

Dica trentatré



**Guida pratica per scegliere
il medico e pediatra di base**

Dica trentatré

**Edizione di:
Luglio 2011
Normoweb – Roma**

**Adattamento grafico:
Alessandro Casanova**

**Illustrazioni:
Art Attack Adv. - Roma**

**Progetto editoriale:
Cittadinanzattiva onlus**

**Direttore Progetto editoriale:
Alessandro Cossu**

**Testi a cura di:
Aurora Avenoso**

**con la collaborazione di:
Valeria Fava**

**Editing:
Nicoletta Cannata**



**via Flaminia, 53
00196 Roma
Tel. 06 3671 81
Fax 06 3671 8333
www.cittadinanzattiva.it
mail@cittadinanzattiva.it**

Dica trentatré

INDICE

Introduzione

2

Il medico di famiglia

4

Gli orari

4

Le visite

5

Cosa ci spetta gratuitamente

6

Cosa dobbiamo pagare

7

Il pediatra di libera scelta

8

Cosa ci spetta gratuitamente

8

Cosa dobbiamo pagare

10

Lo studio: orari e modalità di accesso

10

Bambini con patologie croniche

10

Come scegliere il medico di famiglia e il pediatra

12

Come cambiare il medico o il pediatra

15

E se il mio medico non c'è?

16

La guardia medica

16

La guardia medica turistica

18

Come tutelarsi

19

Introduzione

Medico di medicina generale e pediatra di libera scelta sono i primi e fondamentali interlocutori per la salute nostra e dei nostri figli. Essi sono i pilastri dell'assistenza sanitaria di base, ai quali sono affidati i compiti di educazione sanitaria, medicina preventiva individuale, diagnosi e cura riabilitativa di primo livello e di pronto intervento.

Scegliere un buon medico o un buon pediatra equivale ad un investimento in tranquillità, fiducia e ovviamente in salute! Questo perché da un medico, tanto più dal medico di famiglia, ci aspettiamo non solo che sappia curarci, anzi forse questo lo diamo quasi per scontato, ma anche che sappia ascoltarci, sostenerci e orientarci.

Nel momento in cui scegliamo un medico o pediatra del servizio sanitario nazionale, spesso ci fidiamo di quanto ci dicono sul suo conto amici e parenti in cura presso lo stesso. Giusto, ma ricordiamoci che si tratta di un rapporto personale, non solo di cura, e che pertanto dobbiamo tener conto delle nostre personali esigenze e bisogni.

Questa guida vuole essere un vademecum per orientarci nel rapporto con medici e pediatri di famiglia: sapere come sceglierli, cosa è possibile chieder loro, cosa è un nostro diritto aspettarci e cosa è nostro dovere fare come cittadini nel rapporto con gli stessi. Ed ancora orari, caratteristiche ottimali dello studio, certificati resi gratuitamente e a pagamento, a chi rivolgersi fuori dagli orari del

nostro medico o quando siamo in vacanza. Ed infine come è possibile cambiar medico quando viene meno la reciproca fiducia e come tutelarsi nel caso di errori.



Il medico di famiglia

Tra i primi e fondamentali compiti del medico di base vi è la compilazione e l'aggiornamento di una **scheda sanitaria** per ciascuno degli assistiti. La scheda racchiude la nostra anamnesi e storia clinica e le nostre caratteristiche fisiche e psicologiche. Oltre ad essere un indispensabile strumento tecnico professionale, la scheda sanitaria migliora la capacità del medico di intervenire in modo corretto sul paziente, conoscendo antefatti della nostra storia clinica, eventuali problemi collaterali, reazioni a farmaci, la stessa, inoltre, consente al medico di collaborare mediante i dati alla realizzazione di eventuali indagini epidemiologiche riguardanti il proprio territorio (malattie più diffuse, incidenza di determinati fattori ambientali sulla salute, ecc.)

Gli orari

Il medico di base ci garantisce l'assistenza dalle ore 8 alle ore 20 nei giorni feriali e dalle ore 8 alle 10 nei giorni prefestivi. Ogni medico è tenuto a comunicare alla Asl l'orario di apertura del suo studio, e deve essere esporlo all'ingresso dell'ambulatorio. Lo studio deve essere aperto almeno 5 giorni alla settimana, preferibilmente dal lunedì al venerdì, con previsione di apertura per almeno due fasce pomeridiane o mattutine alla settimana e comunque con apertura il lunedì. L'Accordo nazionale prevede che sia da intendersi come orario congruo degli studi quello che va da 5 ore settimanali (per

chi ha solo 500 assistiti) a 15 ore (per chi va da 1000 a 1500 assistiti).

Ricorda: Lo studio del medico di base deve essere aperto da un minimo di 5 a 15 ore alla settimana nelle fasce orarie: 8-20 nei giorni feriali e 8-10 nei prefestivi. Obbligatoria l'apertura del lunedì.

Le visite

L'attività del medico di famiglia può essere svolta in studio o al nostro domicilio, in base alle condizioni di salute del cittadino, in particolare alla sua trasportabilità.

Lo studio deve essere dotato degli arredi e delle attrezzature indispensabili per l'esercizio della professione, di una sala di attesa, servizi igienici, illuminazione e aerazione idonee, di adeguati strumenti di ricezione delle chiamate. Salvo i casi d'urgenza, le visite nello studio medico vengono effettuate, di norma, mediante un sistema di prenotazione. Le visite domiciliari vanno richieste entro le ore 10 e in tal caso il medico è tenuto a effettuarle in giornata, prima possibile. Le visite richieste dopo tale ora, invece, possono essere effettuate entro le ore 12 del giorno successivo. Nella giornata del sabato il medico non è tenuto a svolgere attività ambulatoriale, ma ad effettuare comunque le visite domiciliari richieste entro le ore 10 dello stesso giorno o quelle richieste nel giorno precedente.

Ricorda: Le visite a domicilio vanno “prenotate” entro le ore 10 ed in questo caso il medico è tenuto ad arrivare in giornata; se richieste dopo le 10, possono essere effettuate entro le 12 del giorno successivo.

Cosa ci spetta gratuitamente

Il nostro medico di famiglia è tenuto ad erogarci gratuitamente le seguenti prestazioni:

- visita medica nel suo ambulatorio o al nostro domicilio;
- prescrizione di farmaci, nonché di presidi, siringhe e prodotti dietetici;
- richiesta di visite specialistiche, analisi cliniche e diagnostica strumentale;
- proposte di ricovero ospedaliero e di cure termali;
- certificazioni di malattia e di riammissione alla scuola dell’obbligo, alla scuola materna, all’asilo nido e alle secondarie superiori;
- certificazione di idoneità allo svolgimento di attività sportiva non agonistica solo in ambito scolastico;

Spetta inoltre al medico di famiglia, sempre a titolo gratuito, attivare l’assistenza domiciliare in caso di cittadini non autosufficienti



o appena dimessi dall'ospedale, nonché consultarsi con eventuali specialisti che seguono un suo paziente.

Possono essere effettuate, invece, a discrezione del medico alcune prestazioni di particolare impegno professionale, ad esempio sutture di ferite superficiali, rimozione di punti di sutura e medicazioni, vaccini desensibilizzanti, fleboclisi, ecc..

Cosa dobbiamo pagare

Sono invece a pagamento le seguenti prestazioni:

- le certificazioni di invalidità civile o di infortunio sul lavoro;
- le certificazioni di idoneità allo svolgimento di attività sportive non agonistiche;
- prestazioni non comprese nei compiti e nelle attività previste dall'accordo collettivo nazionale dei medici di medicina generale, ovvero prestazioni richieste e svolte in fasce orarie notturne, prefestive e festive.

Attenzione! Sono a pagamento anche le visite ambulatoriali e domiciliari occasionali, vale a dire effettuate da un medico di famiglia che non è il proprio. In questi casi siamo tenuti a pagare € 15 nel caso di una visita ambulatoriale e € 25 per una visita a domicilio.

Il pediatra di libera scelta

I pediatri sono impegnati nella prevenzione, nella cura e nella riabilitazione dei bambini e dei ragazzi tra 0 e 14 anni. Il pediatra è obbligatorio per i bambini fino ai 6 anni; per i bambini tra i 6 e 14 anni la scelta può essere tra pediatra e medico di famiglia. Al compimento dei 14 anni, la revoca è automatica. Possiamo richiedere il mantenimento della scelta fino a 16 anni di età soltanto per documentate patologie croniche o situazioni di handicap.

Il pediatra può seguire di regola non più di 800 assistiti, ma possono essere concesse deroghe in relazione a particolari situazioni locali, come avviene nel caso in cui in una zona non c'è disponibilità di altri pediatri, oppure quando in una famiglia si aggiunge un nuovo bambino.

Attenzione! Se non ci sono pediatri disponibili in una determinata zona, è necessario rivolgersi al medico di famiglia o al pediatra più vicino. Questo avviene in due casi: se non c'è un numero di bambini, da 0 a 6 anni, superiore a 300 o se non ci sono pediatri che svolgano la loro attività.

Cosa ci spetta gratuitamente

Ecco quali sono i compiti che deve svolgere *gratuitamente* il pediatra di famiglia:

- visite ambulatoriali e domiciliari a scopo preventivo, diagnostico o terapeutico;
- accesso presso gli ambienti di ricovero, per seguire più da vicino la degenza del paziente;
- prescrizione di farmaci;
- certificazioni obbligatorie ai fini della riammissione alla scuola dell'obbligo, agli asili nido, alla scuola materna o dell'astensione dal lavoro del genitore a seguito di malattia del bambino;
- richiesta di visite specialistiche, di analisi cliniche e di diagnostica strumentale;
- proposte di ricovero ospedaliero;
- aggiornamento di una scheda sanitaria pediatrica, come nel caso del medico di famiglia;
- prestazioni terapeutiche e di tipo diagnostico (es. medicazioni, rimozione punti, tampone faringeo);
- certificati per l'idoneità a eseguire attività non agonistiche nell'ambito scolastico.

Spetta inoltre al pediatra, così come segnalato per il medico di famiglia, sempre a titolo gratuito, attivare l'assistenza domiciliare in caso di bambini non autosufficienti o appena dimessi dall'ospedale, nonché consultarsi con eventuali specialisti che seguono un suo paziente.

Cosa dobbiamo pagare

Sono invece a pagamento le seguenti prestazioni:

- visite occasionali, fatte cioè a un bambino che non sia fra i propri assistiti: il pediatra ha diritto a 25 € per una visita ambulatoriale e a 35 € per una a domicilio.
- i certificati diversi da quelli a carico del Servizio sanitario nazionale (es. per la palestra, per la piscina, per le assicurazioni);
- le visite ambulatoriali e domiciliari, richieste ed eseguite fuori orario, nonché gli esami diagnostici non previsti dagli Accordi Nazionali.

Attenzione! Il medico è tenuto a rilasciare la ricevuta per la visita effettuata. Se non lo fa, richiedila tu.

Lo studio: orari e modalità di accesso

Lo studio del Pediatra di base è una struttura privata convenzionata con l'Azienda U.S.L., è aperto almeno 5 giorni la settimana e rimane chiuso nei giorni festivi. L'orario di apertura è esposto nella sala d'attesa dello studio.

Bambini con patologie croniche

Nel caso di bambini affetti da patologie croniche o rare possiamo chiedere al pediatra di attivare, in accordo con il responsabile dell'assistenza sanitaria del distretto nel quale risiede il paziente, un

programma di assistenza a domicilio, con un piano individualizzato, definito anche con la partecipazione di più figure professionali. Questo soprattutto per evitare che il bambino sia continuamente ospedalizzato. Il servizio viene attivato in caso di piccoli pazienti affetti da: asma grave, fibrosi cistica, malattie cromosomiche o genetiche invalidanti, sindrome di down, cardiopatie congenite, artropatie con grave limitazione funzionale, artrite reumatoide giovanile, patologie oncoematologiche, cerebropatie, tetraplegia, autismo e altre psicosi, epilessia, immunodeficienza acquisita, diabete mellito, oltre che in gravi situazioni di disagio socio-familiare o nel caso di bambini già sottoposti a provvedimenti tutelari da parte del tribunale dei minori.

Come scegliere il medico di famiglia e il pediatra

Per individuare il medico di medicina generale e il pediatra, possiamo consultare gli elenchi dei medici convenzionati con il Servizio sanitario nazionale, presenti negli uffici dei distretti sanitari di riferimento. Alcune Asl rendono possibile la consultazione di questi elenchi anche online. Dobbiamo dunque comunicare la nostra scelta presentandoci, muniti di libretto sanitario e tessera sanitaria, presso “l’Ufficio di scelta e revoca” della stessa Asl.

Le nuove norme in vigore dal 2005 (Legge 11/02/2005, n. 15 (Modifiche alla l.n. 241/90) impongono alle Aziende sanitarie di fornire indicazioni circa il curriculum di ogni medico, gli orari dell’ambulatorio e le caratteristiche strutturali e strumentali di ogni studio medico. Una buona idea potrebbe essere anche quella di fissare un appuntamento con il medico per conoscerlo personalmente e decidere se sceglierlo o meno.

Per l’iscrizione al servizio sanitario nazionale di un nuovo nato e la nomina del pediatra di fiducia, uno dei due genitori deve recarsi presso gli **uffici della ASL** di residenza del bambino con i seguenti documenti:

- **certificato di nascita** del bambino o autocertificazione firmata da uno dei due genitori;
- tessera sanitaria o **codice fiscale** del genitore;
- tessera sanitaria o **codice fiscale** del bambino.

Attenzione! Il medico e il pediatra di base può essere scelto sia dai cittadini residenti che dai cittadini domiciliati. Il cittadino cioè che, pur avendo la residenza in un dato Comune, si trasferisce altrove per motivi di studio, lavoro o salute per un periodo superiore ai tre mesi, può richiedere il domicilio sanitario con l'iscrizione a tempo determinato (massimo 1 anno, rinnovabile) negli elenchi del servizio sanitario della Asl in cui è domiciliato. Questo gli consente di scegliere un medico o pediatra nel comune in cui ha domicilio, presentandosi negli uffici della Asl del municipio, munito di tessera sanitaria, codice fiscale ed in più una autocertificazione in cui dichiara dove studia o dove lavora, oppure la dichiarazione rilasciata da uno specialista di una struttura pubblica nel caso in cui sia

Ricorda: per scegliere il medico di famiglia, dobbiamo recarci presso l'Ufficio scelta e revoca della nostra Asl di pertinenza, muniti di tessera sanitaria e codice fiscale. Nel caso in cui abbiamo la residenza in una città diversa da quella della Asl in cui sceglieremo il medico, ci chiederanno anche di compilare una autocertificazione in cui attestiamo la motivazione (salute, lavoro o studio) della nostra permanenza nella città in cui sceglieremo il medico.

Per la scelta del pediatra, oltre ai suddetti documenti dobbiamo portare anche il certificato di nascita del bambino ed il suo codice fiscale o tessera sanitaria.

Cosa verificare quando si sceglie il medico di medicina generale o il pediatra:

- orari di apertura dello studio
- il luogo in cui è collocato lo studio
- l'eventuale presenza di barriere architettoniche
- con quali mezzi pubblici è possibile raggiungerlo
- se dispone di computer e posta elettronica
- se effettua consultazioni telefoniche e in quale orario

Come cambiare il medico o il pediatra

Se decidiamo di cambiare il medico di base, perché non soddisfa più le nostre esigenze o si è rotto il rapporto di fiducia, possiamo farlo rivolgendoci agli Uffici scelta e revoca della nostra Asl. Siamo tenuti a presentare l'autocertificazione di residenza, il codice fiscale e la tessera sanitaria.

È anche molto importante che motiviamo le ragioni della nostra decisione: il medico ha diritto a sapere perché è stato ricusato ed inoltre è fondamentale per la Asl di riferimento sapere qual è l'opinione e la valutazione che i cittadini hanno dei medici che operano nella loro zona. Ricordiamoci che anche il medico di famiglia ha il diritto di interrompere il rapporto con il suo paziente: questo accade se il rapporto di fiducia è stato minato da una grave incompatibilità.

E se il mio medico non c'è?

Quando il medico di famiglia va in vacanza e si assenta per più di 3 giorni, l'assistenza di base è garantita da un "sostituto" nominato dal nostro stesso medico che continuerà ad assisterci con le stesse modalità.

La guardia medica

La guardia medica garantisce la continuità assistenziale negli orari "scoperti" dal medico di base e dal pediatra. È quindi possibile chiedere l'intervento dalle 20 alle 8 nei giorni feriali; e dalle 10 del giorno prefestivo alle 8 del giorno successivo al festivo.

Il servizio di guardia medica è *totalmente gratuito* e si occupa principalmente di:

- prestare cure di primo soccorso;
- prescrivere farmaci per una terapia non differibile su ricettario regionale;
- proporre ricoveri;
- rilasciare certificazioni di malattia per il lavoratore, per un massimo di tre giorni;

- tenersi in collegamento con le centrali operative del 118, il cui intervento può essere attivato se ritenuto necessario.

Per accedervi possiamo andare direttamente presso la sede del servizio, oppure avviare un primo contatto telefonico. **È importante sapere** che le richieste di intervento telefoniche sono registrate e messe agli atti, riportando solo alcune informazioni:

- i dati anagrafici e le generalità di chi ha richiesto l'intervento oppure, se chi chiama non è il diretto interessato, grado di parentela del richiedente;
- l'orario della chiamata;
- la sintomatologia segnalata;
- l'orario e la tipologia dell'intervento, qualora avesse luogo;
- i motivi dell'eventuale rifiuto ad intervenire.

Dove...

Per sapere dove si trovi la sede del servizio di guardia medica ed avere il suo numero di telefono, è necessario rivolgersi:

- all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dell'Azienda sanitaria locale di appartenenza;
- al nostro medico di famiglia (dovrebbe essere affisso nell'ambulatorio);

- in farmacia;
- al 118 (in caso di necessità).

Il servizio con i suoi riferimenti compare anche nelle prime pagine degli elenchi telefonici. È necessario fare **attenzione** al fatto che molto spesso negli elenchi telefonici alla dizione “Guardia medica” corrispondono servizi sanitari privati. È opportuno quindi accertarsi che si tratti proprio del Servizio di continuità assistenziale della Asl.

La guardia medica turistica

Nei luoghi di villeggiatura che presentano un notevole afflusso turistico è possibile che la Asl organizzi un servizio di assistenza sanitaria diurna rivolta ai non residenti, chiamata Guardia medica turistica. Le tariffe fanno riferimento a quelle di un normale consulto presso un medico diverso dal proprio: 15 € per la visita ambulatoriale, 25 € per quella domiciliare.

Come tutelarsi

Il medico di base o pediatra che, chiamato più volte con le giuste modalità e nei casi di effettivo bisogno, non si rechi al domicilio del paziente o si limiti in ambulatorio a scrivere ricette senza visitare il malato, non ottempera ai suoi doveri.

Se tale comportamento (mancata diagnosi o ritardato intervento) concorre a produrre un grave danno alla salute del paziente è possibile procedere con una denuncia presso le autorità competenti. Tale denuncia deve essere **ovviamente supportata** da documenti che comprovino l'inadempienza o l'errore del medico. È sempre consigliabile, quindi, premunirsi di quanta più documentazione scritta si riesca a raccogliere, farsi scrivere dal medico e conservare **certificati, ricette, fax** per richiesta di visite e quanto altro possa essere utile a sostenere le proprie ragioni.

Se, invece, non derivasse alcun danno, ma sussistesse comunque il mancato rispetto da parte del medico dei propri doveri professionali, il cittadino può:

- revocare, motivando debitamente, il medico presso la ASL e sceglierne un altro;
- segnalare le mancanze più gravi del medico all'Ordine dei Medici, alla FIMMG (la Federazione dei Medici di Medicina Generale) qualora ne facesse parte, e a Cittadinanzattiva- Tribunale per i diritti del malato (o altre organizzazioni di tutela

del cittadino), allegando sempre prove documentali, come la richiesta di visita per fax o telegramma, le rimostranze di altri pazienti, ecc.

Occorre ricordare comunque che **il servizio di medicina di base non è un servizio di pronto intervento**, e che il medico di base o pediatra è tenuto a svolgere le visite domiciliari valutando la gravità dei casi e decidendo le priorità “secondo scienza e coscienza”, a suo arbitrio quindi, ma assumendosene ovviamente l’intera responsabilità. Il medico di base e il pediatra, ad esempio, non sono tenuti ad una visita nel cuore della notte, poiché esistono la guardia medica e il 118 in questa fascia oraria.

Per il Servizio di continuità assistenziale e per la Guardia turistica vigono gli stessi consigli che per gli altri medici. Ricordarsi che nel caso della continuità assistenziale esiste un obbligo di documentazione della chiamata e della visita, che può favorire la documentazione dei fatti.

**Guida stampata
nell'ambito dell'iniziativa
“Fare i cittadini è il modo
migliore di esserlo”**

finanziata dal
**Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali,**
Direzione Generale
per il volontariato,
l'associazionismo
e le formazioni sociali,
DIV. II Associazionismo
ai sensi della legge 383/2000,
art. 12, comma 3, lettera d),
anno finanziario 2009.



TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO
COORDINAMENTO NAZIONALE
ASSOCIAZIONI MALATI CRONICI



PROCURATORI DEI CITTADINI



GIUSTIZIA PER I DIRITTI



SCUOLA DI CITTADINANZA ATTIVA



ACTIVE CITIZENSHIP NETWORK



CITTADINANZA ATTIVA

Cittadinanzattiva onlus
via Flaminia 53 - 00196 Roma
Tel. +39 06367181 Fax +39 0636718333
www.cittadinanzattiva.it