



CARTA DEI SERVIZI DELLA MEDICINA MISTA

Gruppo/Rete

Co.Me.Te.

Cooperativa Medici del Territorio

Società Cooperativa

Via Don Paolo Antonini, 12 - 26040 Casalmaggiore (Cr)

P. IVA / C.F. 01271320192

CONTENUTI:

- pag. 3

MODALITÀ DI RICEVIMENTO DEGLI ASSISTITI, MODALITÀ DELL'ATTIVITÀ AMBULATORIALE, ORARI, SEDI E RECAPITI TELEFONICI DEGLI STUDI MEDICI

- pag. 9

MODALITÀ DI RICEVIMENTO DEGLI ISF NELLE STRUTTURE SANITARIE DELLA REGIONE LOMBARDIA

Documento redatto ai sensi della D.G.R. VIII/4220 del 28/02/2007

- pag. 14

RISPETTO E RUOLO NEL RAPPORTO MEDICO E PAZIENTE

Documento prodotto dal "Laboratorio Formazione Permanente alla relazione Medico/Paziente 2005-2008" A.S.L. Cremona

Il suo medico di famiglia aderisce ad una associazione di medici di famiglia al fine di garantire una maggiore disponibilità sanitaria ai cittadini e più in generale un maggiore livello di assistenza.

I medici di famiglia dell'Associazione operano in due sedi principali, in provincia di Cremona:

CASALMAGGIORE e **PIADENA** ed in altri dieci studi medici distribuiti nel Distretto Sanitario.



ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO ALLO STUDIO DEI MEDICI ADERENTI ALL'ASSOCIAZIONE MEDICA

SEDE DI CASALMAGGIORE

Via Don Paolo Antonini, 12

8:30/12:30 e 15:00/19:00 - **SAB:** 8:30/12:00

MARTEDÌ e **VENERDÌ:** APERTURA dalle 8:00

Presente: personale di studio e infermiera

Telefono: 0375 41641 - 0375 42380 - Fax: 0375 203697

Mail: casalmaggiore@cometecooperativa.it

Dr. Gianluca Arcari

LUN/MER/VEN: 17:00/19:00 - **GIO:** 11:00/13:00

MAR: 9:00/13:00 Ambulatorio Rivarolo del Re, Via P. Giovanni XXIII, 3.
Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

Dr.ssa Annamaria Bini

LUN/GIO: 9:30/13:00 - **MAR:** 15:00/19:00

MER: 15:30/19:00 - **VEN:** 8:00/13:00
Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.
Giorni ed orari potrebbero subire variazioni.

Dr.ssa Valentina Cagnazzo

LUN/VEN: 16:00/19:00 - **MAR/MER/GIO:** 10:00/12:00

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

Dr.ssa Paola Demicheli

LUN/MAR/VEN: 9:00/13:00 - **MER/GIO:** 15:30/18:30

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

Dr. Mario Federici

LUN/MAR/GIO/VEN: 15:00/19:00 - **MER:** 9:30/11:30

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

Dr.ssa Chiara Mantovani

LUN/GIO: 9:00/13:00 - **MAR:** 15:00/19:00 - **VEN:** 15:00/18:00

MER: 9:00/12:30 Ambulatorio Rivarolo del Re, Via P. Giovanni XXIII, 3.

Dr. Francesco Mariotti

LUN: 9:00/13:00 - **MAR/MER:** 15:30/19:00 - **GIO/VEN:** 9:30/13:00

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

STUDIO DI MARTIGNANA DI PO

Via Libertà, 52

Dr. Antonio Turco

LUN/VEN: 9:00/12:00 - **MAR:** 15:00/18:30

MER: 9:00/12:00 - **GIO:** 16:00/19:00

Per la prenotazione di farmaci e per appuntamenti, tel. 0375 260427:

LUN/MERC/VEN 9:00/11:00; **MAR** 15:00/17:00; **GIO** 16:45/18:45

SEDE DI PIADENA

Via Platina, 46

LUN/GIO/VEN: 8:30/12:30 e 15:00/19:00 - **MAR/MER:** 8:00/12:30 - **SAB:** 8:30/12:30

Presente: personale di studio e infermiera

Telefono: 0375 980217 - Fax: 0375 381630

Mail: piadena@cometecooperativa.it

Dr.ssa Paola Casetti

LUN: 8:30/9:30 - **LUN/MER:** 15:00/19:00 - **MAR/GIO/VEN:** 9:30/13:00

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

Dr.ssa Donata Giudici

LUN/MER/GIO: 9:00/11:30 - **MAR/VEN:** 16:00/18:30

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

Dr.ssa Elisa Marino

LUN: 10:00/12:00 - **MAR:** 9:00/12:00 - **GIO:** 17:00/19:00 - **VEN:** 8:30/10:30

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

Dr.ssa Rosa Sarzi Amadè

LUN/GIO: 11:00/13:00 - **MAR/VEN:** 15:00/19:00 - **MER:** 9:00/13:00

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

STUDIO DI RIVAROLO DEL RE

Via Papa Giovanni XXIII, 3

Dr. Gianluca Arcari

MAR: 9:00/13:00

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

Dr.ssa Chiara Mantovani

MER: 9:00/12:30

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

STUDIO DI SAN GIOVANNI IN CROCE

Piazza Vidoni, 3

Dr.ssa Novella Ceretti

LUN: 8:30/10:00 - **MAR/GIO:** 15:30/18:30 - **MER:** 9:00/11:00 - **VEN:** 9:00/11:30

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

Tel. 0375 980217 - Fax 0375 381630

STUDIO DI VOLTIDO

Via delle Frasche, 1

Dr. Antonio Turco

LUN: 16:00/19:00 - **GIO:** 9:00/12:00

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

Tel. 0375 42380 - 0375 41641

STUDIO DI DRIZZONA

Via Trento e Trieste, 28

Dr.ssa Rosa Sarzi Amadè

LUN/GIO: 9:30/10:30

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.
Tel. 0375 980217

STUDIO DI SAN MARTINO DEL LAGO

Via Roma, 40

Dr.ssa Elisa Marino

MER: 18:30/19:30 - **VEN:** 10:45/12:45

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

Il secondo ed il quarto sabato del mese presso la sede di Piadena e, nelle restanti giornate di sabato, presso la sede di Casalmaggiore, un medico di famiglia dell'associazione, sarà presente, a turno, dalle ore 8:30 alle ore 12:30 a modalità di libero accesso per gli assistiti di tutti i medici dell'associazione.

Si ricorda che se la giornata di sabato cade in giorno festivo, lo studio sarà comunque chiuso.

VANTAGGI DELLA ATTIVITÀ SANITARIA GESTITA DA UN GRUPPO DI MEDICI DI FAMIGLIA E DI PEDIATRE DI LIBERA SCELTA

1) I medici aderenti hanno coordinato l'orario della loro attività in studio al fine di garantire tutti i giorni un intervallo di apertura dei loro studi non inferiore alle sette ore.

- Sede di Casalmaggiore: dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 19:00.

- Sede di Piacenza: dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 15:00 alle ore 19:00. Un medico del gruppo è presente a sabati alterni come specificato sopra e sotto al punto 3.

2) Tutti i giorni feriali dalle ore 20:00 alle ore 8:00, il sabato, i festivi e la domenica dalle ore 8:00 alle ore 8:00 del giorno successivo, e nei giorni prefestivi dalle ore 10:00, è in servizio la continuità assistenziale (**guardia medica**) che risponde al numero: **800 567 866**.

3) I medici garantiscono, a turno, quattro ore di apertura di una sede il sabato mattina per problematiche non differibili al lunedì seguente. Tale attività viene svolta secondo le modalità sopra indicate. Per le visite domiciliari il sabato mattina i signori assistiti si dovranno rivolgere comunque al servizio di continuità assistenziale (guardia medica).

4) Per prestazioni non differibili (cliniche o burocratiche), qualora il proprio medico non sia disponibile, ad esempio in quanto ha già terminato la propria attività di studio oppure è impegnato in altre attività (assistenza domiciliare integrata con altri operatori sanitari, ambulatori per patologia, partecipazione a corsi di aggiornamento, partecipazione a commissioni o attività con gli uffici A.S.L.), i pazienti si possono rivolgere ad uno degli altri medici dell'associazione.

5) Il gruppo di medici è dotato di personale di segreteria e di infermiere per garantire un livello più elevato di assistenza. I signori assistiti sono pregati di rivolgersi al personale presente per informazioni di carattere organizzativo, al fine di ottenere un migliore funzionamento dello studio.

6) Per migliorare le prestazioni erogate, i pazienti sono ricevuti tutti i giorni con la modalità della prenotazione. L'attività di studio è regolata come precedentemente indicato. In caso di prestazione indifferibile, gli assistiti possono accedere agli ambulatori anche senza prenotazione nelle fasce a ciò adibite.

SI RACCOMANDA TUTTAVIA CHE LA VISITA SIA ASSOLUTAMENTE NON RINVIABILE.

LIMITI DELLA ATTIVITÀ SANITARIA GESTITA DA UN GRUPPO DI MEDICI DI FAMIGLIA E DI PEDIATRE DI LIBERA SCELTA

1) Il cambiamento da un medico all'altro dello stesso gruppo è subordinato a una dichiarazione scritta di accettazione da parte del nuovo medico scelto.

LE MODALITÀ DI GESTIONE DEGLI STUDI MEDICI E DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI DEI MEDICI SONO REGOLATE ANCHE DAI PRINCIPI ELENCATI QUI DI SEGUITO.

MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLE VISITE DOMICILIARI E PER CONSIGLI TELEFONICI

- Per la richiesta delle visite a domicilio i pazienti sono invitati a chiamare al numero telefonico del relativo medico di fiducia (vedi precedenti tabelle) possibilmente entro le ore 10:00 riferendo alla segreteria il messaggio. Il medico appena possibile, se necessario, provvederà a contattare direttamente l'interessato.
- Il medico, valutata la effettiva necessità della visita domiciliare, secondo le disposizioni vigenti, provvederà ad eseguirla di norma nel corso della stessa giornata, ove la richiesta pervenga entro le ore 10:00; qualora la richiesta venga recepita dopo le ore 10:00, la visita potrà essere effettuata entro le ore 12:00 del giorno successivo. Diverse decisioni possono essere assunte in relazione al quadro clinico se concordate tra il medico ed il paziente.
- Il contatto telefonico con il vostro medico per consigli o altro è limitato a fasce orarie indicate dal personale di studio. Per consentire al medico di svolgere al meglio le visite, si pregano gli assistiti di rivolgersi ad esso solo in caso di necessità avvalendosi, quando possibile, del personale di studio.

MODALITÀ PER LA PRENOTAZIONE DI VISITA AMBULATORIALE

Le visite ambulatoriali sono prenotabili sia direttamente presso la segreteria che contattando telefonicamente la sede della cooperativa secondo gli orari di apertura riportati. Qualora risulti impossibile rispettare l'appuntamento preso, l'interessato è tenuto con tempestività ad informare la segreteria.

ASSENZA DEI MEDICI PER FERIE O ALTRI MOTIVI

La sostituzione tra medici è regolata autonomamente tra gli stessi; al riguardo gli assistiti riceveranno le informazioni utili dal personale di studio. Le modalità di sostituzione tra i medici sono comunicate anche all'A.S.L.

RICEVIMENTO DEGLI INFORMATORI SCIENTIFICI DEL FARMACO (I.S.F.)

Gli ISF sono ricevuti secondo le modalità già esposte in sala di attesa ai sensi della normativa regionale vigente. Si allega al presente documento copia della lettera inviata all'ufficio gestione del personale convenzionato in data 03/06/2007, ai sensi della Delibera di Giunta Regionale N° VIII/4220 del 28/02/2007 e copia dei relativi avvisi esposti in sala d'attesa.

Co.Me.Te. - Sede di Casalmaggiore (Cr) - Via Don Paolo Antonini, 12

Ai sensi della Delibera di Giunta Regionale N° VIII/4220 del 28/02/2007 che regola le modalità di ricevimento degli Informatori Scientifici del Farmaco (ISF) in tutte le Strutture Sanitarie; si comunica che presso questi studi i Medici di Famiglia ed i Pediatri ricevono gli Informatori su prenotazione il Martedì, Mercoledì, Venerdì di ogni settimana. Sono ricevuti massimo tre Informatori al giorno per massimo quattro visite l'anno per ciascuna azienda farmaceutica.

ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO ALLO STUDIO DELLE PEDIATRE DI FAMIGLIA CHE HANNO ADERITO ALLA MEDICINA DI GRUPPO

SEDE DI CASALMAGGIORE

Via Don Paolo Antonini, 12

TUTTI I GIORNI DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ. Presente: personale di studio e infermiera

Telefono: 0375 41641 - 0375 42380 - Fax: 0375 203697

Mail: casalmaggiore@cometecooperativa.it - piadena@cometecooperativa.it

STUDIO DI CASALMAGGIORE

Via Don Paolo Antonini, 12

Reperibilità telefonica lun/ven, **ambulatorio**: tel. 0375 42380 - 0375 41641

lun/ven, **abitazione**: tel. 0375 200259

Dr.ssa Antonella Cozzini

LUN/MAR/VEN: 15:00/19:00 - Attività effettuata su prenotazione.

MER: 9:00/12:00 - Attività effettuata su prenotazione.

GIO: 15:00/18:00 - Attività effettuata su prenotazione.

STUDIO DI CASALMAGGIORE

Via Don Paolo Antonini, 12

Per prenotare visite, certificati, ricette, lun/ven, **ore 8:00/10:00**: cell. 351 6560402

Per consigli telefonici, lun/ven, **ore 15:00/16:00**: cell. 351 6560402

Dr.ssa Silvia Martinazzi

LUN: 16:00/17:00 - Attività effettuata su prenotazione.

MAR: 10:00/13:00 - Attività effettuata su prenotazione.

MER: 14:30/16:30 - Attività effettuata su prenotazione.

GIO: 10:00/13:00 - Attività effettuata su prenotazione.

VEN: 10:00/13:00 - Attività effettuata su prenotazione.

STUDIO DI CASALMAGGIORE

Via Don Paolo Antonini, 12

Reperibilità telefonica lun/ven, **ore 8:00/10:00:** cell. 380 7877445

lun/ven, **ore 15:00/16:00:** tel. 0375 42380

Dr.ssa Francesca Pelucchi

LUN: 10:00/12:00 - **MER:** 15:30/19:00 - **GIO:** 12:30/13:30 - **VEN:** 9:30/12:00

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

STUDIO DI CINGIA DE' BOTTI

Via XXIV Aprile, 7

Dr.ssa Francesca Pelucchi

MAR: 9:30/12:00 - **GIO:** 14:30/16:30

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

STUDIO DI CASALMAGGIORE

Via Don Paolo Antonini, 12

Reperibilità telefonica lun/ven, **ore 8:00/10:00 - 15:00/16:00:** cell. 345/0793282.

Si precisa che la Dr.ssa Ndongko Angomeh pur avendo studio in Casalmaggiore (Via Don Paolo Antonini, 12) ed utilizzando i servizi in comune della struttura (personale ed infermiere di studio), non aderisce alla forma associativa ed esercita la propria attività singolarmente.

Dr.ssa Ndongko Angomeh

MAR: 15:00/19:00 - **GIO:** 14:30/17:00

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

STUDIO DI SAN GIOVANNI IN CROCE

Piazza Vidoni, 9

Reperibilità telefonica lun/ven, **ore 8:00/10:00 - 15:00/16:00:** cell. 345/0793282.

Dr.ssa Ndongko Angomeh

LUN: 10:30/13:30 - **MER/VEN:** 14:00/17:00.

Tutta l'attività è effettuata su prenotazione.

ORGANIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ MEDICA

- > Per prenotare **VISITE PER MALATTIA IN GIORNATA**, bisogna telefonare dalle ore 8:00 alle ore 10:00.
- > Le prime visite e le visite di controllo della crescita vengono effettuate **SOLO SU APPUNTAMENTO**.
- > Solo in caso di **URGENZA** telefonare al 0375 41641 - 0375 42380 durante l'orario di ambulatorio, anche per concordare l'eventuale visita nel più breve tempo possibile.
- > Si raccomanda di evitare telefonate non urgenti e rinviabili durante l'orario di ambulatorio così da non disturbare le visite permettendo ai pediatri di dedicare la dovuta attenzione ai pazienti. I pediatri sono disponibili per consultazioni telefoniche ogni giorno dalle ore 8:00 alle ore 10:00. L'attenzione ed il rispetto di queste poche raccomandazioni renderà il servizio più efficiente per tutti.
- > Gli appuntamenti e gli orari concordati col pediatra per le visite di controllo vanno rispettati con puntualità o disdetti per tempo.
- > I bambini che giungono in ambulatorio per **urgenze** (febbre alta, traumi, vomito, ecc.) hanno la precedenza e vengono visitati subito.
- > Durante la notte, ore 20:00/8:00, il sabato dalle ore 8:00 fino al lunedì successivo alle ore 8:00, nei giorni festivi e prefestivi dalle ore 10:00, è in funzione il **SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA**, tel. 800 567866.
- > Tra i pediatri ed i medici di famiglia di norma **NON** vengono effettuate sostituzioni reciproche. Solo in casi eccezionali, per urgenze non differibili, in assenza di tutte le pediatre o del loro sostituto, i pazienti in età adolescenziale (ad esempio 12-13-14 anni) possono rivolgersi ad uno dei medici di famiglia del gruppo.



DIRITTO DEI CITTADINI ALLA CORRETTA INFORMAZIONE

1) Il medico ha il dovere di fornire informazioni chiare ed esaurienti all'assistito circa il proprio stato di salute ed i trattamenti proposti.

2) Il medico di famiglia non è tenuto alla trascrizione degli accertamenti e dei farmaci prescritti dagli specialisti. Nell'interesse del paziente, in scienza e coscienza supportato dalla conoscenza che ha del proprio paziente, il medico di famiglia può decidere di non trascrivere o modificare quanto proposto dallo specialista.

3) Il cittadino ha diritto di segnalare eventuali suggerimenti/osservazioni per migliorare la qualità offerta dalla rete dei servizi sanitari del nostro territorio.

A tal fine può riportare le sue osservazioni sullo specifico modulo reperibile presso la sala d'attesa dello studio stesso o chiedendolo direttamente al personale presente. Le modalità di inoltro all'A.S.L. sono specificate sull'avviso esposto presso la sala di attesa.

4) Alla presente carta dei Servizi si allega e ne costituisce parte integrante il documento, qui di seguito riportato, prodotto da **"Laboratorio di formazione permanente alla relazione Medico - Paziente"** 2005/2008, avente titolo: **"RISPETTO E RUOLO NEL RAPPORTO MEDICO E PAZIENTE"** (marzo 2008), pubblicato nella pagina internet: https://karin.aslcremona.it/docs_file/3_Rispetto_e_ruolo_nel_rapporto_Medico_e_Paziente.pdf dell'A.S.L. di Cremona.

RISPETTO E RUOLO NEL RAPPORTO MEDICO E PAZIENTE

Il rapporto Medico-Paziente (M-P) è uno dei problemi aperti della medicina moderna perché il rapporto paternalistico ereditato dall'800 positivista è ormai obsoleto e medico e paziente vivono attualmente in un limbo comunicativo che non soddisfa pienamente nessuno.

Mentre il medico è ancorato ad un ruolo che, nei secoli, s'è sedimentato nell'immaginario collettivo, invece, il paziente (pz.), in pochi anni, ha attraversato profonde trasformazioni: oggi è molto più informato, molto più attivo, è più consapevole dei propri diritti, ha una concezione della salute diversa rispetto al passato, ha una idea più precisa di sé come persona prima ancora che come malato.

Inoltre il rapporto M-P non è più diretto e senza intermediari come nel passato: l'enorme sviluppo della tecnologia, che ha permesso progressi inimmaginabili, tende a rendere sempre più asettico il rapporto, così come l'aumento delle competenze specialistiche e subspecialistiche standardizzate nei tempi e nei modi e poi i mezzi di comunicazione di massa, internet che informano incessantemente, ma anche tante persone acculturate nei modi più disparate si sentono in grado di elargire consigli e suggerimenti.

La conclusione è che i medici provano disagio, frustrazione e nostalgia di scenari passati con malcelati desideri di fughe all'indietro (41° Rapporto Censis sulla situazione sociale del Paese, Dicembre 2007), i pazienti sono sì più attivi ed informati, ma anche sempre più preoccupati, confusi e sfiduciati.

Ne deriva che occorre una riformulazione dei ruoli, nella quale la centralità e la insostituibilità del sapere medico deve necessariamente riuscire a declinarsi con il diritto dei pazienti a conoscere ed a condividere la scelte terapeutiche (sempre dal rapporto Censis).

Quindi medico e paziente devono saper comunicare fra loro per interagire, comprendersi ed aiutarsi a vicenda. Ma, attualmente, se le fonti che forniscono informazioni sono innumerevoli, le opportunità per imparare a comunicare bene sono rare per il medico e molto rare per il paziente.

Eppure si sente la necessità di ridurre il divario esistente fra la grande messe di informazioni disponibili e la capacità di utilizzarle proficuamente.

Per questo motivo nel dicembre 2005 con alcuni miei assistiti ho costituito un gruppo di lavoro che è stato denominato: "Laboratorio di formazione permanente alla relazione Medico-Paziente". "Laboratorio" perché durante i nostri incontri non si somministrano ricette preconfezionate, soluzioni prestabilite e definitive, ma si sperimenta, si fanno tentativi, si ridiscute e si rielabora quanto viene via via raggiunto.

"Formazione" perché, accanto alla teoria, che pure è presente, si fa esperienza pratica di addestramento alla relazione, ognuno mette in campo se stesso per perfezionare non solo le proprie conoscenze ma anche i propri comportamenti.

"Permanente" perché tutto quanto viene acquisito è sempre rivedibile, migliorabile, non c'è un traguardo che si raggiunge una volta per tutte, ma si tende costantemente a perfezionare un modo di comunicare, un modo di essere, uno stile di vita senza che vi sia un limite temporale al lavoro che viene svolto.

Il gruppo conta una trentina di partecipanti ed è un gruppo misto formato da medici e pazienti, ma sono

presenti anche altre figure che operano nell'ambito sanitario.

Ad ogni incontro, che ha una cadenza mensile, ad una iniziale introduzione del conduttore del gruppo riguardante tematiche relazionali seguono contributi personali dei partecipanti con la narrazione di esperienze individuali, opinioni, riflessioni, commenti ed esercitazioni sul campo.

Sono presenti anche medici dell'ASL sensibili alle tematiche della comunicazione e della relazione, che offrono un consistente contributo nel chiarire o semplificare aspetti normativi che, talora, possono involontariamente ostacolare un proficuo rapporto M-P.

Durante i nostri incontri, ormai ultra biennali, abbiamo cercato di riassumere le modalità che conducono ad una buona relazione M-P. Il gruppo, attraverso il suo lavoro, è arrivato a concordare su un punto fondamentale che viene considerato la strada maestra della buona relazione: è necessario, per relazionarsi bene, **RISPETTO RECIPROCO, OGNUNO NEL PROPRIO RUOLO.**

Il gruppo ha lavorato anche per rendere concreti questi concetti affinché non restassero parole vuote, inerti ma si traducevano in consapevolezza lucida ed in azioni di cambiamento.

Per quanto riguarda il rispetto ci siamo chiesti quale significato possa avere oggi questa parola.

Forse molti sono legati ad una accezione un po' antiquata, un po' demodé del termine quando per rispetto s'intendeva ossequio, riverenza, obbedienza... in sostanza passività e deferenza.

Oggi non è più così, oggi rispetto vuol dire attenzione, stima, considerazione, diligenza, riguardo per le persone, le istituzioni, le cose.

Viene considerata la prima categoria educativa che si conosce e s'impara non con l'insegnamento verbale ma con l'esempio, con la pratica quotidiana, con la buona imitazione, con l'immedesimazione nell'altro.

Il rispetto è l'elemento basilare d'ogni rapporto umano, è il "core" d'ogni buona relazione, elemento fondante d'ogni rapporto individuale.

Quindi il rispetto non è qualcosa d'antiquato, obsoleto, superato e sorpassato, come si potrebbe credere da una lettura superficiale del termine, ma qualcosa di molto attuale che oggi si veste di panni moderni, diversi rispetto ad un tempo, che si chiamano: reciprocità, partecipazione e disponibilità non formale, sana curiosità reciproca, calore ed atteggiamento non giudicante.

Sembra che attraverso il rispetto reciproco ognuno costruisca la propria personalità e quindi la relazione con gli altri ed in definitiva la Società che è fatta di relazioni fra persone.

La relazione fra le persone non è quindi qualcosa che può essere imposto dall'alto, ma il risultato di un'azione che parte da ogni singola persona e che va gestita e sviluppata nel tempo, facilitata dalla consapevolezza di quello che si è, di quello che avviene e di quello che si fa.

Il secondo punto su cui s'è soffermato il lavoro del gruppo è stato dunque quello del ruolo, ruolo inteso come comportamento che un individuo mette in atto nella Società secondo le regole vigenti, ruolo che è diventato molto oscuro, dai confini molto labili nel nuovo rapporto M-P.

Vediamo le riflessioni maturate ed espresse anche con esempi pratici e vere e proprie simulazioni durante gli incontri:

- > Mentre una volta l'informazione era unidirezionale - dal Medico al Paziente - ora anche il Paziente dovrebbe avere la possibilità di esporre al Medico le proprie conoscenze senza creare confusione di ruolo.
- > Al Paziente dovrebbe essere consentito esprimere le proprie emozioni mentre il Medico dovrebbe abituarsi ad affinare la propria sensibilità all'ascolto del Paziente.

- > Il Medico dovrebbe desiderare l'emancipazione del Paziente, mentre contemporaneamente il Paziente dovrebbe imparare che emancipazione non vuol dire passare da un condizionamento all'altro ma tendere a privarsi dei condizionamenti, rendersi libero ed indipendente da ogni forma di influenzamento, emancipazione significa crescere, maturare, diventare più consapevoli, affrancarsi da ogni forma di suggestione...
- > L'ascolto deve essere accurato, attento e riflessivo da parte di entrambi, soprattutto da parte del medico.
- > Durante l'incontro M-P occorre che la chiarificazione dei ruoli sia implicita in ogni momento e quando necessario venga affrontata e resa esplicita.
- > È quindi un rapporto più stretto rispetto al passato che richiede quindi maggiori capacità e sensibilità comunicative
- > Il termine RAPPORTO indica infatti legame, connessione quindi sottintende disponibilità di una persona verso l'altra in cui entrano in gioco fattori biologici, psicologici, sociali che possono portare a diverse conseguenze pratiche nel percorso diagnostico terapeutico fra Medico e Paziente:

PRIMA POSSIBILITÀ: RAPPORTO PATERNALISTICO

Medico e Paziente rimangono ancorati al passato, il Medico decide ciò che è bene per il Pz. che rimane passivo ed esegue gli ordini ricevuti.

SECONDA POSSIBILITÀ: CONSENSO INFORMATO

Il Medico dà al Paziente le informazioni precise e dettagliate ma non consiglia, non orienta, semplicemente informa. Si tiene distante dal Paziente, dal suo mondo, dalle sue idee, dal suo mondo, dalle sue emozioni. Il Paziente si trova a gestire un grande potere decisionale, ma può sentirsi solo e schiacciato da questa responsabilità e sentirsi come abbandonato.

TERZA POSSIBILITÀ: ALLEANZA TERAPEUTICA

Qui il Medico non ordina, informa in modo accurato, ma tende anche a diventare partecipe con il Paziente della sua decisione, lo responsabilizza, cerca di persuaderlo, di convincerlo in modo da arrivare ad una decisione condivisa. È in questo ultimo tipo di rapporto che entrano in gioco disponibilità reciproca, capacità comunicative, ascolto attento, è qui soprattutto che è necessario un buon rapporto perché è qui dove si mescolano non solo le conoscenze di Medico e Paziente ma anche la loro personalità, è in questa occasione che si sperimenta il rispetto reciproco, l'efficacia del ruolo e le loro conseguenze comunicative.

Nel gruppo è aumentata via via la consapevolezza dell'importanza di una buona relazione per una migliore gestione della salute e ciò che viene trattato durante gli incontri viene poi sperimentato nella vita pratica quotidiana e costituisce materia di riflessione per gli incontri successivi.

Un'osservazione importante (confermata dai miei Assistiti che partecipano al gruppo): quando questi Assistiti vengono in Studio per una consultazione il dialogo e l'intesa scorrono via molto meglio, in modo più produttivo e gratificante per tutti. Sono emerse anche proposte per l'evoluzione del gruppo che verranno esaminate e discusse nei prossimi incontri.

Il Gruppo di Lavoro per dare concretezza alle tematiche affrontate: "Rispetto reciproco e ognuno nel proprio ruolo", ha condiviso le seguenti indicazioni relative alla condotta degli assistiti e dei medici volte a favorire una buona relazione.

RAPPORTO MEDICO – PAZIENTE VADEMECUM PER GLI ASSISTITI ED I MEDICI E PEDIATRI DI FAMIGLIA

A) INFORMAZIONI E SUGGERIMENTI AI PAZIENTI

- 1) Dopo la scelta del Medico di Fiducia è buona norma prendere contatti con il medesimo, affinché il Medico possa predisporre la scheda sanitaria individuale: fornite sempre un quadro chiaro e dettagliato dei vostri disturbi senza avere alcuna reticenza a rendere noti dati sulla salute presente e passata anche dei parenti.
- 2) Non abbiate timore a chiedere spiegazioni su termini oscuri o troppo tecnici, oppure sul motivo per cui sono necessari determinati esami o cure. L'informazione rientra nei diritti del malato.
- 3) Rispettate gli orari di studio, evitando di presentarsi pochi minuti prima della chiusura. Rispettate anche le modalità di accesso allo studio predisposte e pubblicizzate dal Medico, al fine di un'adeguata gestione delle visite.
- 4) Seguite le cure prescritte sia per quanto riguarda i dosaggi e i tempi; non suspendete o cambiate una cura di vostra iniziativa. L'interruzione o la modifica della terapia a insaputa del Medico oltre che poter aggravare le vostre condizioni mette involontariamente in difficoltà il medico nello svolgimento della sua attività.
- 5) Dopo l'esecuzione di una visita specialistica o accertamenti prescritti dal Medico di Famiglia, salvo diversa indicazioni del medesimo, è buona norma informarlo dei risultati.
- 6) Il Medico di Famiglia non è tenuto alla trascrizione degli accertamenti e dei farmaci proposti dagli Specialisti. Il Medico di Famiglia sostenuto dalla conoscenza che ha del proprio paziente, può infatti decidere di non trascrivere quanto proposto dallo Specialista. Inoltre gli Specialisti potrebbero riportare sui referti, farmaci che il Medico di Famiglia non può trascrivere sul ricettario del Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) gratuitamente, perché esistono delle leggi che proibiscono la loro prescrizione a carico del S.S.N. Il Paziente ha comunque sempre il diritto di farsi spiegare dal Medico i motivi del diniego.
- 7) Non fate visite specialistiche ad insaputa del Medico di Famiglia, pretendendo successivamente la "trascrizione" delle prestazioni conseguenti. La scelta spontanea di uno specialista è sintomo di difficoltà di comunicazione con il proprio Medico. Se il Paziente si rivolge direttamente ad uno specialista non può di conseguenza pretendere la trascrizione da parte del Medico di famiglia degli esami e/o delle terapie proposte.
- 8) Non pretendete che il medico svolga una visita clinica in occasione di ogni vostro accesso ambulatoriale; spetta al medico, conoscendo il vostro stato di salute, decidere quando effettuarla.
- 9) È importante sapere che il contratto di lavoro dei medici non prevede la reperibilità diretta del Sanitario, ma da parte dello stesso la messa in atto di modalità, di recepimento delle esigenze degli assistiti (esempio richiesta di visita domiciliare), almeno fino alle ore 10.00 del mattino. A tal fine il Medico può rispondere direttamente al telefono, prevedere una segreteria telefonica, avvalersi di personale di studio o di familiari.
- 10) Le visite al domicilio sono un diritto del Paziente, però occorre sapere che spetta al Medico valutare, in relazione alla descrizione telefonica dei disturbi, se effettivamente è necessario intervenire immediatamente o se si può posticipare l'intervento o addirittura rilasciare solo consigli telefonici. La necessità della visita domiciliare in alternativa alla visita ambulatoriale è valutata dal Medico anche in considerazione alla non trasferibilità dell'ammalato. In campo pediatrico è opportuno precisare che il solo sintomo della febbre non controindica in genere il trasporto del bambino in ambulatorio.

11) Non andate dal Medico sostenuti da presunte conoscenze mediche sulla base di letture, programmi televisivi, ricerche su internet, esperienze di vostri vicini di casa, chiedendo espressamente terapie, radiografie, esami di laboratorio o altro, ma esponete con chiarezza e in modo dettagliato i vostri problemi sanitari. Sarà il Medico che prescriverà gli accertamenti e le terapie più opportune.

12) Non pensiate che il rilascio di certificati da parte del Medico sia un atto formale di scarsa rilevanza. Nell'estensione dei certificati il Medico può incorrere in gravi responsabilità. Quindi ad esempio non pretendete che il Medico retrodati o posticipi la data delle certificazioni o di qualsivoglia altra documentazione, oppure per necessità assicurative rilasci certificati compiacenti.

13) Evitate atteggiamenti di sfida e di polemica con il vostro Medico; prima di sostenere opinioni diverse da quelle del Medico di Fiducia e presumere dei diritti negati, è opportuno rivolgersi all'ASL per eventuali chiarimenti.

L'assistito si rivolga all'ASL senza timore e segnali ogni presunta inadempienza, l'ASL provvederà a fornire le informazioni richieste e, se è il caso, ad avviare accertamenti. Nel caso di violazioni accertate procederà a richiamare e/o sanzionare il Sanitario.

14) Il cittadino ha diritto di segnalare eventuali suggerimenti/osservazioni per migliorare la qualità offerta dalla rete dei servizi sanitari del nostro territorio. A tal fine può riportare le sue osservazioni sullo specifico modulo reperibile presso la sala d'attesa dello studio stesso del medico o chiedendolo direttamente al medesimo.

B) INDICAZIONI AL MEDICO E PEDIATRA DI FAMIGLIA E AL LORO PERSONALE DI STUDIO

1) È opportuno che il Medico di Famiglia promuova un incontro con i singoli pazienti di nuova iscrizione, oltre che per fare conoscenza, anche per predisporre la scheda sanitaria individuale ed attuare, in questo primo approccio, eventuali iniziative di prevenzione primaria e di educazione sanitaria ritenute opportune.

2) Il Medico di Famiglia si orienti a fornire le spiegazioni richieste dall'assistito sulla propria salute semplificando i termini oscuri o troppo tecnici. Si motivino adeguatamente eventuali dinieghi di prestazioni con tutti gli utenti assumendo un comportamento cordiale. Tale condotta deve essere mantenuta anche in caso di reazioni inadeguate da parte dell'utenza. Ciò non impedisce che il Medico chiarisca fermamente e autorevolmente, ma sempre in uno spirito di massima educazione, il suo orientamento e il motivo dell'eventuale diniego.

3) È buona norma che il Medico, quando necessario, esegua visite accurate e non frettolose, dedicando tempo anche al colloquio con il Paziente.

4) È indispensabile che il Medico informi gli assistiti sulle modalità di accesso allo studio Medico e di recepimento delle richieste di visite domiciliari o altre prestazioni, affinché il bisogno dell'assistito possa trovare evasione in tempi adeguati. A tal fine può avvalersi di depliant o avvisi informativi.

5) È doveroso che il Medico almeno fino alle ore 10 dei giorni feriali garantisca adeguate modalità per il recepimento delle esigenze degli assistiti (ad esempio della richiesta di visite domiciliari). A tale scopo può provvedere a ricevere direttamente le richieste, avvalersi della segreteria telefonica o di personale di studio.

6) Qualora il Medico riscontri inadempienze del consulente Specialista, come ad esempio nel caso di mancata

prescrizione diretta di accertamenti per il completamento diagnostico, per evitare disagi ai Cittadini, provveda a "trascrivere", qualora condivisi, gli accertamenti e segnali, documentando, la condotta dello Specialista agli Uffici competenti dell'ASL.

7) È compito del Medico, qualora diagnostichi per un proprio assistito una patologia che ha diritto all'esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria, attivare il percorso per ottenerla.

8) Durante gli orari dedicati al ricevimento su prenotazione, il Medico non può esimersi di valutare e/o ricevere pazienti che avanzino richieste di prestazioni urgenti o comunque non differibili, cliniche o burocratiche. L'organizzazione dello studio per il ricevimento su prenotazione, deve pertanto prevedere modalità e tempi tali, da permettere di esaudire/valutare il bisogno dei casi urgenti sopra descritti, anche nell'arco delle ore dedicate alla prenotazione.

9) È dovere del Medico, in caso di assenza per più giorni (ad esempio per ferie, corsi di aggiornamento, ecc.) darne tempestiva comunicazione agli assistiti fornendo loro tutte le indicazioni utili sulle modalità di sostituzione.

10) È buona norma che nello svolgimento della sua attività il Medico rispetti gli orari di apertura studio, salvo ovviamente urgenze impreviste.

PER INFORMAZIONI SULL'ATTIVITÀ DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE E/O PEDIATRI DI LIBERA SCELTA RIVOLGERSI ALL'ASL - UNITÀ OPERATIVA MEDICINA CONVENZIONATA

- > Distretto di Crema: tel. 0373 899330348 / fax 0373 899338 - Via Gramsci, 13 - 26013 Crema.
- > Distretto di Cremona: tel. 0372 497394 - 371 / fax 0372 497396 - Viale Trento Trieste, 15 - 26100 Cremona.
- > Distretto di Casalmaggiore: tel. 0375 284021 / fax 0375 284046 - Via Formis, 3 - 26041 Casalmaggiore.
- > Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASL della provincia di Cremona (U.R.P.):
tel. 0372 497215 / fax 0372 497243 - Via S. Sebastiano, 14 - 26100 Cremona.



Co.Me.Te.

Cooperativa Medici del Territorio
Società Cooperativa
Via Don Paolo Antonini, 12
26041 Casalmaggiore (Cr)
P. IVA / C.F. 01271320192