



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma

IL MEDICO **di famiglia** **il riferimento per la tua salute**

Come utilizzare al meglio il servizio

Questo opuscolo è stato realizzato dall'Ufficio Comunicazione e Rapporti con l'Utenza dell'Azienda USL di Parma con il patrocinio della



Si ringraziano per il loro contributo la Dr.ssa Rossella Emanuele (Responsabile Dipartimento Cure Primarie Distretto Sud-Est AUSL Parma), i Medici di Medicina Generale Dr. Bruno Agnetti, Dr. Corrado Parodi e Dr. Antonio Slawitz ed i Comitati Consultivi Misti provinciali.

Premessa

*Cari Cittadini e Cittadine,
sono particolarmente lieto di presentarVi questo opuscolo. Si tratta di una breve guida che ha l'obiettivo di offrirVi semplici e utili informazioni circa i servizi offerti dal medico di famiglia, primo punto di riferimento, all'interno del Sistema sanitario, per la tutela della nostra salute. I medici di famiglia sono una componente preziosa e indispensabile nell'organizzazione sanitaria locale, in quanto operano per assicurare livelli essenziali di assistenza a tutti quanti noi; sono il primo riferimento per i bisogni di salute, instaurando con i propri assistiti un rapporto di fiducia. Questo lavoro, realizzato in collaborazione proprio con i medici di famiglia che operano nel nostro territorio, rappresenta quindi un'opportunità per conoscere al meglio le prestazioni da loro offerte. Non solo: nella realizzazione di questa guida abbiamo ritenuto importante evidenziare come la medicina generale stia andando incontro a un profondo rinnovamento. Per offrire un servizio migliore e risposte più tempestive e adeguate alla nostra realtà, sempre più spesso i medici di famiglia si organizzano in gruppi associati. Questa nuova modalità organizzativa, chiamata "associazionismo medico", rappresenta un decisivo salto di qualità nell'erogazione delle prestazioni sanitarie, perché consente, da un lato, ai cittadini una maggior fruibilità e una migliore accessibilità e dall'altro, ai medici, un'occasione di crescita e di arricchimento professionale, attraverso lo scambio di informazioni e pareri tra i colleghi della medicina di gruppo, senza mai pregiudicare il rapporto di fiducia che c'è tra il singolo medico e il proprio assistito. Confido che lo spirito che vorrà guidarVi nella lettura sia quello di creare un coinvolgimento attivo e propositivo tra Voi e i Professionisti della salute.
Con viva cordialità*

Massimo Fabi
Direttore Generale Ausl di Parma

Il medico di famiglia

Se hai un problema di salute, rivolgiti al tuo medico di famiglia. Saprà ascoltarti e rispondere ai tuoi bisogni, perché è il primo riferimento per la tua salute, ti aiuta e orienta nell'accesso alle cure.

Elemento fondamentale di un buon rapporto tra te e il tuo medico è la **fiducia**. Per questo motivo sei tu a scegliere il medico.

Altro aspetto imprescindibile: l'ascolto reciproco e il dialogo. Il medico è a tua disposizione per ascoltare i tuoi bisogni di salute, ti spiega quali strade è possibile percorrere per garantirti assistenza e cura, ti consiglia e ti è di supporto nella scelta. Utilizza tutte queste opportunità, la competenza e la professionalità del tuo medico, non fare la diagnosi da solo! Sentiti libero di chiedere, per eliminare ogni tuo dubbio, ma non limitarti ad andare dal medico con la richiesta di quel farmaco o di quell'esame. Parti dai sintomi, raccontali con cura e aiuta il medico a raccogliere tutte le informazioni. Ascolta i suggerimenti e i provvedimenti che ti propone e ricorda che non sempre è necessario ricorrere ad esami diagnostici o assumere farmaci se non sono

adatti alle tue esigenze. Con il medico puoi considerare la tua condizione di salute, analizzando tutti gli aspetti che la costituiscono, che la rendono unica e per questo meritevole di un percorso costruito su misura per te.





La scelta del medico

Sei tu a scegliere il tuo medico. Per farlo, è sufficiente **essere iscritti al Servizio Sanitario Nazionale** e rivolgersi a uno dei numerosi **Sportelli Unici di accesso dell'Ausl**, presenti nei quattro distretti sanitari (Parma, Fidenza, Sud-Est, Valli Taro e Ceno), dove puoi consultare gli elenchi dei medici, corredati da alcune informazioni relative all'organizzazione dell'attività, indirizzi e orari d'ambulatorio. La richiesta deve essere accompagnata da un documento d'identità o dall'autocertificazione di residenza e dalla tessera sanitaria.

Se sei **residente nella provincia di Parma** la scelta del medico ha validità di un anno ed è tacitamente rinnovata senza alcuna formalità. Per i non residenti, invece, la scelta è a tempo determinato, da tre mesi a un anno, rinnovabile facendone richiesta specifica.

Se cambi residenza e ti trasferisci fuori provincia, l'iscrizione con il tuo medico viene automaticamente cancellata dalla data del trasferimento.

Solo in caso di trasferimento in un comune confinante con la nostra provincia puoi mantenere il tuo medico, facendone però richiesta scritta e motivata, da presentare al tuo distretto di riferimento.

Se viene meno il rapporto di fiducia tra te e il tuo medico, puoi esercitare il **diritto di revoca**.

È sufficiente rivolgerti agli Sportelli Unici di accesso dell'Ausl, dove sarà possibile fare contemporaneamente la nuova scelta. Anche il medico ha la facoltà di escludere un assistito dal proprio elenco, qualora sia compromesso il rapporto di fiducia.





I servizi garantiti dal tuo medico

Il tuo medico è **in servizio tutti i giorni**, dal lunedì al venerdì, **escluso i prefestivi e i festivi**. Questi i servizi garantiti:

- visite nell'ambulatorio del tuo medico e, in caso di non trasferibilità per ragioni di salute, al tuo domicilio;
- prescrizione di tutti quegli accertamenti – esami di laboratorio, visite specialistiche, indagini strumentali – e farmaci, che il tuo medico riterrà idonei e necessari alla diagnosi, alla cura e alla sorveglianza delle patologie di cui sei affetto. Nel caso ci si rivolga per iniziativa personale, **senza l'accordo del proprio medico di famiglia**, ad uno specialista privato, le conseguenti richieste di accertamenti e di farmaci saranno a carico dell'assistito. Il medico, che ha una visione d'insieme delle problematiche del proprio assistito, infatti **non è obbligato a prescrivere farmaci e/o esami se non è d'accordo o se ritiene opportuno affrontare il problema in altro modo**;
- ricovero ospedaliero;
- rilascio di certificazioni;
- vaccinazioni nell'ambito di campagne di prevenzione promosse dall'Ausl per soggetti a rischio (es. la vaccinazione antinfluenzale);

- informazione ed educazione alla salute, attraverso la promozione di corretti stili di vita o campagne di prevenzione.

La visita in ambulatorio

Le visite in ambulatorio sono organizzate dal tuo medico su appuntamento e/o a libero accesso. In caso di urgenza è sempre garantito il libero accesso allo studio. Gli orari e le modalità di ricevimento sono esposti nello studio che è aperto 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, esclusi prefestivi e festivi. In caso di assenza, il tuo medico è tenuto a indicarti il nominativo del medico che lo sostituisce, indirizzo e orario d'ambulatorio, recapito telefonico.

La visita a domicilio

Se le condizioni di salute non ti consentono di recarti presso l'ambulatorio, parlane con il medico per concordare la visita al tuo domicilio. Queste visite sono effettuate, di norma, in giornata, se la richiesta perviene entro le ore 10, e comunque entro le ore 12 del giorno successivo. Il medico soddisfa la richiesta di visita urgente nel più breve tempo possibile, dal mo-



mento in cui ne viene effettivamente a conoscenza. Ricorda che la visita al tuo domicilio non deve essere richiesta per evitare l'attesa nello studio medico o per avere certificazioni.

Le visite a domicilio garantite in caso di non trasferibilità dell'ammalato sono gratuite.

La guardia medica

La guardia medica – servizio di continuità assistenziale – è attiva nei giorni feriali dalle 20 alle 8 e nei giorni festivi e prefestivi dalle 8 del sabato fino alle 8 del lunedì successivo. Nei giorni prefestivi infrasettimanali il servizio è garantito dalle ore 10 del prefestivo fino alle 8 del giorno feriale successivo al festivo.

Per contattare il medico di continuità assistenziale, telefona ai numeri che trovi nelle pagine bianche nello spazio dedicato all'Azienda Usl di Parma alla voce guardia medica, o sul sito www.ausl.pr.it nella sezione numeri utili. Il medico di continuità assistenziale può effettuare visite domiciliari urgenti e può prescrivere farmaci indicati per terapie d'urgenza o necessari alla prosecuzione della terapia la cui interruzione potrebbe aggravare le tue condizioni di salute. In casi di stretta necessità può rilasciare anche certificati di malattia per un periodo massimo di tre giorni e/o proporre anche il ricovero in ospedale.

Il ricovero in ospedale

Il tuo medico può proporre il ricovero in ospedale quando si verificano fatti acuti o non risolvibili in ambulatorio o al tuo domicilio.

Il rilascio di certificazioni

Il tuo medico rilascia certificazioni sanitarie, su tua richiesta, per lo svolgimento di alcune attività o per l'inoltro di alcune pratiche. Il rilascio può essere gratuito o a pagamento.

Le certificazioni rilasciate gratuitamente sono:

- certificazioni di malattia per i lavoratori;
- certificazioni di idoneità allo svolgimento di attività fisico-sportive non agonistiche organizzate dagli organi scolastici nell'ambito delle attività scolastiche e dei Giochi della Gioventù e certificato di idoneità allo svolgimento di attività fisico-sportive non agonistiche per i cittadini di età superiore a 60 anni e inferiore ai 18 aderenti a società sportive iscritte al CONI;
- certificazioni di riammissione agli asili nido, alla scuola d'infanzia, alla scuola dell'obbligo, alle scuole secondarie superiori e ai fini dell'astensione al lavoro del genitore a seguito di malattie del bambino.

Le certificazioni rilasciate a pagamento sono:

- idoneità fisica per attività sportiva non agonistica al di fuori dell'ambito scolastico e certificazione di stato di buona salute;
- esonero scolastico dalle lezioni di educazione fisica;
- uso a scopi assicurativi;
- dieta personalizzata per alunni frequentanti le mense scolastiche;
- idoneità psico-fisica al rilascio del porto d'armi e patente per ciclomotori;
- idoneità psico-fisica a frequenza di soggiorno climatico o in colonia;
- infortunio sul lavoro (solo in assenza di convenzione Inail);
- certificato medico per il riconoscimento dello stato di invalidità e condizioni di handicap (L.R. 4/2008).



La prescrizione di farmaci e ausili

Il medico ti prescrive i farmaci e gli ausili a carico del Servizio sanitario nazionale in base alle tue reali necessità e alle disposizioni e limitazioni previste dalle norme in vigore. Per esempio, alcuni farmaci possono essere rimborsati solo per le condizioni previste dall'Agencia Italiana del Farmaco (AIFA), a cui il tuo medico deve obbligatoriamente attenersi. Ricorda: **la prescrizione di farmaci non è sempre necessaria**; alcune volte potrebbe essere inutile o addirittura dannosa alla tua salute. Il medico concorda con te il percorso migliore e più appropriato. Prima di prescrivere farmaci, potrebbe consigliarti modificazioni del tuo stile di vita, come smettere di fumare, seguire una dieta corretta, fare attività fisica: ascolta i suoi consigli.

Inoltre, per utilizzare al meglio le risorse del Servizio sanitario nazionale, il tuo medico potrebbe prescriverti farmaci equivalenti o generici, cioè farmaci aventi le stesse capacità curative e la stessa qualità dei farmaci di marca, ma con un prezzo inferiore.

L'assistenza domiciliare

Un tuo familiare è stato dimesso dall'ospedale e deve continuare la terapia? Ha bisogno di medicazioni o di iniziare una cura endovenosa e le sue condizioni di salute non gli consentono di recarsi presso gli ambulatori? Il medico di famiglia può attivare il servizio di **assistenza domiciliare**. L'assistenza sanitaria a domicilio sarà garantita tutti i giorni della settimana dal medico e/o da infermieri dell'Ausl in base a un piano assistenziale definito sui bisogni. Se necessario, inoltre, sono a disposizione anche medici specialisti, quali, ad esempio, il cardiologo, il geriatra, il fisiatra ecc.

L'équipe assistenziale è a disposizione, inoltre, per assicurare gli ausili,



ad esempio, letti antidecubito, i presidi, come i pannoloni per incontinenza urinaria, i farmaci, compresi quelli per la cura del dolore. Il servizio di assistenza domiciliare garantisce anche la necessaria integrazione con i servizi di assistenza sociale dei Comuni e assicura il collegamento con i servizi ospedalieri e gli altri servizi del territorio. Ricorda che, durante il ricovero in ospedale, puoi richiedere al medico o al/alla capo sala del reparto di attivare il percorso della dimissione protetta, preliminarmente all'attivazione dell'assistenza domiciliare, che permetterà di essere dimesso in tempi più brevi e con l'assistenza adeguata. **L'assistenza domiciliare sanitaria è un servizio gratuito.**

Gli esami e le visite specialistiche

Il tuo medico, se lo ritiene appropriato e necessario per la tua salute, formula la richiesta di visite o esami specialistici e **stabilisce il grado di urgenza** della prestazione. I **tempi di attesa** garantiti dall'AUSL sono al massimo di 24 ore per le urgenze; per le "prestazioni differibili," cioè prestazione che devono essere soddisfatte in tempi brevi, entro 7 giorni; per le prestazioni programmabili entro 30 giorni



se si tratta di visite ed entro 60 giorni se si tratta di esami.

La prescrizione di visite o indagini specialistiche (esami) prevede il **pagamento del ticket** che rappresenta una quota di compartecipazione alla spesa sanitaria a tuo carico. Se hai **diritto all'esenzione**, il tuo medico indicherà sulla ricetta il relativo codice: in questo caso non dovrai pagare nulla.

Una volta effettuata la visita, lo specialista formulerà una risposta scritta da consegnare al tuo medico. Se, durante la visita, emerge la necessità di ulteriori accertamenti, lo specialista del Servizio sanitario dovrà direttamente compilare l'impegnativa per tali indagini, senza rinviarti al tuo medico. Ricorda che puoi **prenotare direttamente**, cioè senza ricetta medica, al Cup le prestazioni specialistiche per visita odontoiatrica, ostetrica e ginecologica, neuropsichiatrica infantile, psichiatrica e oculistica, ma solo per prestazioni optometriche, cioè per la misurazione della vista.

L'associazionismo medico

La medicina di gruppo, in rete e in associazione: tutti i vantaggi

I medici di famiglia possono lavorare individualmente o associarsi in modo libero e volontario con varie modalità per garantirti un servizio migliore.

Associazionismo medico. Due parole per raccontare l'evoluzione di un servizio importante per la salute di ognuno di noi, quello assicurato dal medico di medicina generale. Due parole che significano migliore assistenza e accessibilità ai servizi. In che modo?

La medicina in gruppo, forma più efficace dell'associazionismo, prevede che un gruppo di medici di famiglia svolga la propria attività in ambulatori collocati in una stessa sede, garantendo la presenza, almeno 3 ore al mattino e 3 ore al pomeriggio, dal lunedì al venerdì. La medicina in gruppo ti offre la possibilità di avere risposte qualificate e tempestive nei casi di urgenza, anche quando il tuo medico di famiglia non è disponibile. Per esempio, hai bisogno urgentemente di un certificato o della prescrizione di un farmaco e il tuo medico è assente? Puoi rivolgerti liberamente e con fiducia agli altri medici del gruppo. Inoltre nell'ambulatorio sono spesso presenti un infermiere

o un servizio di segreteria che offrono un miglior servizio di accoglienza, riduzione delle attese e possibilità per i medici di dedicare più tempo all'assistenza. L'infermiere, per esempio, può svolgere attività, come misurare la pressione o effettuare delle medicazioni, collaborando direttamente con il medico. Inoltre in molti ambulatori gli assistiti possono prenotare esami e visite specialistiche, ritirare alcune tipologie di farmaci, effettuare i prelievi di sangue.

La medicina in rete. I medici di famiglia associati in rete, pur svolgendo la propria attività in sedi differenti, sono collegati tra loro in modo informatico, in rete, appunto.

In questo modo, ogni medico ha l'accesso alla storia clinica dell'assistito, contenuta nelle schede individuali e può, in caso di necessità, rilasciare una prescrizione farmaceutica o specialistica. Anche con la medicina di rete è assicurato un coordinamento degli orari di apertura degli studi medici, con almeno uno studio del gruppo aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

La medicina in associazione è una forma di coordinamento tra i medici, per la definizione e attuazione di linee guida e pratiche operative, per la corretta diagnosi e terapia delle più frequenti malattie. Serve, sostanzialmente, a migliorare la qualità della cura.

Ricorda: il punto di riferimento per la tua salute rimane sempre il tuo medico di famiglia; anche se lavora in associazione, in rete o in gruppo, il rapporto di fiducia instaurato con lui rimane invariato.



Numeri utili

EMERGENZA SANITARIA: il **118** è il numero da comporre per richiedere l'intervento di soccorso in ogni situazione di emergenza sanitaria. Gli infermieri della Centrale Operativa 118 Parma soccorso invieranno il mezzo di emergenza della Pubblica Assistenza o della Croce Rossa con l'equipaggio addetto a prestare il primo soccorso.

NUMERO VERDE del Servizio sanitario regionale **800.033.033** è il servizio di informazione telefonica gratuita che ti dice come fare quando hai bisogno di servizi sanitari e assistenza in Emilia-Romagna. Puoi chiamare da tutta Italia, sia da telefono fisso sia da cellulare. Operatori qualificati rispondono tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30, e il sabato mattina, dalle 8.30 alle 13.30.

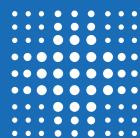
INFORMAZIONI ON LINE: per aggiornamenti, campagne d'informazione e prevenzione, per saperne di più sui servizi offerti dall'Ausl di Parma, collegati al sito **www.ausl.pr.it**

IL NUMERO GRATUITO DELL'AUSL DI PARMA È 800.629.444. Con una chiamata è possibile prenotare visite ed esami specialistici o disdire una prenotazione rendendola subito disponibile per un altro cittadino. È sufficiente avere a portata di mano il foglio di prenotazione, telefonare al numero e rispondere alle domande formulate dal servizio automatico. Il servizio è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni della settimana. Segnalare la disdetta è segno di responsabilità, per non sprecare preziose risorse del Servizio sanitario pubblico.



Progetto grafico: Contesto comunicazione s.r.l.
www.contestoweb.com

Febbraio 2010



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma

Ufficio Comunicazione e Rapporti con l'Utenza
www.ausl.pr.it