

CASA DELLA SALUTE URBINO



viale Gramsci 29 URBINO



Carta dei Servizi

Lo scopo di questo documento è di aiutare i cittadini a conoscere i propri diritti nell'ambito delle Cure Primarie e di conoscere le modalità per la corretta fruizione dei servizi

Unità di Cure Primarie e **di** **Continuità Assistenziale**

I professionisti presenti all'interno della Casa della Salute sono i Medici di Medicina Generale coadiuvati dal personale collaboratore di studio e da una Infermiera.

Il personale collaboratore di studio ha un ruolo fondamentale di supporto nelle attività quotidiane dell'Unità di Cure Primarie, trovandosi in Front-Office.

L'accesso al personale di segreteria per informazioni, richieste e prenotazioni è diretto, naturalmente dopo il controllo della temperatura e con mascherina, come previsto dalle norme anti COVID in vigore.

All'interno della Casa della Salute è presente anche l'ambulatorio infermieristico al quale si accede con appuntamento.

L'accesso allo Studio Medico è esclusivamente su prenotazione, restando escluse le Urgenze che saranno garantite, previo triage infermieristico, senza prenotazione.

Nello stesso stabile è presente la Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) dalle 20 alle 8 tutte le sere, nei giorni prefestivi dalle 10 alle 20 e nei giorni festivi dalle 8 alle 20.

Segreteria della Casa della Salute

Orari di apertura:

**dal Lunedì al Venerdì dalle 8 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 20
il Sabato dalle 8 alle 10**

Numero unico di Segreteria

0722/301900

**dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00-13,00 e dalle 15,00 alle 19,00
il Sabato dalle 8 alle 10**

e-mail di segreteria:

casasaluteurbino@gmail.com

le richieste di prescrizioni/ricettazioni di farmaci continuativi (in terapia cronica) pervenute in segreteria saranno disponibili a partire dalle 48 ore lavorative successive; Per quanto riguarda le nuove prescrizioni verranno effettuate nel più breve tempo possibile, previa valutazione del proprio MMG.

Servizio di prenotazione CUP

Le prenotazioni vengono effettuate esclusivamente di persona nei seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 18,00

Ambulatorio Infermieristico

Sono presenti due Ambulatori infermieristici nei quali opera un'Infermiera Professionale che riceve per appuntamento, l'accesso all'ambulatorio infermieristico viene attivato dal proprio Medico. Nell'ambulatorio infermieristico si effettuano le seguenti prestazioni:

- **medicazioni semplici e complesse, rimozione suture e cateteri vescicali**
- **cicli di terapia iniettiva intramuscolare, sottocutanea ed infusiva**
- **rilevazione dei parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, saturazione di ossigeno, rilevazione della glicemia)**

Attività Medica

- la sede rappresentativa della forma associativa è unica ed è ubicata in: **viale Gramsci 29, 61029 URBINO**
- **l'orario di apertura è dalle 8 alle 20 con pausa pranzo dalle 13,30 alle 14,30**
- la forma associativa è libera, volontaria e paritaria fra i Medici partecipanti. L'accordo che costituisce la forma associativa, è liberamente concordato tra i Medici partecipanti e depositato presso l'Azienda Sanitaria e l'Ordine dei Medici di competenza.
- fatto salvo il principio della libera scelta del Medico da parte dell'assistito e del relativo rapporto fiduciario individuale, ciascun partecipante alla forma associativa si impegna a svolgere la propria attività anche nei confronti degli assistiti degli altri Medici della forma associativa medesima, anche mediante l'accesso reciproco agli strumenti di informazione di ciascun medico.
- ciascun medico aderente alla forma associativa garantisce una presenza nel rispettivo studio per cinque giorni la settimana. Qualora il medico sia impegnato in altre attività previste dall'Accordo Nazionale, come consulti con specialisti, accessi in luoghi di ricovero, assistenza a pazienti non ambulabili, partecipazione a incontri o convegni formativi, tale presenza può essere limitata a quattro giorni la settimana.
- gli **orari dei singoli studi** sono coordinati tra di loro in modo da garantire complessivamente una disponibilità all'accesso in ambulatorio nell'arco di tempo **dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 15,30 alle 19.**
- **Disponibilità telefonica dal Lunedì al Venerdì** dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 15 alle 17, tale disponibilità può variare da Medico a Medico.
- Nella giornata di sabato e nei giorni prefestivi dalle 8 alle 10 è assicurata la presenza in studio a rotazione da parte di uno dei medici associati, per gestire eventuali urgenze.
- non possono effettuarsi variazioni di scelta all'interno della forma associativa senza la preventiva accettazione da parte del medico destinatario della nuova scelta, salvaguardando in ogni caso la possibilità da parte del cittadino di effettuare un'altra scelta nello stesso ambito territoriale.
- all'interno della forma associativa può adottarsi il criterio della rotazione interna per ogni tipo di sostituzione inferiore a 30 giorni, anche per quanto concerne la partecipazione a congressi, corsi di aggiornamento

o di formazione permanente, ecc., allo scopo di favorire una costante elevazione della professionalità.

· all'interno della forma associativa è eletto un delegato alle funzioni di raccordo funzionale e professionale, con il direttore del Distretto Sanitario e con la componente rappresentativa della medicina generale, nell'Ufficio di Coordinamento delle attività Distrettuali, oltre che di rappresentanza organizzativa e deontologica rispettivamente nei confronti della Azienda Sanitaria e dell'Ordine dei medici.

Il Medico di Medicina Generale

E' il Medico di fiducia dell'assistito e svolge nei suoi confronti compiti di **prevenzione, diagnosi, cura ed educazione sanitaria**.

E' un **libero professionista** che svolge la propria attività in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Concorre, unitamente alle altre figure professionali operanti nel Servizio Sanitario, a realizzare la **continuità dell'assistenza** nel territorio e ad assicurare l'**appropriatezza** nell'utilizzo delle risorse messe a disposizione per l'erogazione dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

La scelta del MMG e l'iscrizione al SSN

Il Medico di Medicina Generale può essere scelto dai cittadini residenti nell'Ambito Territoriale di appartenenza a partire dai **6 anni di età** e dalle persone temporaneamente presenti (per motivi di studio, lavoro e salute). E' con la scelta del MMG che avviene l'iscrizione al SSN.

Il rapporto tra il Medico di Medicina Generale e l'Assistito

Si basa sul **rapporto di fiducia**. Eventuali incomprensioni possono essere sanate attraverso il dialogo.

L'assistito può revocare il proprio Medico di Medicina Generale senza fornire motivazioni presentandosi presso gli uffici amministrativi del Distretto Sanitario di appartenenza dove può effettuare nuova scelta.

Anche il Medico che non intenda prestare la propria opera in favore di un assistito può in qualsiasi momento ricusare la scelta dandone comunicazione al competente comprensorio sanitario.

Tale **ricusazione** deve essere motivata da eccezionali ed accertati motivi di incompatibilità; tra i motivi di ricusazione assume particolare importanza la turbativa del rapporto di fiducia.

Agli effetti assistenziali la ricusazione decorre dal 16° giorno successivo alla sua comunicazione.

Studio del Medico di Medicina Generale

Lo studio del Medico di Medicina Generale è uno **studio privato** ed è considerato punto di erogazione di servizi del Servizio Sanitario Nazionale/Regionale e deve avere le seguenti caratteristiche:

- deve essere dotato degli arredi e delle attrezzature indispensabili per l'esercizio della Medicina Generale, di sala d'attesa adeguatamente arredata, di servizi igienici, di illuminazione ed areazione idonea, ivi compresi strumenti di ricezione delle chiamate
- deve essere mantenuto in ordine e pulito.
- deve essere adibito esclusivamente ad uso di studio medico e non devono essere presenti altre attività non sanitarie.

Orario di apertura dello studio Medico

L'orario di apertura dello studio, esposto al pubblico, deve essere congruo e proporzionale al numero di assistiti

L'apertura è di 5 giorni a settimana con accesso su appuntamento, sono garantite comunque le urgenze.

Nelle giornate pre-festive infrasettimanali il Medico non è tenuto ad aprire l'ambulatorio se ha orario d'apertura pomeridiano, mentre è tenuto ad effettuare attività ambulatoriale se in quel giorno l'attività è prevista il mattino.

Quali sono le attività svolte dal Medico di Medicina Generale?

- l'attività medica viene prestata nello studio del Medico o a domicilio, avuto riguardo alla non trasferibilità dell'ammalato.
- **gestione delle patologie acute e croniche** secondo la miglior pratica ed in accordo con il malato, inclusi gli interventi appropriati e le azioni rilevanti di promozione della salute
- gestione dei **malati non deambulabili** nell'ambito dell'Assistenza domiciliare programmata e integrata: assistenza programmata al domicilio dell'assistito, anche in forma integrata con l'assistenza specialistica, infermieristica e riabilitativa.
- il Medico, ove lo ritenga necessario, **formula richiesta di visita, indagini di laboratorio o proposta di ricovero**; acquisita la consulenza, **qualora lo ritenga opportuno, può adottare il percorso-terapeutico proposto dallo specialista.**
- assistenza programmata nelle residenze protette e nelle collettività, sulla base degli accordi regionali.
- **la tenuta e l'aggiornamento di una scheda sanitaria individuale**, su supporto informatico, nonché l'utilizzazione della Carta nazionale dei Servizi e della tessera del cittadino.
- la partecipazione alle forme organizzative territoriali: aggregazione funzionale territoriale di medici di medicina generale o una specifica unità complessa delle cure primarie che può comprendere la collaborazione anche di altri operatori sanitari e sociali.
- l'adesione alle campagne di vaccinazione rivolte a tutta la popolazione a rischio, promosse ed organizzate dalla Regione e/o dall'Azienda Sanitaria.
- la certificazione di idoneità allo svolgimento di attività sportive non agonistiche nell'ambito scolastico, a seguito di specifica richiesta dell'autorità scolastica competente;
- la certificazione per l'incapacità temporanea al lavoro;

- le valutazioni multidimensionali e connesse certificazioni relative alle prestazioni di assistenza domiciliare integrata, programmata e per l'inserimento nelle residenze protette.
- il Medico riceve gli Informatori Scientifici e del Farmaco con modalità tali da rispettare le esigenze dei pazienti e l'utilità dell'informazione.

Quali sono le prestazioni fornite dal Medico di Medicina Generale (MMG)

Il MMG fornisce **prestazioni gratuite** e **prestazioni a pagamento** così come prevede l'ACN vigente.

Prestazioni gratuite

1. le **visite ambulatoriali** a scopo diagnostico e terapeutico
2. le **visite domiciliari per i pazienti non trasferibili in ambulatorio** per motivi clinici
3. la certificazione per l'incapacità temporanea al lavoro (**certificato di malattia INPS**)
4. la certificazione per infortunio lavorativo **INAIL**
5. la certificazione **di idoneità allo svolgimento di attività sportiva non agonistica** nell'ambito scolastico a seguito di specifica richiesta scritta e firmata dall'autorità scolastica competente e quelle per l'attività sportiva non agonistica extrascolastica fino ai 18 anni ed oltre i 65 anni.
6. l'esecuzione delle **vaccinazioni** per i soggetti a rischio nell'ambito delle campagne vaccinali organizzate dall'Azienda.
7. gli interventi medici di competenza nella Assistenza Domiciliare Integrata, l'Assistenza Domiciliare Programmata
8. la consegna all'assistito, su sua richiesta in caso di cessazione del rapporto convenzionale, di relazione clinica sintetica delle informazioni contenute nella scheda sanitaria individuale.

Prestazioni a pagamento

- Sono prestazioni a pagamento, tutte quelle non comprese nelle prestazioni gratuite.
- L'elenco delle principali prestazioni a pagamento con le relative tariffe deve essere esposto nella sala d'attesa dello studio medico e deve essere di facile ed immediata comprensione, inoltre il paziente deve essere informato preventivamente che la prestazione è a pagamento ed il relativo costo.
- le visite occasionali effettuate nei confronti di cittadini non residenti sono retribuite 15 euro per le visite ambulatoriali e 25 euro per le visite a domicilio.