

## 1. MISSION della Medicina di Gruppo Integrata (MGI)

La MGI è una modalità organizzativa tra Medici di Medicina Generale che **prevede l'integrazione anche di altre figure professionali quali infermieri e addetti alla segreteria**. Tale organizzazione, promossa e coordinata dall'Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana, secondo quanto tracciato dalle scelte di politica sanitaria della Regione Veneto in merito allo sviluppo delle cure primarie nel DGR 751, **facilita il cittadino garantendo una più ampia accessibilità al servizio di medicina generale** e, allo stesso tempo, una **maggiore continuità delle cure**.

In particolare ogni medico, **oltre alle normali attività fin qui svolte**, amplia il proprio lavoro **offrendo servizi nuovi** per rispondere ai bisogni di salute e alle problematiche assistenziali emergenti:

- **Presa in carico dei malati cronici** ([link alla sezione 9. PDTA della presente carta dei servizi](#)) (*affetti da diabete, scompenso cardiaco, bronchite cronica ostruttiva o in terapia anticoagulante*) mettendo in pratica specifici programmi regionali (*PDTA – Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali*) concordati tra medici di medicina generale, specialisti e Direzioni Regionale e Aziendale.

Ciò consentirà di:

. assicurare un **monitoraggio periodico e sistematico** delle condizioni di salute dei malati cronici attraverso una richiamata attiva dei pazienti che verranno sottoposti a visita medica e/o esami clinici specifici a cadenza programmata (*medicina di iniziativa*)

. **Integrare le attività della medicina generale con quelle specialistiche** per una maggiore continuità delle cure ospedale-territorio e personalizzazione delle stesse, garantendo l'accesso alle visite specialistiche con la tempestività che, di volta in volta, richiede il caso ed evitando ritardi e/o doppij di esami

. **educare** l'assistito, o chi se ne prende cura, all'automonitoraggio e gestione della patologia

. **ridurre il ricorso alle cure del Pronto Soccorso o ai ricoveri** intercettando anticipatamente situazioni di iniziale scompenso della malattia, consentendo così di apportare i necessari correttivi per tempo

- **Progetti di prevenzione ed educazione alla salute** interagendo con i servizi socio-sanitari locali e associazioni di volontariato.

## 2. LE FIGURE PROFESSIONALI

Oltre al medico di medicina generale nella MGI Lei troverà:

### 2a. Personale di Segreteria

- gestisce gli appuntamenti e gli accessi agli studi medici, consentendo al medico di concentrare il proprio tempo e attenzione sui bisogni assistenziali dei pazienti
- accoglie i pazienti
- informa e orienta i pazienti sui servizi sanitari erogati dalla MGI
- raccoglie le richieste di farmaci continuativi e riconsegna le ricette

- indirizza i pazienti che necessitano di prestazioni non differibili all'infermiere di turno addetto al triage
- in collaborazione con l'infermiere, gestisce le richieste di contatto telefonico con il proprio medico

Il servizio di segreteria è attivo da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 10.00.

## 2b. Infermiere

Il servizio infermieristico è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00, il sabato dalle ore 8.00 alle 10.00.

### L'infermiere affianca il medico

- nella gestione dell'assistenza e, seguendo le sue indicazioni, esegue prestazioni compatibili con la propria professionalità
- nella valutazione delle priorità assistenziali (triage) sia dei pazienti al telefono che presenti in studio
- nei programmi di educazione, prevenzione e screening
- nell'attività di presa in carico dei pazienti con malattie croniche: richiama i pazienti per eseguire i controlli periodici e fornisce loro le informazioni e il supporto per l'autocontrollo e l'autogestione delle malattie croniche

### Prestazioni effettuate dall'infermiere:

- misurazione di parametri clinici (*temperatura corporea, peso, pressione arteriosa, saturazione di ossigeno*) solo nell'ambito di triage o di controlli stabiliti dal medico
- medicazioni
- iniezioni intramuscolari, fleboclisi in accordo col curante
- vaccinazioni su indicazione del medico
- ECG, spirometria solo nell'ambito dei programmi di gestione delle malattie croniche
- esame urine (stick), glicemia (stick), tampone faringeo per strept test rapido, misurazione con coagulometro dell'INR

Le prestazioni infermieristiche sono eseguite solo nella sede della MGI, non a domicilio.

Gli infermieri inoltre collaborano con i medici e il personale di segreteria nella gestione di richieste telefoniche o di persone presenti in studio per prestazioni non differibili.

I servizi di segreteria ed infermeria sono forniti dalla Cooperativa Orchidea.

## 3. COME SI ACCEDE A NOVAMEDICA

Ogni medico di medicina generale ha un **proprio orario** di ambulatorio mentre la MGI è aperta dodici ore al giorno con orario continuato dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.00, e due ore il sabato dalle ore 8.00 alle ore 10.00.

Questa organizzazione consente la presenza costante di un medico e di un infermiere e quindi permette di accedere al servizio di medicina generale anche fuori dall'orario di ambulatorio del

proprio medico, limitatamente a **bisogni/prestazioni che non possono essere rimandati (vedi sezione "Prestazioni non differibili")**.

**I medici ricevono presso la sede della MGI e le sedi periferiche esclusivamente su prenotazione**, da effettuare telefonicamente tramite il numero 0423-631611.

L'accesso alle sedi periferiche avviene con modalità stabilite dai singoli medici.

**Raccomandiamo gli assistiti di informare in caso di imprevisti** che impediscono di essere presenti alla visita prenotata per consentire ad altri assistiti di usufruire del posto libero.

**L'orario della prenotazione potrà subire dei ritardi** per il prolungarsi delle visite precedenti e/o urgenze sopravvenute, l'attesa quindi potrebbe protrarsi.

Si prega pertanto di tenerne conto e di organizzarsi di conseguenza.

**Il sabato per visite che non possono essere rimandate** ad altra data per ragioni cliniche, è possibile consultare un medico di turno dalle ore 8.00 alle 10.00 previo appuntamento richiesto in segreteria.

Si raccomanda di:

- arrivare puntuali alla visita prenotata
- **prenotare una visita per ogni singolo assistito** che necessiti di consulto con il proprio medico, anche se tramite familiari
- informare la segreteria in caso di imprevisti che impediscano di essere presenti alla visita prenotata

**Si tenga infine presente che la visita è individuale, ne consegue che riguarda il solo l'assistito per cui è stata prenotata.**

## 4. INFORMAZIONI TELEFONICHE

è possibile telefonare al N° 0423-631611 per :

- Prenotare visite ambulatoriali o domiciliari
- Richiedere un consulto telefonico con il proprio medico
- Richiedere un appuntamento per un bisogno non differibile
- Chiedere informazioni sui servizi e sulle modalità organizzative della MGI

### ALCUNE AVVERTENZE

- Rispettare le fasce orarie di chiamata eventualmente concordate con il proprio medico
- Per quanto possibile, è necessario **evitare le richieste di parlare col proprio medico durante l'orario di ambulatorio**: lasciate la vostra richiesta e sarete ricontattati
- **In alcune ore della giornata vi è un maggior accesso alla linea telefonica e potrà perciò capitare di attendere o di dover richiamare** ([LINK al grafico traffico telefonico](#))



## 5. PRESTAZIONI NON DIFFERIBILI

Nel caso di **necessità non differibili** (cioè **non rinviabili come malattie in fase acuta che richiedono una rapida diagnosi e terapia**), è possibile contattare la segreteria per richiedere una visita tempestiva in ambulatorio. In questo caso, il medico (proprio o, in sua assenza, quello presente nella struttura), verificata la necessità, si rende disponibile non appena possibile, compatibilmente con la situazione clinica del paziente e con quella organizzativa della struttura.

Per **bisogni/prestazioni che non possono essere rimandati ad altro giorno**, **si accede alla MGI previo contatto telefonico**: il personale di segreteria passerà la richiesta all'infermiere di turno addetto al triage che valuterà le sue necessità e informerà il suo curante, o, in sua assenza, il medico di turno, che La riceverà in fasce orarie concordate.

**Per prestazioni non differibili si intende:**

- improvvisa malattia in fase acuta
- certificato di malattia
- ricovero urgente
- prescrizione di farmaco salvavita

**Se il proprio medico è assente**, la segreteria fissa un appuntamento con un altro medico dello studio secondo gli orari di ricevimento dello stesso.

Il medico sostituito in quel momento si assume ogni responsabilità diagnostica e terapeutica.

## 6. RICHIESTA DI RICETTE PER FARMACI CONTINUATIVI O PER VISITE ED ESAMI

La richiesta per la ripetizione della prescrizione di farmaci continuativi va effettuata alla sede centrale secondo una delle seguenti modalità:

- tramite il servizio Sanità Km 0 (*Link alla sezione dedicata FSE → Sanità Km 0*) del Fascicolo Sanitario Elettronico o il portale paziente
- inviando un **SMS** al N° 392-0927573 o inviando una **e-mail** all'indirizzo: [ricette@novamedica.info](mailto:ricette@novamedica.info)  
**SPECIFICANDO**
  - **il cognome e nome dell'assistito**
  - **il cognome del medico**
  - **il nome esatto dei farmaci in terapia continuativa richiesti**
- recandosi direttamente di persona in segreteria con il talloncino delle scatole o l'elenco dei medicinali
- *si ricorda che **non si accettano richieste di ripetizione di ricette per telefono** per mantenere le linee telefoniche dedicate alle prenotazioni e alle consulenze mediche e infermieristiche.*

**Il personale della segreteria è autorizzato a ripetere la prescrizione dei soli farmaci in terapia continuativa.** Il medico prenderà visione della richiesta e, dopo l'invio telematico al sistema regionale DEMA o la firma, affida la ricetta alle segretarie per la consegna.

Il servizio di segreteria consegnerà le ricette o le impegnative il **secondo giorno lavorativo successivo** alla richiesta o secondo modalità stabilite con il proprio medico.



**Gli assistiti che hanno attivato potranno ritirare i farmaci in qualsiasi farmacia del Veneto (dopo 48 ore dalla richiesta) esibendo la tessera sanitaria blu o, in alternativa, il messaggio dell'app.**

#### **IMPEGNATIVE PER ESAMI RIPETITIVI IN PATOLOGIE CRONICHE**

Vengono fornite seguendo i protocolli previsti dai PDTA e gestite dal medico curante in collaborazione con il servizio di infermeria (che è a disposizione per eventuali chiarimenti).

#### **IMPEGNATIVE PER ESAMI VARI**

Ogni eventuale richiesta di esami di laboratorio o strumentali o visite specialistiche va concordata col medico.

La segreteria non è autorizzata a ricevere tali richieste se non precedentemente concordate col proprio medico curante.

## 7. VISITE DOMICILIARI

La visita a domicilio va effettuata dal proprio medico curante **quando le condizioni cliniche del paziente ne impediscono lo spostamento dall'abitazione**, cioè solo a quei pazienti che, per malattia o per età, non sono in grado di recarsi personalmente (o di farsi accompagnare) in studio. **La visita a domicilio si concorda col proprio medico** e viene eseguita di norma nel corso della stessa giornata, se **la richiesta perviene entro le ore 10**; la visita richiesta dopo tale orario verrà eseguita entro le ore 12 del giorno successivo. Di sabato e nei giorni prefestivi i medici effettuano le visite domiciliari richieste entro le ore 10.

#### **Visite domiciliari in Assistenza domiciliare programmata o integrata (ADP – ADI – ADI MED)**

L'assistenza domiciliare programmata o integrata assicura interventi domiciliari a pazienti che, per rilevanti e perduranti motivi sanitari, necessitano di cure e assistenza, ma non possono recarsi nello studio del proprio medico. La periodicità e l'intensità dell'assistenza viene decisa dal medico e dall'équipe distrettuale.

## 8. CERTIFICATI

#### **I certificati vanno richiesti al proprio medico curante.**

Tuttavia quelli di malattia ed INAIL possono essere rilasciati, in caso di indisponibilità o assenza del curante, da qualsiasi medico del gruppo che, secondo scienza e coscienza, ne abbia rilevato la necessità.

Sono **gratuiti**:

- Certificato medico di malattia
- Idoneità allo sport non agonistico in ambito scolastico solo con richiesta regolarmente compilata dal dirigente scolastico
- Guarigione per gli addetti all'industria alimentare

Sono **a pagamento** secondo la **tabella delle tariffe esposta** in segreteria:

- Certificato per attività sportiva non agonistica
- Certificato ad uso assicurativo privato

- Certificati di invalidità civile con o senza accompagnamento
- Certificato INAIL
- Certificati anamnestici per rilascio patente auto, ciclomotori, porto d'armi
- Certificato di inabilità temporanea per mancata comparizione disposta dall'Autorità giudiziaria
- Certificati per invio alle colonie, alle cure termali e ai soggiorni climatici per anziani, certificati per ingresso in casa di riposo
- Certificato per diete personalizzate per la mensa
- Certificato di avvenuta vaccinazione
- Certificati ad uso privato (*ad es. partecipazione a tornei, gite comunque organizzate, delega per riscossione pensione*)

## 9. LA PRESA IN CARICO DEI PAZIENTI CON PATOLOGIE CRONICHE: I PDTA

I medici e il personale della MGI Nova Medica prendono in carico le persone con problemi di cura a lungo termine per patologie croniche. Ciò riguarda le persone con **diabete** o **bronchite cronica ostruttiva** o **scompenso cardiaco** o in **terapia anticoagulante**.

La gestione dei pazienti con queste patologie viene effettuata in modo integrato e in collaborazione con gli infermieri e con gli specialisti secondo protocolli stabiliti dalla Regione e dall'Azienda ULSS chiamati **PDTA (Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali)**, una modalità di **assistenza integrata infermiere – medico – specialista** che consente di dare un supporto sistematico, più completo, tempestivo e prossimo ai malati cronici e a chi li assiste.

I programmi di cura (**PDTA**) prevedono **accessi periodici** dei pazienti presso la sede centrale per monitorare parametri clinici, controllare l'esecuzione periodica di alcuni accertamenti e verificarne l'esito, confermare o modificare la terapia farmacologica, fornire consigli sugli stili di vita, inviare allo specialista secondo le priorità indicate dalla Regione.

**Il MMG è essenziale nella gestione delle patologie croniche** poiché questa figura professionale garantisce:

- la gestione complessiva della salute secondo le esigenze del singolo paziente che può presentare anche diverse patologie
- la continuità dell'assistenza nel corso degli anni
- l'accesso semplice, immediato e gratuito quando paziente o familiari lo ritengono opportuno
- la conoscenza dell'ambiente familiare e sociale del paziente

### **9a. In particolare l'assistito affetto da patologia cronica:**

- **viene richiamato periodicamente** dai collaboratori di studio o dagli infermieri della MGI Nova Medica per sottoporsi ai controlli clinici stabiliti secondo una tempistica decisa dal curante (in linea con le indicazioni dei PDTA regionali) e che varia a seconda dello stato clinico (in genere semestrale per diabete e BPCO, quadrimestrale per lo scompenso cardiaco, mensile o più per il monitoraggio della terapia anticoagulante orale) fissando un appuntamento in giorno e ora da concordare secondo le esigenze reciproche della struttura e del paziente o di chi lo assiste

### **Il giorno dell'appuntamento l'infermiere:**

- valuta i bisogni, gli aspetti psico-sociali e la qualità della vita del paziente
- verifica e valuta i comportamenti (stili di vita: fumo, alimentazione, attività fisica) e l'attuazione del PAI (Piano Assistenziale Individuale)
- rileva i parametri specifici stabiliti per le singole patologie
- verifica la corretta assunzione delle terapie prescritte e le difficoltà espresse dal paziente nel seguirle
- rileva i parametri antropometrici e clinici specifici (peso, pressione, saturazione, glicemia ...) esegue eventuali esami strumentali (come la spirometria o l'ECG) laddove previsto
- educa il paziente e/o chi lo assiste all'autocontrollo dei parametri, alla gestione delle terapie, a riconoscere i segni di allarme

A ciò **segue la visita medica** a cui partecipa anche l'infermiere, durante la quale **il medico:**

- segue un programma di visita e/o controlli clinici specifici secondo quanto stabilito nel singolo PDTA
- stabilisce la terapia e la tempistica del prossimo controllo
- concorda col paziente (e/o caregiver) e con l'infermiere il **Piano Assistenziale Individuale (PAI)**
- decide quando è necessario, e con quale tempistica, inviare il paziente dallo specialista attraverso modalità condivise e/o corsie preferenziali concordate con l'azienda e gli specialisti di riferimento

Tale modalità di presa in carico

- consente al **paziente di essere seguito più da vicino** e puntualmente sui suoi bisogni e sull'andamento della patologia
- crea un contatto più stretto paziente-sanitari (anche mediato dagli infermieri) che consente una **rivalutazione clinica rapida in caso di bisogno o di comparsa di segni di allarme**, di chiarire più facilmente eventuali dubbi, chiedere informazioni, essere supportato nelle scelte
- tutto ciò **consente di ridurre il ricorso alle cure del Pronto Soccorso o ai ricoveri ospedalieri impropri** in quanto il sistema di cure integrate infermiere - medico di famiglia - specialista è in grado di intercettare situazioni di iniziale scompenso della malattia, consentendo così di apportare tempestivamente i necessari correttivi mediante scelte diagnostico-terapeutiche condivise.

## 10. LE PRESTAZIONI EROGATE

I medici erogano prestazioni gratuite o a pagamento.

Gli elenchi dei certificati gratuiti e di quelli rilasciati a pagamento sono affissi nella sala d'attesa e/o nell'ambulatorio del medico.

**Prestazioni gratuite:**

- visite ambulatoriali a scopo diagnostico terapeutico
- visite domiciliari, nel caso in cui l'assistito non possa essere trasferito, per motivi sanitari
- prestazioni ambulatoriali: medicazioni, rimozioni suture
- prescrizione di farmaci e di consulenze specialistiche
- certificati di malattia, in caso di malattia accertata dal medico
- proposte di ricovero ospedaliero
- vaccinazioni nell'ambito di programmi di prevenzione regionale o locale (es. antinfluenzale, anti pneumococcica per le categorie a rischio)
- prestazioni di assistenza domiciliare programmata o integrata per cittadini con particolari necessità assistenziali, secondo un piano concordato con i servizi distrettuali
- certificati di idoneità a svolgere attività sportive non agonistiche, limitatamente all'ambito scolastico su richiesta dell'autorità scolastica competente, secondo la normativa,
- richieste di trasporto in ambulanza, presidi sanitari, cure termali, se ritenuti necessari

E' inoltre gratuito l'accesso a:

- Ambulatorio infermieristico (prestazioni erogate solo su indicazione del medico o dell'infermiere)
- Ambulatori dedicati per la gestione integrata delle malattie croniche (Diabete, BPCO, Scompenso cardiaco, Gestione terapia anticoagulante orale (TAO)).

#### **Prestazioni a pagamento:**

- certificati: di buona salute per ammissione a colonie, campi scuola, soggiorni climatici, ad uso assicurativo; per rilascio porto d'armi; per richieste di invalidità e INAIL ecc,
- altre certificazioni o altre prestazioni non comprese tra quelle gratuite
- prestazioni espressamente richieste in regime di libera professione

## 11. INFORMATORI SCIENTIFICI

Gli informatori scientifici accedono allo studio della MGI su appuntamento o secondo regole stabilite per ogni singolo medico.

E' consentita una visita ogni tre mesi.

## 12. CONTINUITÀ ASSISTENZIALE (ex Guardia Medica)

La guardia medica è attiva:

- tutti i giorni dalle 20,00 alle 8,00
- nei giorni prefestivi e sabato dalle 10,00 alle 20,00
- nei giorni festivi dalle 8,00 alle 20,00

**Tel. 0423-601570**

**Le chiamate di emergenza** per persone in pericolo di vita devono essere inoltrate al numero **118**.

## 13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali dell'assistito, previa sottoscrizione del consenso al trattamento, sono raccolti all'interno della scheda sanitaria individuale e custoditi con la massima cura, in linea con quanto previsto dal Codice in materia di dati personali (D.lgs. 196/03, GDPR 2016/679). La gestione della scheda avviene su supporto informatico condiviso, previa adozione delle misure minime ed idonee di sicurezza come previsto dalle normative.

La previsione di distinti profili di autorizzazione e l'adozione di misure organizzative consente l'accesso ai dati, informatizzati e non, solo ai medici della forma associativa, ai loro sostituti, e ad altro personale autorizzato (ad es. medico in formazione, personale infermieristico e di segreteria), limitatamente alle specifiche e diversificate competenze.

## 14. RILEVAZIONE QUALITÀ PERCEPITA DAI PAZIENTI

I medici e tutto il personale dello studio Nova Medica si fanno carico della necessità di valutare il grado di soddisfazione e di qualità percepita della popolazione a loro afferente.

A tale scopo è allo studio, in accordo e collaborazione con la Direzione dell'ULSS, un questionario che verrà distribuito in formato elettronico o cartaceo riguardante alcuni aspetti rilevanti del servizio.