunedì</i>		10.30-12.30 appuntamento	10.00-12.00 libero
<i>Martedì</i>		09.00-12.30 appuntamento	10.00-12.00 libero
<i>Mercoledì</i>			10.00-12.00 libero
<i>Giovedì</i>	09.00-12.00 libero	09.00-12.30 appuntamento	
<i>Venerdì</i>		10.30-12.30 appuntamento	10.00-12.00 libero
ORARI AL POMERIGGIO			
<i>Lunedì</i>	15.00-19.00 libero	16.00-19.30 appuntamento	17.00-19.30 appuntamento
<i>Martedì</i>	15.00-19.00 libero		17.00-19.30 appuntamento
<i>Mercoledì</i>	15.00-19.00 libero	16.00-19.30 appuntamento	17.00-19.30 appuntamento
<i>Giovedì</i>			17.00-19.30 appuntamento
<i>Venerdì</i>	14.00-17.00 libero	16.00-19.30 appuntamento	17.00-19.30 appuntamento






SERVIZI AGGIUNTIVI PER I PAZIENTI

"Prestazioni fuori Convenzione a pagamento"




Dr. Sergio Maiuri – sito Internet www.medisport.pro

-  visite sportive agonistiche tipo B1
-  visite sportive non agonistiche
-  ecg basale anche a domicilio
-  ecg da sforzo in monitoraggio continuo
-  spirometria semplice
-  infiltrazioni articolari (grandi articolazioni)
-  glicemia, saturimetria, lavaggi auricolari,
-  consulti medico sportivi per età evolutiva.

Dr. Alessandro Politi – sito Internet www.alessandropoliti.org

-  diete personalizzate calibrate e informatizzate
-  visite omeopatiche unicistiche
-  visite sportive non agonistiche
-  ecg basale anche a domicilio
-  glicemia, saturimetria, lavaggi auricolari.

Dr. Dario Paolo Riso

-  visite sportive non agonistiche
-  ecg basale anche a domicilio
-  glicemia, saturimetria, lavaggi auricolari.