

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Ovest Milanese

Consultorio Familiare di Arluno

Via Deportati di Mauthausen, s.n.c.

Tel. 02/97963081

consultorio.familiare.arluno@asst-ovestmi.it

CARTA DEI SERVIZI



Aggiornamento Marzo 2024

Sede: Via Papa Giovanni Paolo II – C.P. 3 - 20025 Legnano - Tel. 0331 449111 - Fax 0331 595275 -Codice Fiscale e Partita IVA 09319650967

Indice

1. Definizione
2. Status giuridico
3. Possesso dei requisiti – descrizione unità d’offerta
4. Principi
5. Diritti dei cittadini
6. Stile di lavoro e doveri degli operatori
7. Figure professionali
8. Modalità di accesso - lista d’attesa - raggiungibilità del servizio
9. Accoglienza al pubblico ed apertura
10. Attività specifiche
11. Modalità di riconoscimento degli operatori
12. Compartecipazione ai costi: ticket
 - 12.1 Modalità di pagamento del ticket
13. Qualità del Servizio
14. Valutazione della qualità del servizio
15. Modalità di segnalazione di disservizio-encomio e questionario di gradimento
16. Accesso agli atti
17. Presa in carico, Dimissioni e Continuità’ Assistenziale
18. Allegati
 - A) Questionario rilevazione gradimento utenti
 - B) Modulo di segnalazione di disservizio- reclamo-encomio

1. Definizione

La rete dei Consultori Familiari (regolamentata ai sensi della legge n. 405/75 "Istituzione dei Consultori Familiari" e della legge Regionale n. 44/76 "Istituzione del servizio per l'educazione sessuale, per la procreazione libera e consapevole, per l'assistenza alla maternità, all'infanzia e alla famiglia") è un servizio ad alta integrazione socio-sanitaria a sostegno di una politica sociale per la famiglia, per la coppia e per la donna.

L'obiettivo della normativa nazionale e regionale emanata è quello di garantire servizi in grado di interagire con la normalità e la quotidianità e non solo con la patologia e la malattia, realizzando interventi di prevenzione, informazione ed educazione sanitaria attraverso l'integrazione tra interventi sanitari e socio-sanitari e collegando le diverse attività presenti sul territorio.

Il Consultorio Familiare è un servizio socio-sanitario che garantisce prestazioni costituenti i livelli essenziali di assistenza (LEA); opera attraverso una équipe multidisciplinare in uno spazio strutturale ben identificabile dall'utenza.

Risponde alle richieste dirette della popolazione per problematiche relative a maternità, infertilità, sterilità, affidamento, adozione, contraccezione, menopausa, sfera sessuale, relazioni di coppia, relazioni genitoriali, infanzia e adolescenza, difficoltà dei giovani adulti e adulti a seguito di eventi critici della vita.

2. Status giuridico

Il Consultorio Familiare di Arluno, con sede in via Deportati di Mauthausen s.n.c., è gestito direttamente dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Ovest Milanese ed eroga prestazioni socio-sanitarie ad alta integrazione.

E' stato autorizzato al funzionamento ed accreditato con D.G.R. n. 6850 del 19/03/08.

3. Possesso dei requisiti – descrizione unità d'offerta

Il Consultorio Familiare di Arluno ha ottenuto lo status giuridico riconosciuto, documentando il possesso dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi prescritti dalle D.G.R. n. 2594/00 e n. 3264/01 e D.G.R. n. X/2569 del 31/10/2014 - Legge 405/75 - DGR 16009/04.

La struttura, quindi, oltre a garantire tutti gli spazi previsti dai requisiti strutturali e tecnologici specifici, dispone anche di uno spazio allattamento, di una sala per l'attività di gruppo, di due sale colloqui e di due ambulatori sanitari.

4. Principi

Le Prestazioni del Consultorio sono erogate nell'osservanza dei sotto elencati principi:

Eguaglianza: le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

Imparzialità: ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni necessarie e richieste.

Rispetto: ogni cittadino è assistito e trattato con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

Personalizzazione: il servizio cerca di assicurare al massimo grado possibile il diritto della persona ad effettuare scelte quanto più libere e consapevoli.

Continuità: il Consultorio garantisce al cittadino la continuità di apertura per le prestazioni di sua pertinenza e si impegna, laddove ne rilevi la necessità, a orientare la persona verso servizi che possono rispondere ai bisogni espressi o sottesi.

Efficacia: i Consultori sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere obiettivi previsti.

Efficienza: i Consultori sono valutati secondo la capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

5. Diritti dei cittadini

I principi/obiettivi della rete consultoriale garantiscono la tutela dei sottoindicati diritti:

- **Riservatezza:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza.
- **Accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione.
- **Informazione:** ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse.
- **Trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate.
- **Fiducia e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.
- **Suggerimento o reclamo:** ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.
- **Equifruizione:** il cittadino ha diritto ad ottenere le stesse prestazioni, indipendentemente dalla sede consultoriale di accesso.

6. Stile di lavoro e doveri degli operatori

Integrazione con il territorio e i presidi ospedalieri

Al fine di sostenere una visione organizzativa orientata per processi rispondendo ad un'ottica unitaria che contempla, lungo il percorso di cura, prestazioni sanitarie, socio-sanitarie e sociali e per promuovere rapporti significativi atti a garantire percorsi di presa in carico globali della persona, soprattutto di chi si trova in condizioni di necessità, particolare attenzione è rivolta alla integrazione con:

- i presidi ospedalieri dell'Azienda e le sue articolazioni aziendali, nello specifico il Dipartimento della Donna e Materno Infantile e i Punti Nascita dell'Azienda, nonché i servizi presenti nella Casa di Comunità e più complessivamente nel Distretto;

- la rete dei servizi territoriali (enti istituzionali, servizi sociali dei Comuni, scuole, gruppi, associazioni, agenzie educative, ecc.).

Lavoro d'Equipe

L'attività erogata dai Consultori è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni d'équipe e l'offerta sanitaria non è separata da quella psico-sociale.

Nelle riunioni d'équipe, si concretizza il momento collegiale di confronto tra tutte le professionalità presenti nel Consultorio.

Accoglienza

Il Consultorio è la struttura territoriale di primo ascolto e di primo intervento e l'accoglienza costituisce il momento in cui viene offerto al cittadino un ascolto attento e partecipe volto a capire la domanda e i bisogni per fornirgli risposte utili e qualificate e un supporto in momenti critici della vita.

Formazione permanente

Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori. E' finalizzata all'arricchimento di conoscenze specifiche e trasversali di ogni profilo professionale ed alla crescita e allo sviluppo di una visione condivisa della realtà lavorativa.

7. Figure professionali

Le figure professionali che operano obbligatoriamente nel Consultorio sono: ginecologo, ostetrica, assistente sanitaria e/o infermiera professionale, psicologo, assistente sociale.

Viene assicurata, compatibilmente con le risorse a disposizione, la presenza del Mediatore linguistico culturale, per le lingue più ricorrenti.

L'elemento che caratterizza il modo di lavorare dei Consultori Familiari è l'**integrazione multidisciplinare** che si realizza sia tra le figure a competenza sanitaria, psico-sociale e socio-assistenziale sia mantenendo un rapporto di collaborazione con gli altri soggetti istituzionali del territorio (Presidi Ospedalieri, Distretti, Case di comunità della ASST, Comuni, medicina di base, ecc.) che, a vario titolo, si occupano della salute psico-fisica della persona.

L'integrazione è ulteriormente garantita dalla pratica del "consulto" tra gli operatori, che dedicano alla discussione collegiale dei casi, almeno una riunione settimanale.

8. Modalità di accesso - lista d'attesa - raggiungibilità del Servizio

Il cittadino può accedere liberamente al servizio. Per le prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale (es: visite ostetriche-ginecologiche, pap-test, training pre-natale), anche se esenti dalla compartecipazione alla spesa (corresponsione ticket), è obbligatoria la prescrizione su ricettario regionale a cura dello specialista del Consultorio o del medico curante.

Non ci sono vincoli territoriali per l'accesso alla rete consultoriale, sono invece necessari: Carta Regionale dei Servizi per i cittadini italiani, Tessera TEAM o Attestato di Diritto per i cittadini Europei, il Codice STP per i cittadini extra comunitari privi di Permesso di

Soggiorno o di modello bilaterale, irregolarmente presenti sul territorio nazionale e di norma in condizioni di indigenza.

Per gli appuntamenti è sufficiente telefonare o recarsi presso la sede del Consultorio familiare durante gli orari di accoglienza al pubblico sotto indicati.

La possibilità della creazione di liste di attesa riferite alle varie tipologie di prestazioni è prevista e viene comunicata, di volta in volta, alle persone, al momento della prenotazione dell'intervento o in sede di primo contatto/valutazione in modo da rendere possibile una diversa scelta tra i servizi accreditati all'interno del territorio.

L'eventuale lista d'attesa è compilata tenendo in rilievo l'ordine di prenotazione ed è suscettibile di valorizzare particolari esigenze che presentino carattere di cogenza temporale (richieste di I.V.G., eventuali misure regionali, Tribunale per i Minorenni e Tribunale Ordinario o di tipo fisiologico indifferibile - gravidanze e pratiche contraccettive).

Il Consultorio, situato in posizione relativamente centrale rispetto alla città di Arluno, possiede un ampio parcheggio; è raggiungibile utilizzando la rete regionale dei trasporti sub urbani che in questa area geografica è gestita dal servizio di trasporto pubblico locale Movibus, con orari consultabili sui rispettivi siti aziendali pubblicati in Internet. Attraverso la rete Movibus possono essere raggiunte anche le stazioni ferroviarie sulla tratta Milano-Torino.

In alternativa è possibile consultare il sito: www.muoversi.regione.lombardia.it, attraverso il quale, a partire dall'indirizzo di partenza, individuare gli orari e le linee dei trasporti pubblici disponibili per raggiungere la sede consultoriale.

9. Accoglienza al pubblico ed apertura

Gli operatori del Consultorio Familiare sono disponibili per accogliere richieste e prenotazioni nei seguenti orari:

Orari di accoglienza				
lunedì	9.30	12.30	14.00	16.00
martedì	9.30	12.30		
mercoledì	9.30	12.30		
giovedì	9.30	12.30	14.00	16.00
venerdì	9.30	12.30		

Più complessivamente, anche al fine di garantire le attività programmate e su appuntamento, il servizio assicura l'orario di apertura sotto riportato:

Orari di apertura				
lunedì	9.00	13.00	14.00	16.00
martedì	9.00	13.00	14.00	16.00
mercoledì	9.00	13.00	14.00	16.00
giovedì	9.00	13.00	14.00	16.00
venerdì	9.00	13.00	14.00	16.00

N.B. Sono possibili variazioni di orario in occasione delle festività e in particolare nel periodo estivo, natalizio e pasquale

10. Attività specifiche

Contraccezione e sessualità responsabile

Il Consultorio offre consulenza ai giovani, alle donne e alle coppie per aiutarli a scegliere tra le varie possibilità contraccettive quella che più si adatta ai propri valori culturali ed etici ed ai propri bisogni e stili di vita, tenendo conto della fase della vita riproduttiva.

In particolare, nella vita femminile, l'età fertile rappresenta un periodo significativo durante il quale la tutela della salute, non solo generale ma anche sessuale e riproduttiva, è meritevole di essere seguita con attenzione. Risulta quindi cruciale, in questa fase, il ruolo della contraccezione quale strumento per vivere responsabilmente e serenamente la propria sessualità. In tal senso il Consultorio offre:

- Informazione e consulenza sanitaria
- Visita ginecologica, controlli periodici, scelta personalizzata del metodo contraccettivo
- Consulenza sulla contraccezione di emergenza

Per un approfondimento:

<http://www.salute.gov.it/portale/donna/menuContenutoDonna.jsp?lingua=italiano&area=Salute%20donna&menu=societa>

Sterilità e infertilità

Il Consultorio Familiare fornisce informazione e assistenza riguardo ai problemi della infertilità e sterilità della coppia nonché alle tecniche di procreazione medicalmente assistita. Dopo una prima consulenza e valutazione delle problematiche fisiche indirizza la coppia verso le strutture più idonee all'iter diagnostico e terapeutico.

Percorso per l'interruzione volontaria di gravidanza

La tutela sociale della maternità e l'interruzione volontaria della gravidanza sono disciplinate dalla Legge 194/78.

Il Consultorio Familiare offre la possibilità di visite e consulenze mediche, di sostegno sociale e psicologico alle minorenni, alle donne, alle coppie e/o alle famiglie che si trovano ad affrontare una gravidanza indesiderata o problematica. Oltre a tutte le informazioni, la relativa visita ginecologica e la certificazione, viene garantito un incontro successivo all'intervento anche in una ottica di prevenzione delle recidive.

Pap-test

Lo screening oncologico è una strategia per individuare, tra le persone apparentemente sane, quelle a rischio di sviluppare un determinato tumore. Individuare precocemente una condizione di rischio consente di offrire un trattamento precoce e di comunicare tutte le informazioni necessarie per compiere una scelta informata.

L'esecuzione del pap-test, per l'individuazione precoce del tumore del collo dell'utero, rivolta a tutte le donne comprese nella fascia d'età 25-64 anni, è gratuita quando effettuata in adesione alla campagna nazionale di screening e in prevenzione spontanea.

La prescrizione del medico è necessaria se il pap-test è eseguito in prevenzione spontanea, invece in caso di partecipazione alla campagna di screening non è dovuta.

I test impiegati nello screening per il tumore del collo dell'utero sono il Pap-test, offerto ogni 3 anni alle donne di età compresa tra i 25 e i 64 anni e il test per Papilloma virus

(HPV-DNA test) offerto ogni 5 anni alle donne tra i 30 e i 64 anni. Quando l'esito del test è negativo, l'intervallo di appropriatezza per ripeterne l'esecuzione è di 3 anni per il pap-test e di 5 anni per il test per Papilloma virus (HPV-DNA test).

Il pap-test in prevenzione spontanea è prenotabile, anche telefonicamente, al Consultorio Familiare e il referto dovrà essere ritirato dalla paziente o da persona delegata dalla stessa in possesso di delega e copia della carta di identità.

L'esito del test, in adesione alla campagna attiva di screening, accogliendo l'invito trasmesso dalla ATS della Città Metropolitana di Milano, che perverrà alla scadenza dei periodi stabiliti, verrà invece comunicato per posta.

[Screening del tumore del collo dell'utero | ATS Milano \(ats-milano.it\)](https://ats-milano.it/Screening-del-tumore-del-collo-dell'utero)

[Opuscolo Screening Cervice 19.08.2022.pdf \(ats-milano.it\)](https://ats-milano.it/Opuscolo-Screening-Cervice-19.08.2022.pdf)

Menopausa

La menopausa è una "tappa" evolutiva obbligata nella vita di una donna; come tutti i periodi di passaggio, questo momento può essere accompagnato dal desiderio di riferirsi ad un professionista in grado di comprendere lo stato psico-fisico che si sta attraversando, con la finalità di poter confermare o ritrovare una condizione di benessere generale influenzata da cambiamenti fisici, psico-sociali e familiari.

Il Consultorio offre quindi spazi di ascolto e sostegno psicologico, sociale e sanitario, accompagnati, se necessario e/o come prevenzione, da visita ginecologica e pap-test.

Gravidanza e Percorso nascita

Il Consultorio offre, alla donna e alla coppia, la possibilità di essere seguiti per tutto il corso della gravidanza e del puerperio tramite visite e controlli ostetrici in gravidanza e dopo il parto, corsi di preparazione alla nascita, consulenza e sostegno psicologico e sociale, assistenza e supporto al puerperio, all'allattamento al seno e all'accudimento del neonato.

- ◆ Percorso nascita fisiologico a gestione ostetrica. L'ASST ha recepito le disposizioni di Regione Lombardia contenute nel **D.g.r. n. XI/268 del 28 giugno 2018** - Allegati nr. 1 e 2 - e il Consultorio Familiare, dopo una fase sperimentale, ha avviato il modello per l'assistenza materno-neonatale a gestione Ostetrica. Viene proposto dall'ostetrica, in rete con il medico specialista in ostetricia e ginecologia, il pediatra e gli altri professionisti coinvolti nel Percorso Nascita, un modello di assistenza, che garantisca "una mamma e un bambino in perfetta salute con il livello di cure più basso possibile compatibile con la sicurezza". L'ostetrica dedicata, attraverso l'uso della Agenda del Percorso Nascita, accompagna la donna dalla fase pre-concezionale alla fase post-natale. L'assistenza viene modulata nel rispetto della natura fisiologica di questo ciclo di vita e, qualora emergano fattori di rischio o elementi di patologia, la donna viene presa in carico dagli Specialisti Ginecologi del Consultorio Familiare, del Punto Nascita e/o dai servizi aziendali competenti. Più complessivamente, oltre ad un accompagnamento verso i servizi offerti in ASST Ovest Milanese, sia territoriali che ospedalieri, viene garantito, in caso di necessità, attraverso la modalità di lavoro interdisciplinare del Consultorio, il sostegno psicologico e sociale per la promozione e lo sviluppo delle competenze genitoriali a tutela della mamma, del nascituro e della famiglia.

L'attività viene avviata su appuntamento e l'ostetrica opera in aderenza ad una procedura aziendale (PAP 103) adottata da tutti i Consultori familiari.

- ◆ **Corsi di accompagnamento alla nascita.** Il Consultorio Familiare organizza, in collaborazione con i Punti Nascita aziendali, corsi di preparazione al parto rivolti alle future mamme e papà, indicativamente a partire dal 4° mese di gravidanza. Sono percorsi che oltre ad assistere e preparare la donna ai cambiamenti del proprio corpo e al parto, aiutano la coppia a ridisegnare la propria relazione affettiva e a prepararsi al nuovo ruolo di genitori. Oltre ai corsi tradizionali, il Consultorio organizza corsi in acqua in cui l'attività motoria in piscina, seguita dall'ostetrica, si integra ad incontri di gruppo con la psicologa dedicati alla creazione della presente e futura relazione madre-bambino, alla psicologia prenatale e alla cura del legame familiare.
- ◆ **Spazio mamma – bambino e sostegno all'allattamento.** Il servizio propone, su appuntamento, uno spazio di gruppo dove i neo-genitori con i propri bambini possono ricevere informazioni e sostegno nell'accudimento, nella cura e nell'allattamento del neonato nel primo anno di vita.
- ◆ **Massaggio neonatale.** Rivolti a mamme/papà e bambini nei primi sei mesi di vita. Il massaggio è per i genitori un'occasione per imparare a leggere i segnali che il bambino invia, instaurando con lui un dialogo profondo. Viene favorito il processo di attaccamento e, attraverso lo scambio di messaggi affettivi, il bambino sente di essere sostenuto, amato, ascoltato e i genitori avvertono rafforzate le loro competenze. Inoltre, l'effetto benefico di rilassamento derivante dal massaggio contribuisce a scaricare tensioni ed alleviare dolori legati alla crescita. Tutto ciò ha effetti positivi sullo sviluppo fisico, psicologico ed emotivo del neonato.
- ◆ **Sostegno allattamento e alimentazione complementare.** Questa attività, che si struttura in due gruppi separati, permette ai genitori la scelta orientata verso uno o entrambi i gruppi in base ai bisogni emergenti. Migliorare la salute delle madri e dei loro bambini è uno dei principali obiettivi di salute e, promuovere e sostenere l'allattamento al seno, che apporta benefici a breve, medio e lungo termine per bambini, madri e famiglie, è un'azione strategica per raggiungere questo obiettivo. Il Consultorio ha al suo interno uno spazio allattamento dedicato che all'occorrenza potrà essere utilizzato in completa privacy.
- ◆ **Nati per leggere e nati per la musica.** Il progetto riveste carattere nazionale ed è stato promosso dalla Direzione Generale Aziendale. Trova applicazione a livello dipartimentale, viene svolto, tra gli altri, nei Consultori Familiari in collaborazione con le biblioteche comunali aderenti all'iniziativa. Tutti gli operatori coinvolti sono stati appositamente formati. L'attività è rivolta alla fase pre e post-natale e si articola con letture ad alta voce e l'ascolto di musica strumentale, con filastrocche e/o canzoncine diversificate in relazione alle tappe dello sviluppo neuro cognitivo e alla crescita evolutiva del bambino. La lettura e la musica diventano strumenti utili a potenziare il legame di attaccamento ed a favorire la crescita armonica del bambino.

In collaborazione con i Punti Nascita, al fine di garantire la continuità di cura necessaria, tutte le mamme dimesse vengono richiamate dagli operatori del Consultorio Familiare, per proporre il sostegno all'allattamento già avviato e/o la consulenza e l'accompagnamento utili ad affrontare la fase successiva al parto e ai primi mesi del bambino.

Oltre all'attività di gruppo, di cui sopra, è prevista la possibilità di avvalersi, individualmente o in coppia, delle competenze multidisciplinari presenti in Consultorio (sanitarie e psico-sociali) per affrontare criticità connesse all'esercizio della genitorialità in senso ampio.

Spazio giovani

È uno spazio di ascolto riservato ai ragazzi/e di età compresa fra i 14 e i 20 anni compiuti. Un pomeriggio alla settimana (**giovedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00**) i giovani possono accedere al Consultorio in modo libero per avere informazioni generali, per approfondire la conoscenza di sé, per affrontare la sessualità, la contraccezione e le difficoltà di relazione con i familiari e i coetanei. Le prestazioni vengono erogate gratuitamente.

Colloqui

Il Consultorio offre un servizio di consulenza sociale, psicologica, consultazione psicodiagnostica, psicoterapia nelle aree di competenza, sostegno psicologico e sociale alla persona, alla coppia, alla famiglia relativamente alle problematiche indicate nella definizione iniziale del servizio, sulla base delle modalità previste dalle linee d'indirizzo e dalle procedure adottate.

Consulenza familiare

Si tratta di un percorso rivolto alle coppie e ai nuclei familiari per affrontare, all'interno di uno spazio neutrale, problemi e/o difficoltà in ordine alla sessualità, maternità e paternità responsabile, all'educazione dei figli, alla promozione e mantenimento di equilibrati rapporti interpersonali, con la finalità di:

- favorire/facilitare le relazioni all'interno della famiglia;
- sostenere le famiglie che si trovano in situazioni di difficoltà relazionali, sociali e culturali;
- prevenire situazioni di disagio e violenza nell'ambito familiare;
- ricercare soluzioni per la ricomposizione del conflitto di coppia e familiare;
- promuovere le risorse personali e relazionali.

Prevenzione ed educazione alla salute

Il Consultorio promuove interventi, anche esterni, rivolti a gruppi omogenei di popolazione (studenti, genitori, insegnanti) su tematiche quali: sessualità e affettività, contraccezione e procreazione responsabile, promozione della salute in rapporto alle malattie sessualmente trasmissibili, violenza di genere, ecc. che, nell'ambito di programmi di comunità, sono finalizzati a sostenere processi di salute mediante la promozione di conoscenze, competenze e consapevolezza per il miglioramento delle dinamiche relazionali, educative, evolutive e comportamentali.

Attività di gruppo

Incontri periodici finalizzati a promuovere il benessere della persona e della famiglia, nelle diverse fasi del ciclo di vita e a favorire il superamento delle condizioni di difficoltà, in diverse aree tematiche di competenza del Consultorio. L'attività rappresenta inoltre una occasione per fornire conoscenze e confrontare esperienze utili a favorire il miglioramento e il consolidamento delle competenze relazionali ed educative. Gli incontri di gruppo possono assumere anche le caratteristiche di "auto-mutuo-aiuto". Tra le aree tematiche possibili, in particolare, si segnalano:

- gravidanza, percorso nascita, allattamento al seno
- contraccezione
- rapporto genitori – figli

- sostegno alla genitorialità
- infanzia/adolescenza
- convivenza con soggetti anziani/disabili
- altre tematiche specifiche

Adozione

Presso il Consultorio vengono fornite alla coppia/famiglia informazioni e curato l'invio al "Cerchio - Centro adozioni e Centro di prevenzione del maltrattamento e dell'abuso all'infanzia ", sede di Bollate, via Piave, 20, tel. 02 994305699, struttura di riferimento anche per il territorio aziendale in materia di adozioni nazionali e internazionali. Presso tale sede un'équipe di psicologi e assistenti sociali specificatamente preparati su tali tematiche si occupano di informare sul percorso adottivo, di preparare le coppie aspiranti all'adozione, di sostenere il nucleo adottivo, di valutare l'idoneità all'adozione su richiesta del Tribunale per i Minori.

11. Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori che lavorano nei Consultori sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile dall'utente e che riporta nome, cognome e qualifica.

12. Compartecipazione ai costi

In tabella le prestazioni che prevedono il pagamento del ticket, in assenza di eventuali esenzioni.

Cod. prestazione	Descrizione Prestazione	Importo prestazioni
89261T	1° visita ginecologica	€ 22.50
89261T + 9771T	1° visita ginecologica e rimozione di dispositivo contraccettivo intrauterino	€ 32.00
89261T + 91385T	1° visita ginecologica e Es. citologico cervico vaginale (PAP TEST) lettura	€ 34.65
89262T	Visita ginecologica di controllo	€ 17.90
89262T + 91484T + 91385T	Visita di controllo e Prelievo citologico (PAP TEST) prelievo e lettura	€ 32.95
91484T + 91385T	Prelievo citologico e Es. citologico cervico vaginale (PAP TEST) prelievo e lettura	€ 15.05
91385T	Es. citologico cervico vaginale (PAP TEST) lettura	€ 12.15
697T	Inserzione dispositivo contraccettivo intrauterino (IUD)	€ 13.15
89262T + 697T	Visita di controllo (comprensiva di rimozione dispositivo contraccettivo intrauterino) e Inserzione nuovo dispositivo contraccettivo intrauterino (IUD)	€ 31.05
89262T + 9771T	Visita di controllo e rimozione di dispositivo contraccettivo intrauterino	€ 17.90
9771T	Rimozione di dispositivo contraccettivo intrauterino	€ 9.50

12.1 Modalità di pagamento del ticket

Per il pagamento del Ticket, l'utente si rivolge ai CUP dell'ASST Milano Ovest, presentando il predisposto modulo, rilasciato dal Consultorio, debitamente compilato. Il pagamento dovrà essere effettuato prima dell'esecuzione della prestazione ed esibito al personale consultoriale all'atto della prestazione.

ORARIO DI APERTURA SPORTELLI CUP ASST OVEST MILANESE

Nuovo Osp. Legnano: lunedì/venerdì dalle 8.00 alle 18.45 - sabato 8.30 - 12.15;

Vecchio Osp. Legnano (Via Canazza): lunedì/giovedì dalle 8.00 alle 15.45 – venerdì 8.00 – 13.15;

Osp. Cuggiono: lunedì, giovedì e venerdì dalle 8.00 alle 16.15 – martedì e mercoledì dalle 8.00 alle 17.45;

Parabiago (via XI Febbraio): lunedì/giovedì dalle 8.00 alle 12.45 e dalle 13.30 alle 15.45 – venerdì dalle 8.00 alle 12.45;

Osp. Magenta: lunedì/venerdì dalle 8.00 alle 18.45 - sabato 8.00 – 11.45;

Osp. Abbiategrasso: lunedì, mercoledì e giovedì dalle 8.00 alle 16.15 - martedì e venerdì dalle 8.00 alle 17.45 – sabato 8.00 – 11.45.

13. Qualità del Servizio

Le prestazioni vengono erogate secondo “standard” che orientano l'azione del servizio e ne determinano il livello di qualità e che sono definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento), sia interni ai Consultori stessi:

- Qualifica professionale degli operatori
- Formazione continua degli operatori
- Interventi personalizzati
- Valutazione multidisciplinare d'équipe dei bisogni degli utenti
- Informazione trasparente agli utenti

14. Valutazione della qualità del servizio

Riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona, il Consultorio Familiare opera secondo principi di efficienza ed efficacia. Si impegna di conseguenza ad una completa informazione sui servizi offerti, alla valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante la verifica degli indicatori di qualità sopra esposti, a produrre relazioni annuali sull'attività svolta, a fare riunioni con gli operatori ed indagini sulla soddisfazione degli utenti, anche mediante distribuzione periodica di questionari di gradimento del servizio agli utenti.

15. Modalità di segnalazione di disservizio-reclamo-encomio e questionario di gradimento

Come da regolamento aziendale, gli utenti, i loro parenti o affini, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti possono presentare un reclamo/segnalazione/encomio mediante:

- nota/email trasmessa all'URP via posta elettronica o P.E.C.;
- compilazione di apposito modulo messo a disposizione dell'utenza o scaricabile direttamente dal sito aziendale (format allegato);
- lettera in carta semplice inviata per posta ordinaria/raccomandata.

Il cittadino dovrà precisare i dati e i documenti che consentano di identificarlo. Ai fini della trattazione, non possono essere prese in considerazione segnalazioni solo verbali o, ancorché scritte, carenti delle generalità del segnalante e della firma.

Il segnalante deve essere, di norma, il diretto interessato, lo deve essere necessariamente se il reclamo riguarda tematiche relative al diritto alla privacy.

È possibile accettare reclami da parte di altre persone solo se formalmente delegate per iscritto. La delega deve sempre essere corredata dalla fotocopia del documento di identità del delegato e del delegante.

La delega può essere sostituita da un'autocertificazione solo qualora:

- il reclamo riguardi un minore e chi scrive è il genitore o altra persona esercente la potestà genitoriale;
- l'interessato è deceduto e chi scrive è l'erede legittimo;
- l'interessato è stato dichiarato interdetto o inabilitato e chi scrive è il tutore/curatore o l'amministratore di sostegno con delega specifica alla tutela della salute.

La mancanza di delega o di autocertificazione – quando dovute – non consente la gestione della segnalazione da parte dell'Azienda.

Le segnalazioni di reclami e disservizi, come previsto dalla normativa, vengono evase dall'URP entro 30 giorni.

Il gradimento delle prestazioni ricevute può essere espresso dall'utenza, attraverso la compilazione di specifico questionario (format allegato), attivamente promosso dagli operatori e a disposizione dell'utenza stessa.

I questionari di gradimento compilati vengono processati dalla équipe consultoriale che individua eventuali azioni migliorative e trasmette quanto rilevato al Direttore del servizio. Quest'ultimo valuta la necessità di ulteriori azioni correttive e la diffusione dei risultati.

16. Accesso agli atti

Ad ogni cittadino, al fine di assicurare trasparenza nell'azione amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale, è riconosciuto il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo quanto stabilito ai sensi dell'art. 22 della Legge 241/90 e dell'art. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012.

In azienda è presente il "Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso agli atti", adottato con deliberazione n. 169/17 del 25 maggio 2017, nel quale sono disciplinate le modalità di richiesta ed i costi previsti per il rilascio di documentazione amministrativa.

In particolare:

- A) La richiesta di rilascio di copia della documentazione sanitaria può essere presentata presso:**

per l'Ospedale di Legnano:

- al CUP da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 18.45 e sabato dalle 8.30 alle 12.15
- a mezzo fax al numero 0331 449970
- tramite mail PEC all'indirizzo archivio@pec.asst-ovestmi.it

per l'Ospedale di Cuggiono:

- al CUP da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 16.30
- a mezzo fax al numero 02 9733301
- tramite mail all'indirizzo dirsancuggiono@asst-ovestmi.it

per l'Ospedale di Magenta:

- allo sportello Accettazione ricoveri da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 15.00
- a mezzo fax al numero 02 97963229
- tramite mail all'indirizzo accettazionericoveri@asst-ovestmi.it

per l'Ospedale di Abbiategrasso:

- allo sportello Accettazione ricoveri da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 15.00
- a mezzo fax al numero 02 9486227
- tramite mail all'indirizzo dirsanabbiateg@asst-ovestmi.it

Si precisa che tutte le richieste effettuate a mezzo fax o tramite email devono essere corredate da copia del documento di identità, dalla copia del bollettino postale o del bonifico bancario attestante il pagamento e dell'eventuale altra documentazione necessaria.

B) Documenti da presentare:

Domanda presentata dal titolare (maggiorenne o minorenne emancipato): modulo di richiesta (all.1), copia di un documento di identità valido, quietanza di pagamento

Domanda presentata dal genitore di minore: modulo di richiesta, copia di un documento di identità valido, quietanza di pagamento

Domanda presentata da persona delegata dall'avente diritto: modulo di richiesta, delega, copia di un documento di identità valido del delegante e del delegato, quietanza di pagamento

Domanda presentata dal legale rappresentante: modulo di richiesta, copia del mandato di rappresentanza, copia di un documento di identità valido del rappresentante e del rappresentato, quietanza di pagamento

Domanda presentata dall'erede: modulo di richiesta, copia di atto notorio o autocertificazione, copia di un documento di identità valido, quietanza di pagamento

C) Modalità di pagamento rilascio copia della documentazione sanitaria

- Presso gli sportelli CUP
- Tramite bollettino di C/C postale così compilato:
C/C n. 46422200 intestato a ASST-OVEST MILANESE – Servizio tesoreria
Causale: Pagamento anticipato per richiesta documentazione sanitaria di ...
(indicare il nominativo del paziente)
- Tramite bonifico bancario:
CODICE IBAN: IT 63 F 05584 20211 000000008908
Causale: Pagamento anticipato per richiesta documentazione sanitaria di ...
(indicare il nominativo del paziente)

D) Costi

Documento	Tariffa	Costi spedizione*
Copia cartella ambulatoriale	€ 22,00	Compresi
Copia cartella clinica	€35,00 fino a 200 pagine	Tariffa postale vigente in contrassegno
	€45,00 oltre 200 pagine	
Copia referto esame, certificazione, etc.	€ 5,00	€ 5,00
Copia verbale Pronto Soccorso	€ 5,00	€ 5,00
Copia CD indagine diagnostica**	€ 10,00	€ 5,00
<i>* costi di spedizione riferiti alle modalità di invio a domicilio del richiedente in contrassegno per la copia di cartella clinica e con raccomandata standard A/R per gli altri documenti</i>		
<i>** voce ricomprensiva tutte le indagini radiologiche e non, relative ad esami che possono essere archiviati su supporto CD</i>		

E) Ritiro

La copia della cartella clinica verrà rilasciata presso l'ospedale in cui è stata effettuata la richiesta all'interessato o a suo delegato munito di apposita delega nel termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta secondo le seguenti modalità:

Ospedale di Legnano	allo sportello CUP da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 18.45 e sabato dalle 8.30 alle 12.15
Ospedale di Cuggiono	allo sportello CUP da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 16.30
Ospedale di Magenta	allo sportello Accettazione ricoveri da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 15.00
Ospedale di Abbiategrasso	allo sportello Accettazione ricoveri da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 15.00
Spedizione a domicilio	se indicato nella richiesta

Salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, per il rilascio di copie di atti e documenti amministrativi formati e/o detenuti dall'Azienda, è dovuto il rimborso del costo di riproduzione, come di seguito determinato:

Fotocopie o stampe documenti

€ 0,25 a pagina per riproduzioni su formato A4

€ 0,50 a pagina per riproduzioni su formato A3

€ 1,00 a foglio di formato A4 per l'invio a mezzo Fax

€ 0,00 per l'invio e-mail/pec di documenti inviati in formato non modificabile. Qualora sia necessaria la scansione di documenti cartacei, i costi sono determinati in base ad un rimborso fisso di € 0,25 a pagina formato A4.

17. Presa in carico, Dimissioni e Continuità' Assistenziale

Nel pieno rispetto della libera scelta della persona, il Consultorio Familiare accompagna il percorso della persona e della famiglia all'interno delle diverse fasi del percorso di vita e adotta un modello di intervento in grado di garantire la valutazione personalizzata dei bisogni e la presa in carico globale ed integrata. In questa ottica viene mantenuta una relazione continua ed una disponibilità ad intervenire a partire da una conoscenza anamnestica e da un rapporto fiduciario instaurato.

L'accoglienza costituisce il primo momento di incontro tra il Consultorio e la persona che avanza la sua richiesta; può essere, negli orari sopra indicati, anche telefonica e avviene in uno spazio e con un operatore dedicato.

Durante questa fase, oltre alla verifica dell'appropriatezza della richiesta, viene raccolto e approfondito il bisogno dell'utente e, in base alla tipologia della richiesta, si dà seguito alla presa in carico sia fissando direttamente un appuntamento (es.: prestazioni ambulatorio ostetrico-ginecologico) oppure fornendo tutte le informazioni utili per avviarla (es.: orari spazi di libero accesso, calendari attività di gruppo, colloqui psico-sociali, ecc.).

Tale processo determina, nei casi previsti dalla norma, la definizione in équipe del Progetto Individuale (PI) e del Piano Assistenziale (PAI), che vengono condivisi e sottoscritti dall'utente.

Complessivamente, in funzione dei contenuti del PI/PAI, il Consultorio attua, nelle situazioni in cui è stato rilevato un bisogno multiproblematico, una presa in carico integrata alla quale partecipano più professionisti oppure, nei casi in cui la risposta soddisfa un bisogno monoproblematico, una presa in carico semplice in cui l'intervento coinvolge un solo professionista.

Più in generale, comunque, il servizio offre anche risposte a richieste che si esauriscono nell'erogazione della singola prestazione (es.: pap-test, visita ginecologica di controllo).

Il trattamento si ritiene concluso al raggiungimento degli obiettivi previsti dal PI/PAI e, comunque, al termine del numero massimo di prestazioni erogabili secondo la normativa vigente.

Tutte le volte che emergono problematiche suscettibili di trattamenti da realizzare al di fuori del perimetro operativo del Consultorio Familiare la persona viene, previo consenso specifico, indirizzata, presentata ed accompagnata nel percorso.

Il Consultorio Familiare di Arluno partecipa alla costruzione della rete integrata materno infantile; questa attenzione che già aveva portato alla costruzione di modalità di collaborazione strutturata con l'A.O. di Legnano è stata rafforzata nella nuova realtà aziendale. In questa ottica è stato attuato il protocollo Aziendale "Gestione dei nuclei vulnerabili nel percorso integrato ospedale-territorio" e altre prassi operative (screening depressione post partum, allattamento, Percorso Nascita, ecc.) che vedono coinvolti i Punti Nascita ospedalieri e i servizi consultoriali del territorio.

Esiste inoltre una consolidata collaborazione con i Consultori accreditati presenti nel territorio dell'A.S.S.T. in modo da poter sopperire a particolari esigenze che presentino carattere di cogenza temporale (richieste di I.V.G.), anche in periodi connotati da difficoltà organizzative legate alla presenza programmata o imprevedibile degli operatori.

Allo stesso modo è assicurata la collaborazione per il trasferimento delle informazioni necessarie, fatta salva la totale osservanza delle norme sulla privacy e la riservatezza, nei casi richiesti dagli utenti.

18. Allegati

A) Questionario rilevazione gradimento utenti

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Ovest Milanese

DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE
UOC Integrazione Percorsi Materno Infantili
UOS Servizi per la Famiglia
Consultorio Familiare di XXXXX
Email: consultorio.familiare.XXX@asst-ovestmi



Data di compilazione:.....

D01 E' la prima volta che si rivolge al nostro consultorio?

☐ sì ☐ no

D02 Se sì, come ha saputo dell'esistenza del consultorio?

- ☐ familiari/amici/conoscenti ☐ sito ASST Ovest Milanese ☐ internet
- ☐ Servizi Comunali ☐ Medico di Famiglia/Pediatra ☐ associazioni/terzo settore
- ☐ ospedale di Legnano ☐ ospedale di Magenta
- ☐ altro ospedale/Servizio (specificare).....

D03 Come ha prenotato?

☐ telefonicamente ☐ via e mail ☐ direttamente in sede ☐ sito aziendale

D04 Quanti incontri ha effettuato con gli operatori del consultorio familiare?

☐ fino a 4 ☐ da 5 a 10 ☐ oltre 10

D05 Di quali prestazioni ha usufruito?(sono possibili più risposte)

☐ Individuali ☐ Coppia/Famiglia ☐ di Gruppo

D06 Di quale area specialistica?

QUANTO E' SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI? (indicare da 1 a 5)

D07 Servizio di prenotazione/accoglienza (orari di apertura, attesa al telefono/sportello, cortesia del personale addetto all'accettazione, informazioni ricevute)

Per niente soddisfatto

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Molto soddisfatto

D08 Tempo di attesa tra la data di prenotazione e la data del primo appuntamento

Per niente soddisfatto

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Molto soddisfatto

D09 Accessibilità, comfort, pulizia e decoro degli ambienti

Per niente soddisfatto

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Molto soddisfatto

D10 Flessibilità e rispetto degli orari previsti

Per niente soddisfatto

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Molto soddisfatto

D011 Rispetto della riservatezza personale/privacy

Per niente soddisfatto

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Molto soddisfatto

D12 Cortesia, disponibilità e ascolto ricevuti dagli operatori

Per niente soddisfatto

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Molto soddisfatto

D13 Competenza e professionalità degli operatori

Per niente soddisfatto

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Molto soddisfatto

D14 Complessivamente quanto è soddisfatto/a del nostro servizio?

Per niente soddisfatto

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Molto soddisfatto

D15 Consiglierebbe ad altri questa struttura

Per niente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sicuramente

DATI ANAGRAFICI PERSONALI

D16 Nazionalità:

☐ italiana ☐ comunitaria(UE) ☐ extra UE

D17 Istruzione:

☐ nessuna ☐ scuola dell'obbligo ☐ diploma/attestato sup. ☐ laurea

D18 Sesso:

☐ maschio ☐ femmina

D19 Età:

☐ 14/21 ☐ 22/45 ☐ 46/64 ☐ oltre 65

La ringraziamo per la sua cortese collaborazione.

Se le fa piacere condividere alcune riflessioni e/o proporre suggerimenti, nella direzione di migliorare il servizio offerto, ne terremo sicuramente conto.



Il questionario può essere compilato anche on line utilizzando le informazioni riportate nel seguente format:

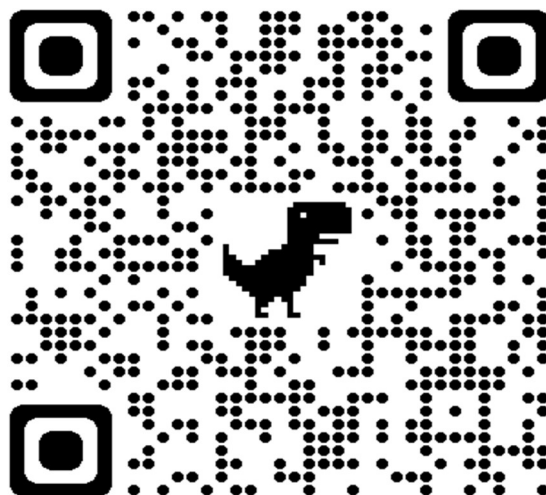
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO **delle ATTIVITA' nei CONSULTORI FAMILIARI**



Gentile Signora/re,
Migliorare la qualità del servizio offerto ai cittadini è un aspetto a cui teniamo molto e la Sua personale opinione rappresenta un contributo importante.

La invitiamo cortesemente a dedicare pochi minuti del suo tempo alla compilazione del Questionario anonimo, disponibile su modello cartaceo fornito dagli operatori da compilare ed inserire nell'apposito contenitore in sala d'attesa .

Oppure disponibile in versione On Line al seguente link:
<https://www.asst-ovestmi.it/home/formsoddisfazioneconsultorio>
utilizzando come Browser: (CHROME, EDGE, FIREFOX, MOZILLA e SAFARI)
O INQUADRANDO CON IL PROPRIO SMARTPHONE IL QR CODE SOTTOSTANTE:



Grazie per la collaborazione che saprà offrirci

B) Modulo di segnalazione di disservizio

Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Ovest Milanese	MODULO SEGNALEZIONE DISSERVIZIO - RECLAMO - ENCOMIO
---	---

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
Via Papa Giovanni Paolo II - 20025 Legnano (MI)
Tel. 0331/449707-909
urp@asst-ovestmi.it

Il Sig/Sig.ra _____
domiciliato a _____ CAP _____
in via _____ tel n° _____
mail _____ professione _____

- ☐ persona direttamente interessata ai fatti
☐ persona delegata dal diretto interessato ai fatti (attenzione: far compilare il modulo di delega)
☐ altra persona avente titolo (attenzione: compilare il riquadro autocertificazione in fondo alla pagina successiva)
segnala l'evento di seguito descritto, a titolo di ☐ **reclamo/disservizio** ☐ **encomio**

avvenuto in data _____ presso l'U.O./Servizio _____

- ☐ Ospedale di Legnano ☐ Ospedale di Cuggiono ☐ Ospedale di Magenta ☐ Ospedale di Abbiategrasso
☐ Poliambulatorio di _____ ☐ Altro _____

Descrizione evento:

Il sottoscritto, ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679(*), dichiara di prestare il proprio assenso all'utilizzo dei dati personali e/o sensibili contenuti nella documentazione depositata presso l'Azienda, al fine di rendere possibili le indagini relative ai fatti esposti. Responsabile della Protezione dei Dati è la dott.ssa Laura Bonalumi. Email: privacy@asst-ovestmi.it
L'informativa generale è pubblicata sul sito istituzionale al link <http://www.asst-ovestmi.it/home/Privacy>

Data _____ Firma _____

 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Ovest Milanese	MODULO SEGNALEAZIONE DISSERVIZIO - RECLAMO - ENCOMIO
--	---

Il Sig/Sig.ra _____
domiciliato a _____ CAP _____
in via _____ tel n° _____
mail _____ professione _____
Documento d'Identità n. _____
Rilasciato da _____ il _____

DELEGA

Il Sig/Sig.ra _____
domiciliato a _____ CAP _____
in via _____ tel n° _____
mail _____ professione _____
Documento d'Identità n. _____
Rilasciato da _____ il _____
a inoltrare la presente segnalazione presso l'URP dell'ASST OVEST MILANESE.

- Allego copia di entrambi i documenti d'identità indicati.

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Reg UE 679/2016 il sottoscritto è informato che i dati raccolti saranno trattati dall'ASST Ovest Milanese, Titolare del trattamento esclusivamente per gli adempimenti riguardanti le attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Ulteriori informazioni sono indicate nell'informativa generale reperibile anche sul sito istituzionale al link <http://www.asst-ovestmi.it/home/Privacy> Dati di contatto del DPO: privacy@asst-ovestmi.it

Data _____ Firma _____

AUTOCERTIFICAZIONE (ART. 46 – D. P. R. 28 DICEMBRE 2000 n. 445)

Io sottoscritto/a _____ nato/a a _____
il _____ documento d'identità n. _____ rilasciato da _____
il _____
consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni false e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti (ai sensi degli artt. 75 e 76 D.P.R. 445/2000)

DICHIARO

di essere(specificare: genitore, tutore, erede ecc..)
di nato/a a
il

Allego copia del documento d'identità indicato.

Data Firma
