



Fondazione di partecipazione

“FARE FAMIGLIA – Onlus”

Via dei Caduti 10 - 20057 Assago (Mi)

cod.fisc.: 97653900155 – p.iva: 08374580960

tel.02.45.70.40.20 – fax 02.700.51.34.13

e-mail: info@farefamiglia.org – e-mail certificata: farefamiglia@pec.it

Iscritta al Registro Regionale degli Enti con Personalità Giuridica presso REA della CCIAA di Milano al n.2565 a seguito D.P.G.R. Lombardia 21 maggio 2013, n.4233

La Carta dei Servizi dei nostri Consulenti Familiari

accreditati da Regione Lombardia e gestiti con contratto con l’Agenzia Tutela della Salute (ATS) della Città Metropolitana di Milano

CENTRO SERVIZIO FAMIGLIA di Assago

Via dei Caduti 10 – 20057 Assago (Mi)

tel.02.45.700.030

mail: consultorioassago@farefamiglia.org

CENTRO ASSISTENZA FAMIGLIA di Binasco

Via Manzoni 5 – 20082 Binasco (Mi)

tel.02.90.54.843 int.1

mail: consultoriobinasco@farefamiglia.org

CENTRO di ASSISTENZA alla FAMIGLIA di Bollate

Via Repubblica 1 – 20021 Bollate (Mi)

tel.02.35.90.525

mail: consultoriobollate@farefamiglia.org

CENTRO CONSULENZA FAMIGLIA di Magenta

Via San Martino 13 – 20013 Magenta (Mi)

tel.02.97.29.18.32

mail: consultoriomagenta@farefamiglia.org

Revisione 6 del 11-2023

Versione aggiornata a: NOVEMBRE 2023

Premessa: I CONSULTORI FAMILIARI IN EPOCA POST PANDEMICA

Considerata la situazione particolare determinata dalla pandemia da Covid-19 anche i Consultori della Fondazione hanno dovuto riorganizzare il proprio modo di operare per contenere la diffusione del virus, tutelando al massimo la salute degli utenti e di tutti i collaboratori, variando più volte l'organizzazione e il funzionamento del servizio per operare in modo sempre più adeguato al mutare della situazione pandemica.

Al momento attuale:

- ai cittadini si suggerisce di non accedere al Consultorio per richiedere semplici informazioni, ma per tali richieste è preferibile procedere telefonicamente oppure tramite posta elettronica;
- si invita chi accede al Consultorio ad igienizzarsi le mani con l'apposito sanificante disponibile all'ingresso;
- in ottemperanza ai dettami e agli orientamenti della normativa vigente¹:
 - considerate le caratteristiche delle aree di attesa dei nostri Consultori, le persone che manifestano sintomi di malattie di raffreddamento sono tenute ad indossare dispositivi protettivi delle vie respiratorie
- si invitano le persone che risultano positive a un test antigenico o molecolare per Sars-Cov2 e le persone che hanno sintomi influenzali o temperatura superiore a 37,5 ° a non accedere alla struttura per evitare il rischio di contatti con persone fragili o donne in gravidanza;
- sono erogate in sede tutte le prestazioni, sia quelle ostetrico-ginecologiche che quelle psicologiche e sociali, ma quando necessario, secondo valutazione dello Specialista e in accordo con il Coordinatore del Consultorio, le prestazioni psicologiche e sociali possono essere erogate in remoto;
- è preferibile che alle prestazioni acceda solo la persona che deve usufruire della specifica prestazione senza accompagnatori, salvo valutazioni diverse da parte dello Specialista;

La collaborazione e l'attenzione di tutti è fondamentale per combattere il virus

¹ Circolare Ministero-della-Salute n.-25613-dell11.08.2023

Sommario

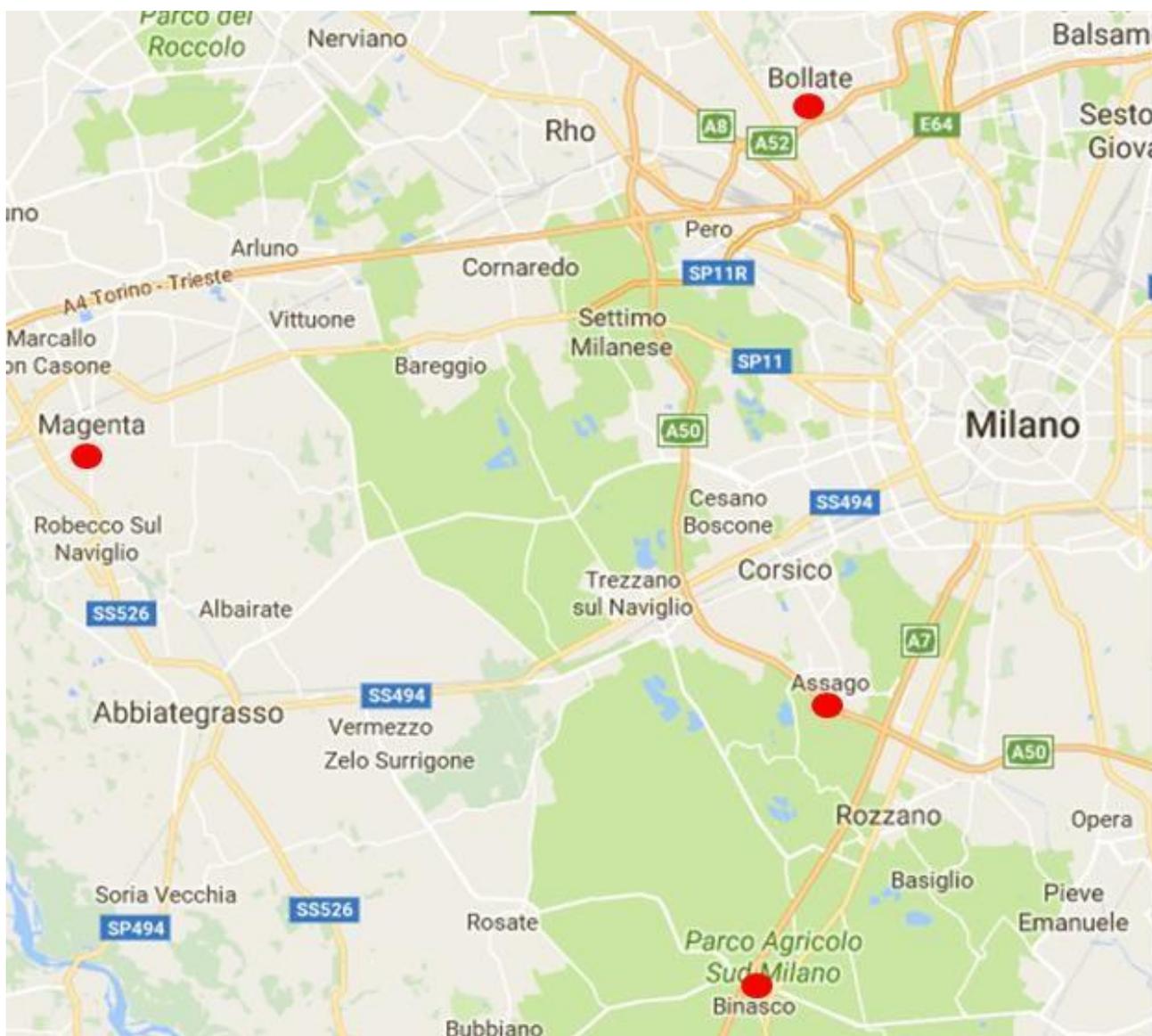
| | |
|---|----|
| Premessa: I CONSULTORI FAMILIARI IN EPOCA POST PANDEMICA . | 2 |
| <u>Perché una Carta dei Servizi?</u> | 4 |
| <u>Dove sono i Consulteri della Fondazione?</u> | 4 |
| <u>Un pizzico di storia</u> | 5 |
| <u>Quali tipologie di prestazioni nei nostri Consulteri Familiari?</u> | 5 |
| <u>Quali Specialisti?</u> | 6 |
| <u>Come si opera nei nostri Consulteri Familiari? Quali attenzioni operative? ...</u> | 6 |
| La presa in carico e il lavoro d'equipe | 6 |
| Il lavoro in rete e la continuità di assistenza con altri servizi | 6 |
| <u>Come si accede ai servizi dei nostri Consulteri? Come si prenotano gli appuntamenti?</u> | 7 |
| <u>Differenti Aree di Consulenza e differenti Prestazioni</u> | 8 |
| <u>Che tempi di attesa sono previsti per accedere alle prestazioni?</u> | 9 |
| <u>Quando si ritirano i referti di analisi di laboratorio?</u> | 9 |
| <u>Ad alcuni servizi è possibile accedere anche senza appuntamento?</u> | 10 |
| <u>Cosa sono gli Incontri di Gruppo e gli interventi Prevenzione ed Educazione alla Salute (PES) ?</u> | 10 |
| Incontri di gruppo:..... | 10 |
| Prevenzione ed Educazione alla Salute (PES) | 10 |
| <u>La Partecipazione alla spesa?</u> | 11 |
| <u>...e le Esenzioni?</u> | 12 |
| <u>Possono essere erogate prestazioni a cittadini/e oltre i 65 anni?</u> | 13 |
| <u>E' possibile richiedere una copia della propria cartella?</u> | 14 |
| <u>Come cerchiamo di migliorare i nostri Servizi?</u> | 14 |
| <u>Allegati:</u> | 15 |
| I principali Moduli ad uso degli Utenti | 15 |
| A. MO 807.1 - QUESTIONARIO GRADIMENTO PRESTAZIONI CONSULTORIALI | 16 |
| B. MO 811 – MODULO RICHIESTA COPIA Fa.S.A.S..... | 17 |
| C. MO 815 – MODULO LAMENTELE ED ENCOMI | 18 |
| <u>Le appendici sul singolo Consultorio (disponibili come ulteriori allegati nelle specifiche sedi)</u> | 19 |

Perché una Carta dei Servizi?

È lo strumento adottato dalla Fondazione “FARE FAMIGLIA –Onlus”, che gestisce 4 Consultori Familiari ubicati ad Assago, Binasco, Bollate e Magenta, per rendere più facilmente visibili i servizi offerti a tutti coloro che intendono conoscerne la realtà e avvalersi delle prestazioni che vi si svolgono. All’Utente che accede al Consultorio per la prima volta viene offerta copia del fascicolo della Carta dei Servizi affinché ne prenda visione e, di seguito, viene invitato a firmare una scheda di PRESA VISIONE della Carta dei Servizi.

Dove sono i Consultori della Fondazione?

Qui di seguito è possibile conoscere la dislocazione dei 4 Consultori nel territorio circostante Milano.



Nell’Appendice relativa a ciascun specifico Consultorio, disponibile nella sede dello stesso o sul sito internet della Fondazione, è possibile trovare indicazioni dettagliate su come raggiungere la singola struttura, con mezzi pubblici o privati.

Un pizzico di storia

Dal 1 ottobre 2013 i Consultori Familiari di Assago, Binasco, Bollate, Magenta sono gestiti dalla Fondazione “FARE FAMIGLIA – Onlus”. La Fondazione “FARE FAMIGLIA – Onlus”, che è stata costituita nell’aprile 2013 dalle quattro Associazioni che da più anni gestivano separatamente quattro diversi Consultori, non ha alcuna finalità di lucro.

La Fondazione, dotata di codice fiscale 97653900155 e partita iva 08374580960, è regolamentata da un proprio Statuto ed ha acquisito Personalità Giuridica a seguito D.P.G.R. Lombardia 21 maggio 2013, n.4233. E’ pertanto iscritta al Registro Regionale degli Enti con Personalità Giuridica presso REA della CCIAA di Milano al n.2565. E’ inoltre identificata presso la C.C.I.A.A. di Milano col numero REA MI- 2015968. Rappresentante legale della Fondazione è attualmente don Domenico Sirtori.

Quali tipologie di prestazioni nei nostri Consultori Familiari?

| AREA SPECIALISTICA | TIPOLOGIE ED ESEMPI DI PRESTAZIONI |
|--|---|
| Assistenza sociale | Consulenza per il superamento delle problematiche sociali e familiari - Sostegno nell’orientamento verso l’utilizzo di altri servizi. |
| Consulenza familiare | Accoglienza della persona o della coppia - Accompagnamento nella definizione della domanda e orientamento ad altri specialisti. |
| Consulenze e visite ostetriche e/o ginecologiche | Visite ginecologiche di controllo - Visite di prevenzione per una procreazione responsabile - Visite ostetriche - Consulenza in menopausa - Pap- test |
| Consulenza psicologica | Consulenze, colloqui e psicoterapie per disagio individuale - Consulenze, colloqui e psicoterapie per problemi di relazione di coppia e familiare. |
| Consulenza legale | Prime consulenze e orientamento per separazioni, disposizioni testamentarie e diritto di famiglia. |
| Mediazione familiare | Consulenze per coppie in fase di separazione per raggiungere accordi. |
| Insegnamento dei metodi naturali di regolazione della fertilità | Consulenza alle coppie e conduzione di Gruppi sul tema (quando ci siano adeguate richieste) |
| Consulenza etica | Consulenza su tematiche d’implicazione morale e valoriale. |
| Consulenza pedagogica² | Consulenza e colloqui in ambito educativo. |
| Consulenza pediatrica³ | Consulenza offerta nei corsi/gruppi di preparazione al parto. |

² Consulenza disponibile presso i Consultori di Assago e Magenta

³ Consulenza disponibile presso il Consultorio di Binasco e Magenta

Quali Specialisti?

Nell'appendice relativa allo specifico Consultorio è possibile visionare l'elenco delle figure professionali e i nominativi degli Specialisti impegnati nella singola struttura. Gli operatori che lavorano nei Consultori sono dotati di cartellino di riconoscimento, in ogni momento visibile dall'utente, che riporta nome, cognome e qualifica.

Come si opera nei nostri Consultori Familiari? Quali attenzioni operative?

Per normativa nazionale il Consultorio è un servizio con caratteristiche proprie, ben diverso da un poliambulatorio.

La presa in carico e il lavoro d'equipe

In attuazione delle indicazioni regionali, tutti coloro che contattano uno dei nostri Consultori per una richiesta di presa in carico (aiuto psicologico o sociale o gravidanza) ricevono dapprima uno/due colloqui di Accoglienza-Orientamento con uno Specialista, finalizzati a raccogliere le informazioni relative ai bisogni della persona, della coppia o della famiglia e ad una prima analisi della domanda tesa ad individuare la figura professionale e la tipologia di prestazione più idonea a rispondere alle esigenze specifiche della situazione.

La domanda dell'utente e alcune informazioni di base raccolte vengono successivamente discusse all'interno della riunione d'equipe degli Specialisti che si tiene di norma a cadenza settimanale. Tale riunione può essere effettuata anche con partecipazione degli Specialisti in remoto, collegati in video. Ulteriori riunioni d'equipe si possono tenere fra i diversi Specialisti, delle differenti specifiche professionalità, in relazione ai temi che devono essere oggetto di discussione e confronto. L'Equipe valuta il tipo di intervento, specifico o multidisciplinare, da proporre all'utente e designa lo/gli Specialista/i che prenderanno in carico la situazione. Quando è possibile la presa in carico dell'utente, allo stesso viene presentato il tipo di intervento che gli può essere offerto e gli obiettivi del percorso consultoriale e, per normativa regionale, gli viene chiesta l'adesione formale a tale programma. Nelle riunioni d'equipe si valuta sia in itinere che alla fine il percorso svolto con l'utente.

Nei casi di percorsi psicologici e psicoterapeutici i nostri Consultori Familiari offrono interventi di tipo focale a breve-medio termine, centrati sulla specifica situazione di difficoltà. In base alla valutazione degli Specialisti all'interno dell'Equipe il percorso di presa in carico dell'utente proseguirà con prestazioni differenziate e selezionate, secondo la necessità, tra i possibili interventi previsti dall'attuale normativa vigente (vedi tabella inserita nel paragrafo "Differenti Aree di Consulenza e differenti Prestazioni" di pag. 8).

La normativa prevede inoltre per ogni tipologia di prestazione un numero massimo di interventi erogabili, al termine dei quali il Consultorio dovrà chiudere la consulenza e gli utenti dovranno rivolgersi a un servizio privato, per il quale potranno chiedere consiglio al proprio Specialista.

Il lavoro in rete e la continuità di assistenza con altri servizi

Il Consultorio, nel rispetto della libera scelta della persona, accompagna il percorso del singolo e della famiglia nelle diverse fasi del percorso di vita, mantenendo una relazione

continua ed una disponibilità ad intervenire a partire da una conoscenza anamnestica e dal rapporto di fiducia instaurato, entro i limiti previsti dalla normativa vigente. Tutte le volte che emergono problematiche suscettibili di trattamenti da realizzarsi al di fuori del perimetro operativo del Consultorio Familiare la persona, previo consenso specifico, viene indirizzata, presentata e quando opportuno accompagnata nel percorso di accesso agli altri servizi.

In ogni Consultorio, da sempre, si pone rilevante attenzione alla collaborazione con i diversi servizi pubblici e privati del territorio in particolare quando si renda necessaria la dimissione o il trasferimento dell'utente in carico presso lo specifico Consultorio perchè le problematiche emerse nel percorso e valutate in equipe, richiedono interventi specifici non di competenza dello stesso. Fra i diversi Consultori della Fondazione Fare Famiglia – Onlus è consolidata la collaborazione in modo da poter sopperire a particolari esigenze anche nei casi di difficoltà organizzative legate all'assenza programmata o imprevedibile degli operatori.

Per le gravidanze fisiologiche viene rilasciata alla paziente la richiesta per visita ostetrica da programmare presso l'ambulatorio GAT nella struttura prescelta per il parto per la presa in carico ospedaliera. All'ultima visita di controllo viene rilasciata copia della cartella ostetrica da presentare alla struttura sanitaria presso la quale avverrà il parto.

Nel caso in cui emergano criticità durante le visite ostetriche e/o ginecologiche che richiedono l'invio ad una struttura specialistica o di II livello, lo Specialista, rilascia all'utente una richiesta per visita ambulatoriale presso il servizio individuato e, quando necessario, una breve relazione sullo stato di salute e/o copia della cartella clinica da presentare al nuovo servizio (prendendo contatto direttamente con la struttura quando opportuno)

Come si accede ai servizi dei nostri Consultori? Come si prenotano gli appuntamenti?

Alle prestazioni dei nostri Consultori possono accedere tutte le persone indipendentemente dal luogo di residenza, dalla cittadinanza e dalle convinzioni religiose o politiche personali. Le persone interessate possono richiedere le prestazioni presentandosi in Consultorio o telefonando negli orari di apertura al pubblico dell'Accettazione indicati nell'appendice propria del singolo Consultorio. Poiché il Consultorio non è un servizio che gestisce l'urgenza, di norma non è previsto che si possa accedere direttamente alle prestazioni dello Specialista senza un appuntamento concordato.

Il Consultorio si impegna ad evitare per quanto possibile la variazione degli orari degli appuntamenti fissati e comunque ad avvisare qualora si sia costretti a tali spostamenti. A tutti gli Utenti si chiede la medesima correttezza, raccomandando di comunicare, con il preavviso richiesto nella specifica sede, l'eventuale disdetta, al fine di evitare vuoti nelle liste di appuntamenti che determinano un malfunzionamento del servizio e causano spiacevoli allungamenti di attesa a coloro che devono ricevere una prestazione. Nei singoli Consultori possono essere adottate procedure differenti relative all'assenza di preavviso ad un appuntamento mancato (vedasi per dettaglio l'Appendice relativa alla specifica struttura).

In base alla normativa vigente non si può procedere ad una presa in carico psicologica di un minore, senza il consenso di entrambi i genitori. In maniera diversificata, secondo gli

specifici approcci psicoterapeutici, in alcuni dei nostri Consultori è possibile procedere alla presa in carico psicologica di un minore individualmente, mentre in altri si procede solo con una presa in carico di tutto il nucleo familiare.

Nell'appendice relativa al singolo Consultorio si trovano le indicazioni specifiche per la prenotazione degli appuntamenti.

Differenti Aree di Consulenza e differenti Prestazioni

Alcune delle prestazioni offerte presso i nostri Consultori Familiari possono essere erogate in regime di esenzione totale per l'utente, altre, pur se comunque erogate in regime di Servizio Sanitario Nazionale, prevedono una partecipazione alla spesa definita dalla normativa vigente. Alle prestazioni ostetrico-ginecologiche fornite dai medici del Consultorio Familiare in regime di Servizio Sanitario Nazionale è possibile accedere anche senza l'obbligo della prescrizione del proprio medico curante, in quanto la prescrizione viene rilasciata dal medico del Consultorio. Le prestazioni non previste dalla normativa regionale o oltre i limiti fissati dalla stessa vengono erogate al di fuori del Servizio Sanitario Nazionale, in regime di Solvenza.

La tabella che segue riporta le prestazioni erogate in regime di Servizio Sanitario Regionale esenti dal ticket.

| Prestazioni SocioSanitarie a Elevata Integrazione Sanitaria |
|---|
| Colloquio di ACCOGLIENZA-ORIENTAMENTO |
| VISITA-COLLOQUIO |
| Colloqui di CONSULENZA, di VALUTAZIONE PSICO-DIAGNOSTICA e di SOSTEGNO |
| Colloqui di MEDIAZIONE FAMILIARE |
| Colloqui di CONSULENZA FAMILIARE |
| INCONTRI DI GRUPPO CON UTENTI (portatori di una necessità omogenea: es. neomamme con neonati, gruppi di promozione e sostegno allattamento al seno, etc.) |
| VISITA AL DOMICILIO (per la valutazione della situazione ambientale e familiare in relazione a particolari decisioni) |
| OSSERVAZIONE/SOMMINISTRAZIONE DI TEST |
| INTERVENTI DI PSICOTERAPIA INDIVIDUALE o di COPPIA, FAMILIARE o di GRUPPO |

La tabella che segue riporta le prestazioni erogabili in regime di Servizio Sanitario Nazionale per le quali è prevista la compartecipazione alla spesa da parte dell'assistito (cioè il pagamento del ticket) secondo la normativa stabilita dalla Regione, entro i limiti previsti dalla stessa e salvo i casi di esenzione stabiliti dalla legge. Per maggior dettaglio si veda la parte di approfondimento relativa a questo argomento (vedi paragrafi: "La Partecipazione alla spesa?" alla pag.11 e "...e le Esenzioni?" alla pag.12).

| Prestazioni Sanitarie di Assistenza Specialistica Ambulatoriale |
|--|
| PRIME VISITE GINECOLOGICHE o OSTETRICHE o BILANCIO DI SALUTE OSTETRICO PRIMA VISITA PRENATALE e/o POSTNATALE |
| VISITE GINECOLOGICHE o OSTETRICHE DI CONTROLLO o BILANCIO DI SALUTE OSTETRICO CONTROLLO PRENATALE e/o POSTNATALE |

| Prestazioni Sanitarie di Assistenza Specialistica Ambulatoriale |
|---|
| ECOGRAFIE OSTETRICHE E/O GINECOLOGICHE ⁴ |
| INSERZIONE DI ALTRO PESSARIO VAGINALE |
| PRELIEVI CITOLOGICI, ESAMI CITOLOGICI CERVICO-VAGINALI ⁵ (PAP TEST), COLTURALI CAMPIONI APPARATO GENITOURINARIO, BATTERI ANTIBIOGRAMMA DA COLTURA (M.I.C.) |
| RIMOZIONE DI DISPOSITIVO CONTRACCETTIVO INTRAUTERINO |
| TRAINING PRENATALE |

Il prospetto suindicato non è da considerarsi esaustivo delle prestazioni erogabili. Ai singoli Specialisti possono essere presentate ulteriori domande che troveranno risposta o sostegno compatibilmente con le competenze specifiche del nostro servizio.

Non vengono erogate prestazioni inerenti l'interruzione della gravidanza e prestazioni di inserzione di dispositivi contraccettivi intrauterini.

Che tempi di attesa sono previsti per accedere alle prestazioni?

Compatibilmente con le disponibilità di risorse assegnate da Regione Lombardia al singolo Consultorio e quindi con i conseguenti limiti di budget, in ciascuno dei nostri Consultori si cerca di mantenere più contenuti possibile i tempi d'attesa. Poiché di norma le richieste di accesso sono molto superiori alle disponibilità di presa in carico è fondamentale la collaborazione di tutti gli assistiti, ai quali si chiede la massima attenzione ad avvisare con adeguato anticipo in caso di impossibilità ad essere presenti all'appuntamento fissato.

Si possono quindi determinare dei tempi di attesa riferiti alle varie tipologie di prestazioni. Quando il caso questi vengono comunicati agli interessati, al momento della prenotazione dell'intervento o in sede di primo contatto/valutazione, in modo da rendere possibile alla persona una diversa scelta tra i servizi attivi all'interno del territorio

Nell'appendice relativa al singolo Consultorio si trovano le indicazioni specifiche relativamente ai tempi di attesa per lo stesso.

Quando si ritirano i referti di analisi di laboratorio?

Nell'Appendice relativa al singolo Consultorio si trovano giorni e orari per il ritiro dei referti dei pap-test o di eventuali altri campioni prelevati durante la visita ginecologica e/o ostetrica. I referti di tali esami, che vengono rilasciati dal laboratorio di analisi di un ente esterno alla Fondazione, sono disponibili di norma dopo 15 gg. lavorativi dal giorno del prelievo, dopo che sono stati visionati dal medico del Consultorio che ha prescritto lo specifico esame. Le pazienti devono provvedere a ritirare il referto in quanto non è previsto che la Segreteria contatti per riferire sull'esito dell'esame. I referti dei pap-test e di eventuali altri campioni devono essere ritirati entro il termine di 60 gg. dalla data del prelievo altrimenti vengono archiviati e per il ritiro occorre preavvisare la Segreteria e versare il corrispettivo di 5,00 Euro.

⁴ Le ECOGRAFIE OSTETRICHE e/o GINECOLOGICHE vengono effettuate solo a pazienti già assistite dal Consultorio e laddove lo Specialista ne ravveda la necessità

⁵ L'ESAME COLTURALE CAMPIONE GENITO-URINARIO con l'eventuale ricerca di BATTERI ANTIBIOGRAMMA DA COLTURA viene effettuato solo in alcune sedi dei nostri Consultori

Ad alcuni servizi è possibile accedere anche senza appuntamento?

In alcuni dei nostri Consultori è prevista la possibilità di accedere, in specifici orari, ma senza preliminarmente appuntamento, a determinate e specifiche prestazioni quali alcuni incontri di gruppo ad accesso spontaneo per mamme e neonati e al servizio di bilancia aperta. Per dettagli sugli orari vedasi l'appendice della singola struttura.

Cosa sono gli Incontri di Gruppo e gli interventi Prevenzione ed Educazione alla Salute (PES) ?

Incontri di gruppo:

I nostri Consultori Familiari programmano INCONTRI DI GRUPPO condotti presso le varie sedi, su diverse tematiche comuni tra tutti i partecipanti, portatori di un interesse omogeneo.

A titolo d'esempio e non esaustivo, le aree tematiche possono essere

- GRAVIDANZA, PERCORSO NASCITA, ALLATTAMENTO AL SENO
- EDUCAZIONE SESSUALE
- INFANZIA/ADOLESCENZA
- CONTRACCEZIONE e PROCREAZIONE RESPONSABILE
- RAPPORTO GENITORI-FIGLI
- MENOPAUSA
- CONVIVENZA CON SOGGETTI ANZIANI E/O DISABILI
- GRUPPI DI PAROLA per figli di genitori separati

Agli Incontri di Gruppo, possono accedere sia singole persone o coppie che già usufruiscono di prestazioni ambulatoriali, sia cittadini che vogliono usufruire solo di determinate occasioni formative e di confronto. Gli incontri vengono attivati al raggiungimento del numero minimo richiesto di partecipanti. Per conoscere il calendario e gli orari degli interventi programmati e per iscriversi agli stessi o per esprimere il proprio interessamento a queste iniziative e mettersi in lista per eventuali successive programmazioni è necessario rivolgersi all'Accettazione del singolo Consultorio negli orari di apertura. Per partecipare ad alcune tipologie di Incontri di Gruppo è necessario svolgere preliminarmente dei colloqui con uno degli Specialisti per verificare l'effettiva rispondenza dell'attività proposta al singolo cittadino interessato.

Prevenzione ed Educazione alla Salute (PES)

Le attività definite di PREVENZIONE ED EDUCAZIONE ALLA SALUTE sono realizzate dai nostri Consultori su richiesta o in accordo con altri enti del territorio (es.: scuole, parrocchie, amministrazioni pubbliche) anche presso le loro stesse sedi. Alle attività di Prevenzione Educazione alla Salute offerte dal Consultorio Familiare, laddove formalmente approvate dagli uffici competenti dell'ATS ed entro i limiti definiti dalla stessa, è possibile partecipare senza oneri né per i cittadini, né per gli enti partner con i quali vengono organizzati tali interventi. Le aree tematiche sulle quali possono svilupparsi gli interventi sono:

- SESSUALITA' – AFFETTIVITA' per bambini e ragazzi scuola primaria/secondaria e per adolescenti
- PREVENZIONE DELLE MALATTIE SESSUALMENTE TRASMISSIBILI

- SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA'
- RELAZIONI DI COPPIA

Tutti gli interventi di Prevenzione ed Educazione alla Salute e gli altri corsi vengono condotti dai diversi Specialisti del Consultorio Familiare o da altri consulenti secondo le specifiche tematiche e competenze.

La Partecipazione alla spesa?

La Segreteria del Consultorio provvede a conteggiare per ciascun Utente l'importo da pagare sulla base delle prestazioni erogate, comprensivo di ticket definito e quota fissa variabile.

Di seguito viene presentata la tabella aggiornata con gli importi dei ticket delle prestazioni più comunemente erogate nei nostri Consultori familiari.

| PRESTAZIONE | IMPORTO A CARICO DELL'UTENTE |
|--|-------------------------------------|
| PRIMA VISITA GINECOLOGICA (prima dell'anno o in relazione alla problematica) | 22,50 |
| VISITE GINECOLOGICHE SUCCESSIVE (alla prima) | 17,90 |
| PRIMA VISITA OSTETRICA O SUCCESSIVE | Esente ⁶ |
| BILANCIO DI SALUTE OSTETRICO PRIMA VISITA o DI CONTROLLO, PRENATALE e/o POSTNATALE | Esente |
| PRELIEVI CITOLOGICI CERVICO-VAGINALE (non effettuato in sede di I visita) + ESAME CITOLOGICO | 15,05 |
| PRELIEVI CAMPIONI GENITO-URINARIO (non effettuato in sede di I visita) + ESAME | 9,20 |
| ECOGRAFIE OSTETRICHE ⁷ | Esente |
| VISITA COLLOQUIO | Esente |
| MEDIAZIONE FAMILIARE fino ad un massimo di 8 | Esente |
| STESURA DI RELAZIONI COMPLESSE | Esente |
| PRIMA VISITA GINECOLOGICA nell'anno + ECOGRAFIA GINECOLOGICA ⁸ | 36,00 |
| CONTROLLI/VISITE SUCCESSIVE ALLA PRIMA VISITA + ECOGRAFIA GINECOLOGICA | 36,00 |
| TRAINING PRENATALE | Esente ⁹ |
| COLLOQUII DI ACCOGLIENZA/ORIENTAMENTO | Esente |

⁶ Le visite ostetriche sono esenti ticket entro i limiti previsti dalle normative regionali e nazionali

⁷ Nella quantità e nella tempistica prevista delle normative nazionali finalizzate alla Tutela della maternità

⁸ L'Ecografia Ginecologica viene effettuata solo contestualmente alla visita quando ritenuto necessario dallo Specialista del Consultorio in accordo con la donna; poiché il Consultorio è un servizio specifico e non è un Poliambulatorio non si effettua la sola Ecografia Ginecologica anche se prescritta dal Medico di Medicina Generale

⁹ Tale prestazione è erogata in esenzione secondo le indicazioni della DGR 1046 del 17/12/2018 avente titolo "DETERMINAZIONI IN ORDINE ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO SOCIO SANITARIO PER L'ESERCIZIO 2019"

| PRESTAZIONE | IMPORTO A CARICO DELL'UTENTE |
|--|-------------------------------------|
| COLLOQUI DI CONSULTAZIONE (di norma fino ad un massimo di 4 colloqui) | Esente |
| COLLOQUI DI VALUTAZIONE PSICO-DIAGNOSTICA (di norma fino ad un massimo di 4 colloqui) | Esente |
| COLLOQUI DI SOSTEGNO (di norma fino ad un massimo di 10 colloqui) | Esente |
| CONSULENZA FAMILIARE (di norma fino ad un massimo di 8 colloqui) | Esente |
| MEDIAZIONE FAMILIARE (di norma fino ad un massimo di 8 colloqui) | Esente |
| INTERVENTI DI PSICOTERAPIA rivolti al SINGOLO o alla COPPIA (di norma fino ad un massimo di 10 colloqui) | Esente |
| INTERVENTI DI PSICOTERAPIA rivolti alla FAMIGLIA (di norma fino ad un massimo di 10 colloqui) | Esente |
| INTERVENTI DI PSICOTERAPIA DI GRUPPO (di norma fino ad un massimo di 10 colloqui) ¹⁰ | Esente |
| INCONTRI DI GRUPPO CON UTENTI ¹¹ | Esente |

...e le Esenzioni?

La normativa vigente prevede alcune categorie di esenzioni, che di seguito vengono sommariamente presentate. La sintesi seguente non si può considerare completa ed esaustiva di tutte le tipologie di esenzione, ma significativa per l'attività specifica dei nostri Consulitori.

- Prestazioni erogate in regime di esenzione dai consulitori accreditati ed esenzioni per interesse sociale; fra quelle più specifiche per i nostri servizi:
 - Prestazioni specifiche (PSSEIS: Prestazioni Socio-Sanitarie ad Elevata Integrazione Sanitaria) dei consulitori familiari accreditati
 - Prestazioni finalizzate alla tutela della maternità¹², definite con decreto ministeriale 10.9.98 e successive variazioni inserite nel DPCM 12 gennaio 2017 (Definizione e aggiornamento dei Livelli Essenziali di Assistenza); fra queste:
 - prestazioni specialistiche e diagnostiche per la tutela della maternità responsabile

¹⁰ Prestazione erogata solo nel Centro Assistenza Famiglia di Binasco

¹¹ La normativa regionale specifica che tali Incontri devono essere 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 specifiche aree tematiche) o a fornire conoscenze e confrontare esperienze che favoriscano il miglioramento delle competenze relazionali ed educative"

¹² Alla data odierna si è ancora in attesa di ricevere dagli uffici regionali competenti le indicazioni precise relative all'applicazione nei Consulitori accreditati dei nuovi Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A., dettati in D.P.C.M. 12 gennaio 2017, G.U. 18 marzo 2017 n. 65)

in funzione preconcezionale

- prestazioni specialistiche e diagnostiche per il controllo della gravidanza fisiologica
- in caso di minaccia d'aborto: tutte le prestazioni specialistiche necessarie per il monitoraggio dell'evoluzione della gravidanza
- prestazioni specialistiche e diagnostiche necessarie per la diagnosi prenatale in specifiche condizioni di rischio fetale
- Pap test ogni 3 anni (a favore di donne di età compresa fra 25 e 65 anni) ¹³;
- Esenzione per minorenni in condizioni sociali particolari (tutela, intervento pubblica autorità, affidò) ¹⁴;
- Esenzione per minori di 14 anni residenti in Regione Lombardia (E11) ¹⁵;
- Esenzione per disoccupati o per cittadini in cassa integrazione o altre esenzioni in base al reddito secondo le indicazioni delle normative nazionali o regionali, presentando la documentazione idonea in corso di validità;
- Eventuali altre esenzioni per status;
- Eventuali esenzioni in relazione alla patologia.

Per usufruire di determinate esenzioni occorre presentare la documentazione prescritta dalla legge, rilasciata dagli Uffici competenti del SSN in quanto le Accettazioni dei Consultori non possono accedere al SISS attraverso il quale invece i MMG possono rilevare automaticamente le eventuali esenzioni.

Possono essere erogate prestazioni a cittadini/e oltre i 65 anni?

In base alla normativa nazionale e regionale istitutiva dei Consultori Familiari, questa tipologia di servizi sociosanitari si occupava di salute della donna solo fino alla menopausa. Secondo le più recenti linee emanate da regione Lombardia il Consultorio può realizzare “azioni che hanno l’obiettivo di accompagnare la famiglia in tutte le fasi del ciclo di vita (nascita, maternità/paternità, educazione dei figli, adolescenza, situazioni di fragilità e vulnerabilità con particolare riguardo agli anziani e alle persone con disabilità)” e sono state pertanto introdotte “nuove funzioni di supporto psico socio educativo nelle fasi di difficoltà familiari,.. (omissis)”¹⁶. Alla luce di quanto sopra presso il Consultorio possono oggi accedere tutti i cittadini, indipendentemente dall’età, laddove le problematiche portate possano essere ricondotte alle casistiche indicate dalle linee più recenti emanate da regione Lombardia e sopra citate. Per le prestazioni connesse alla salute della donna oltre la menopausa non è comunque possibile concedere le esenzioni delle quali le donne potrebbero eventualmente usufruire presso gli ambulatori delle A.S.S.T. (o di altre strutture sanitarie accreditate per prestazioni ambulatoriali). In un quadro normativo non completamente chiarito nei nostri Consultori Familiari le prestazioni sanitarie di specialistica ambulatoriale sopra indicate (a solo titolo di esempio e non in modo esaustivo si citano le visite e le ecografie ginecologiche, l’inserimento pessario e il prelievo + esame citologico) vengono eseguite con il pagamento direttamente a carico della donna di un

¹³ In ottemperanza al dettato dell’art.85 della L.388/2000

¹⁴ In ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 27 dicembre 2019, n.160 (Bilancio di previsione dello Stato...)”

¹⁵ In ottemperanza a quanto previsto da DGR 2673 del 16/12/19 (Regole di gestione del Servizio Sanitario e Sociosanitario...)

¹⁶ Citato da pag. 5 della DGR 6131 del 23/1/17

importo massimo mai superiore a quanto riconosciuto da regione Lombardia all'ente accreditato per tali prestazioni.

E' possibile richiedere una copia della propria cartella?

L'assistito può richiedere di ritirare una **copia della parte sanitaria del proprio Fa.S.A.S.** quando consentito e nelle forme previste dalla normativa. Per richiederlo occorre far pervenire domanda scritta al Coordinatore dello specifico Consultorio come indicato nel modulo (vedi appendice a pag.17) che provvederà a metterla a disposizione dello stesso entro 15 gg. dal ricevimento della richiesta. Per tale servizio viene chiesto un contributo di Euro 5,00 (cinque/00) per le prime 4 pagine e di Euro 1,00 (uno/00) per ciascuna delle pagine successive.

Sempre su richiesta scritta dell'assistito e con espressa indicazione della motivazione è possibile richiedere **una relazione sul proprio percorso psicosociale** che viene stesa e rilasciata dal singolo Specialista. Per tale servizio viene chiesto un corrispettivo di Euro 50,00 (cinquanta/00).

Come cerchiamo di migliorare i nostri Servizi?

In tutti i nostri Consultori si pone una continua attenzione a cercare di migliorare il servizio reso, che comunque viene erogato secondo "standard" che determinano il livello di qualità e che sono definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento), sia interni ai Consultori stessi (Codice Etico).

Al fine di rilevare il **grado di soddisfazione degli utenti** per le prestazioni e gli interventi erogati, sono stati predisposti dei questionari di gradimento. La rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti che usufruiscono delle prestazioni ambulatoriali (a carattere sanitario e/o psico-sociale) avviene mediante somministrazione dell'apposito questionario (vedi allegato pag.16) ad un campione di utenti, in determinati periodi dell'anno (2 mesi l'anno). In qualsiasi occasione, indipendentemente dai periodi prestabiliti per l'indagine a campione, qualsiasi utente può compilare in formato cartaceo il proprio Questionario di Soddisfazione Prestazioni Ambulatoriali. Per quanto riguarda la partecipazione alle attività formative di Prevenzione Educazione alla Salute e gli Incontri di Gruppo, tali questionari, in formati differenziati secondo le specifiche tipologie di attività, vengono regolarmente somministrati agli utenti a conclusione dei percorsi svolti. Gli esiti di tali indagini di valutazione da parte dell'utenza sulle prestazioni ambulatoriali vengono esposti periodicamente nelle singole sale d'attesa dove possono essere liberamente consultati e sono oggetto di analisi da parte dei diversi livelli direttivi della Fondazione e del singolo Consultorio per considerare la necessità di eventuali azioni correttive e/o di miglioramento. **Nel caso in cui gli utenti desiderassero sporgere reclami** per problematiche, inadempienze, non conformità riscontrate, possono richiedere agli operatori di Segreteria del singolo consultorio l'apposita modulistica predisposta. Le segnalazioni effettuate vengono successivamente inoltrate al Coordinatore del Consultorio il quale entro due settimane provvede a darne riscontro agli interessati. In allegato è possibile visionare il modulo apposito (Modulo Lamentele e Encomi, vedi allegato a pag.18).

E' inoltre possibile chiedere agli operatori di Segreteria l'apposita modulistica predisposta per il rilascio di encomi agli operatori o al servizio (Modulo Lamentele e Encomi, vedi allegato a pag.18).

Annualmente vengono raccolte informazioni sulla Valutazione del servizio da parte dei diversi operatori impegnati nel Consultorio e la sintesi di tali considerazioni valutative viene analizzata dal Coordinatore e dagli organi competenti della Fondazione.

Allegati:

I principali Moduli ad uso degli Utenti

A. MO 807.1 - QUESTIONARIO GRADIMENTO PRESTAZIONI CONSULTORIALI AMBULATORIALI (misurazione soddisfazione utenza)

B. MO 811 – MODULO RICHIESTA COPIA Fa.S.A.S.

C. MO 815 – MODULO LAMENTI ED ENCOMI

A. MO 807.1 - QUESTIONARIO GRADIMENTO PRESTAZIONI CONSULTORIALI

N.B.: il modello sottostante è stato depurato dalla parte di intestazione specifica della singola sede consultoriale; in ogni sede e nel sito internet della Fondazione è disponibile il modulo con l'intestazione della specifica sede

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Ente Unico gestore dei Consultori Familiari: CENTRO SERVIZIO FAMIGLIA - ASSAGO (MI) CENTRO ASSISTENZA FAMIGLIA - BINASCO (MI) CENTRO DI ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA - BOLLATE (MI) CENTRO CONSULENZA FAMIGLIA - INDEGNA (MI)</p> | <p>QUESTIONARIO GRADIMENTO PRESTAZIONI CONSULTORIALI AMBULATORIALI (misurazione soddisfazione utenza)</p> | <p>MO 807.1 xx</p> |
| Revisione del 9/2022 | | |
| <p>Struttura Operativa Territoriale di Consultorio Familiare di</p> <p>Abbiamo bisogno delle sue indicazioni per continuare a migliorare i nostri Servizi. Le siamo grati se compila questo semplice questionario e lo imbuca nell'apposito contenitore. Non è necessario consegnarlo personalmente agli operatori dell'Accettazione</p> | | |
| AREA ANAGRAFICA | <p>1 data compilazione</p> <p>2 età (inserire numero anni compiuti) _____ / _____ / _____</p> <p>3 sesso M _____ F _____</p> <p>4 cittadinanza italiana _____ straniera _____</p> <p>5 scolarità nessuna _____ scuola obbligo _____ laurea/ titolo universitario _____</p> | |
| <p>Indichi il suo livello di soddisfazione segnando la casella che più si avvicina al suo giudizio</p> | | |
| AREA STRUTTURA | <p>1 accessibilità alla linea telefonica</p> <p>2 cortesia e disponibilità operatori (al telefono ed allo sportello)</p> <p>3 rispetto dell'orario di prenotazione</p> <p>4 pulizia e confort degli ambienti</p> <p>5 accesso in termini di barriere/ostacoli architettonici</p> <p>6 comodità orari apertura del Consultorio</p> <p>7 vuole eventualmente suggerire possibili variazioni di orario?</p> | <p>per nulla soddisfatto</p> <p>poco soddisfatto</p> <p>abbastanza soddisfatto</p> <p>molto soddisfatto</p> <p>non saprei</p> |
| <p>Indichi il suo livello di soddisfazione SOLO per l'area di prestazioni di cui ha effettivamente usufruito</p> | | |
| AREA PROFESSIONALE | <p>1 dichiarazione delle indicazioni fornite</p> <p>2 attenzione alle relazioni umane</p> <p>3 disponibilità all'ascolto e risposte alle sue domande</p> <p>1 dichiarazione delle indicazioni fornite</p> <p>2 attenzione alle relazioni umane</p> <p>3 disponibilità all'ascolto e risposte alle sue domande</p> | <p>per nulla soddisfatto</p> <p>poco soddisfatto</p> <p>abbastanza soddisfatto</p> <p>molto soddisfatto</p> <p>non saprei</p> |
| <p>Le chiediamo una valutazione complessiva del suo livello di soddisfazione per i Servizi resi dal Consultorio</p> | | |
| VALUTAZIONE COMPLESSIVA | <p>1 come giudica complessivamente questo Consultorio</p> | <p>per nulla soddisfatto</p> <p>poco soddisfatto</p> <p>abbastanza soddisfatto</p> <p>molto soddisfatto</p> <p>non saprei</p> |
| <p>SUGGERIMENTI (note libere)</p> <p>Grazie per la collaborazione:</p> | | |

MO 807.1 - Questionario gradimento prestazioni consultorie ambulatoriali - xx

B. MO 811 – MODULO RICHIESTA COPIA Fa.S.A.S.

N.B.: il modello sottostante è stato depurato dalla parte di intestazione specifica della singola sede consultoriale; in ogni sede e nel sito internet della Fondazione è disponibile il modulo con l'intestazione della specifica sede

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Ente Unico gestore dei Consultori Familiare: CENTRO SERVIZIO FAMIGLIA - ASSAGO (Mi) CENTRO ASSISTENZA FAMIGLIA - BINASCO (Mi) CENTRO di ASSISTENZA alla FAMIGLIA - BOLLATE (Mi) CENTRO di CONSULENZA per la FAMIGLIA - MAGENTA (Mi)</p> | <p>MODULO RICHIESTA COPIA Fa.S.A.S.</p> | <p>MO 811 xx</p> |
| | | <p>Struttura Operativa Territoriale di</p> |

Rev.0 del 11-2015

Al Coordinatore del Consultorio Familiare,

Richiesta copia Fa.S.A.S (documentazione sanitaria)

Data della richiesta.....

Dati del richiedente:

IO SOTTOSCRITTO/A (cognome)(nome).....

NATO/A A.....IL.....RESIDENTE

IN..... IN

VIA.....

TEL.....CELL.....E-MAIL.....

- in qualità di intestatario della documentazione clinica**
- ovvero
- in qualità di genitore o tutore esercitante la potestà del minore:**

Dati del paziente minorenni:

COGNOME.....NOME.....

NATO/A.....IL.....

richiedo copia del Fa.S.A.S. relativo alla documentazione clinica e agli accertamenti sanitari effettuati.

Allego copia del mio documento d'identità, in qualità di richiedente e, se il caso, copia del documento d'identità del paziente minorenni di cui sono genitore o tutore

Firma del richiedente.....

N.B.: La copia della documentazione verrà rilasciata entro 15 gg. lavorativi a partire dalla data in cui il presente modulo sarà pervenuto presso la segreteria del Consultorio Familiare.

Attestazione per ritiro documentazione:

Data:

MO 811 xx - Richiesta copia FaSAS

C. MO 815 – MODULO LAMENDELE ED ENCOMI

N.B.: il modello sottostante è stato depurato dalla parte di intestazione specifica della singola sede consultoriale; in ogni sede e nel sito internet della Fondazione è disponibile il modulo con l'intestazione della specifica sede

| | | | |
|---|---|--|------------------|
|  | Fondazione di partecipazione "FARE FAMIGLIA – Onlus" Via dei Caduti 10 - 20090 Assago (Mi) Ente Unico gestore dei Consultori Familiare: CENTRO SERVIZIO FAMIGLIA - ASSAGO (Mi) CENTRO ASSISTENZA FAMIGLIA - BINASCO (Mi) CENTRO di ASSISTENZA alla FAMIGLIA - BOLLATE (Mi) CENTRO CONSULENZA FAMIGLIA - MAGENTA (Mi) | MODULO PER LAMENDELE ED ENCOMI DA PARTE DELL'UTENZA | MO 815 xx |
| | Struttura Operativa Territoriale di | | |

Revisione 0 del 3-2016

Io sottoscritto

cognome _____ nome _____

nato a _____ in data _____

residente in _____ comune _____ provincia _____

telefono _____ cellulare _____ e-mail _____

SEGNALO QUANTO SEGUE PER CONTO DI :

me stesso

parente (*)

altra persona (*)

(*) dati anagrafici della persona interessata:

cognome _____ nome _____

nato a _____ in data _____

residente in _____ comune _____ provincia _____

telefono _____ cellulare _____ e-mail _____

SEGNALAZIONE DI LAMENDELA O ENCOMIO (con descrizione dei fatti e specifica dell'accaduto, dove, come e quando) e con eventuali Richieste e/o Suggerimenti

Autorizzo il trattamento dei dati personali e sensibili (ai sensi D.Lgs 196 del 30 giugno 2003 "codice in materia di protezione dei dati personali")

luogo e data _____ firma _____

per ricevuta: data e firma operatore ricevente _____

MO 815 xx - Modulo Lamentele e Encomi

Le appendici sul singolo Consultorio (disponibili come ulteriori allegati nelle specifiche sedi)

- Sul Consultorio **CENTRO SERVIZIO FAMIGLIA di Assago**
- Sul Consultorio **CENTRO ASSISTENZA FAMIGLIA di Binasco**
- Sul Consultorio **CENTRO di ASSISTENZA alla FAMIGLIA di Bollate**
- Sul Consultorio **CENTRO CONSULENZA FAMIGLIA di Magenta**