



Fare Famiglia
ONLUS

Fondazione di partecipazione

“FARE FAMIGLIA – Onlus”

Via dei Caduti 10 - 20090 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 (fino al 2016 a contratto con ASL Milano 1 e Milano 2)

CENTRO SERVIZIO FAMIGLIA di Assago

Via dei Caduti 10 – 20090 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 4 del 10-2020

Versione aggiornata a: OTTOBRE 2020

Premessa:

I CONSULTORI IN EPOCA DI EMERGENZA COVID-19

Considerata la situazione di particolare emergenza sanitaria anche i Consultori della Fondazione hanno dovuto riorganizzare il proprio modo di operare per contenere la diffusione del virus e l'estensione della pandemia, tutelando al massimo la salute degli utenti e di tutti i collaboratori.

Per questo motivo oggi non è possibile accedere al Consultorio per usufruire di prestazioni senza aver già fissato un appuntamento. È possibile richiedere un appuntamento solo contattando telefonicamente il singolo Consultorio.

Al momento attuale:

- non è possibile accedere al Consultorio per richiedere informazioni;
- non è possibile accedere alla struttura se si ha una temperatura superiore a 37,5°, se si hanno sintomi influenzali o se si hanno avuto contatti nei 14 giorni precedenti con soggetti positivi al Covid-19;
- è possibile accedere al Consultorio senza un appuntamento già fissato, solo se per ritirare il referto di eventuali esami effettuati precedentemente;
- sono erogate in sede le prestazioni ostetrico-ginecologiche mentre le prestazioni psicologiche e sociali sono erogate per lo più in remoto, salvo casi particolari che vengono valutati dall'Equipe del Consultorio;
- per accedere all'ingresso nella sede del Consultorio è obbligatorio indossare la mascherina protettiva ed è necessario igienizzarsi le mani con l'apposito sanificante disponibile all'ingresso
- alle prestazioni può accedere solo la persona che deve usufruire della specifica prestazione fissata precedentemente, senza accompagnatori, salvo valutazioni eccezionali da parte dello Specialista;
- per accedere agli Studi oltre la sala d'attesa occorre compilare l'apposita dichiarazione relativa al proprio stato di salute in relazione al rischio diffusione Covid-19
- Laddove erano organizzati Incontri di Gruppo ad accesso spontaneo tali attività sono sospese;
- sono organizzati e attivabili a richieste diverse tipologie di Incontri di Gruppo, anche su tematiche connesse alla situazione di emergenza per Covid-19, condotti con modalità da remoto (maggiori informazioni sono reperibili sul sito della Fondazione www.farefamiglia.org o contattando telefonicamente il singolo Consultorio e chiedendo dell'Accettazione o degli addetti alla Prima accoglienza.

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

Sommario

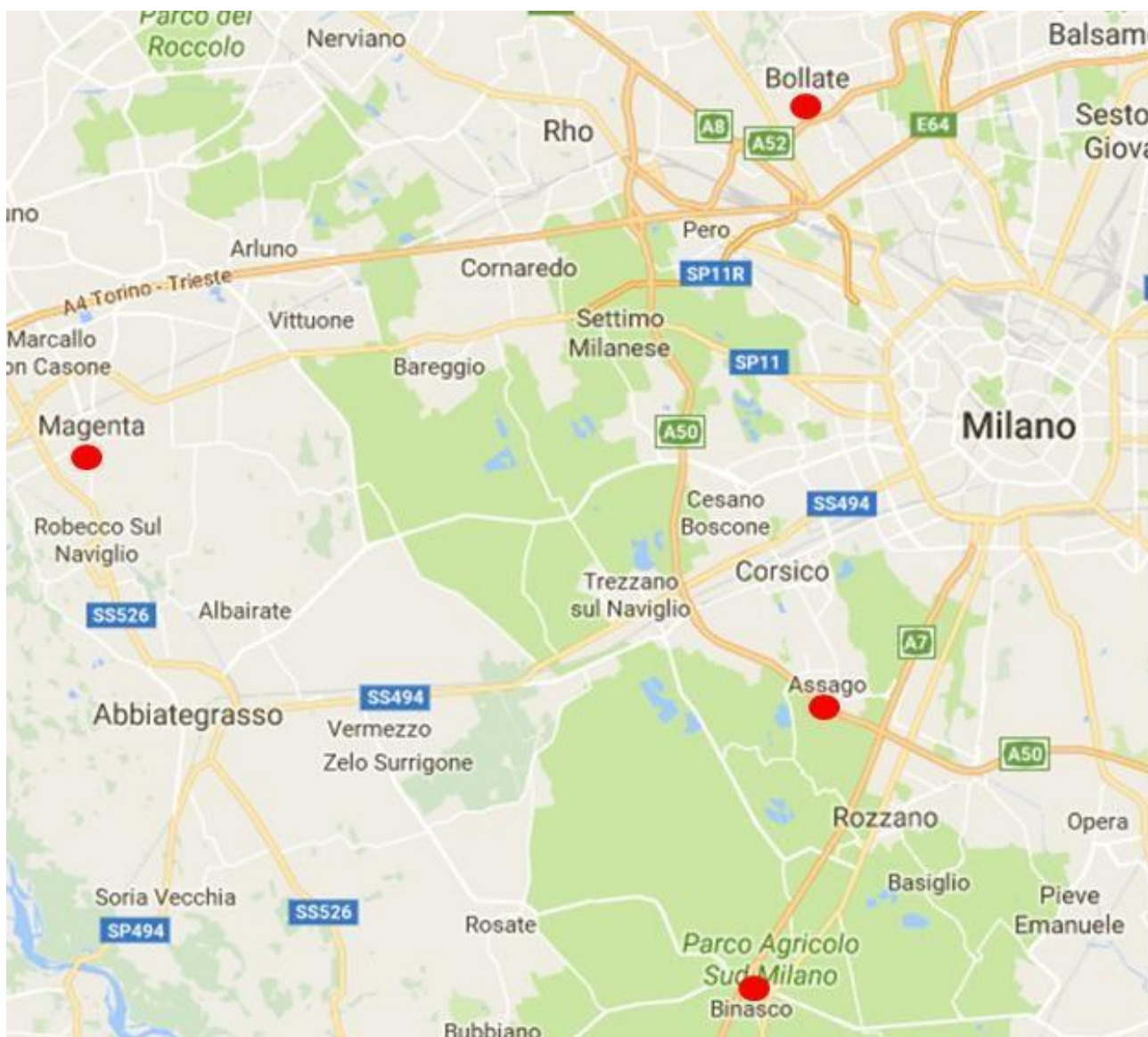
<u>Perché una Carta dei Servizi?</u>	4
<u>Dove sono i Consulitori della Fondazione?</u>	4
<u>Un pizzico di storia</u>	5
<u>Quali tipologie di prestazioni nei nostri Consulitori Familiari?</u>	5
<u>Quali Specialisti?</u>	6
<u>Come si opera nei nostri Consulitori? Quali attenzioni operative?</u>	6
<u>Come si accede ai servizi dei nostri Consulitori? 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?</u>	9
<u>Ad alcuni servizi è possibile accedere anche senza appuntamento?</u>	9
<u>Cosa sono gli Incontri di Gruppo e gli interventi Prevenzione ed Educazione alla Salute (PES) ?</u>	9
Incontri di gruppo:	10
Prevenzione ed Educazione alla Salute (PES)	10
<u>La Partecipazione alla spesa?</u>	10
<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>	13
<u>Come cerchiamo di migliorare i nostri Servizi?</u>	14
<u>Allegati:</u>	14
I principali Moduli ad uso degli Utenti	14
A. MO 807 - QUESTIONARIO GRADIMENTO PRESTAZIONI CONSULTORIALI AMBULATORIALI (misurazione soddisfazione utenza)	15
B. MO 811 – MODULO RICHIESTA COPIA Fa.S.A.S.	16
C. MO 815 – MODULO LAMENTELE ED ENCOMI	17
<u>Le appendici sul singolo Consultorio (disponibili come ulteriori allegati nelle specifiche sedi)</u>	18

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, 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 ad oggi 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 pedagogica¹	Consulenza e colloqui in ambito educativo.

¹ Consulenza disponibile presso i Consultori di Assago e Magenta

AREA SPECIALISTICA	TIPOLOGIE ED ESEMPI DI PRESTAZIONI
Consulenza pediatrica ²	Consulenza offerta non individualmente, ma nei corsi/gruppi di preparazione al parto.

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? Quali attenzioni operative?

In attuazione di alcune 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 settimanale degli Specialisti. 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. 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 pagg. 6 e 7).

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 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.

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 perché

² Consulenza disponibile presso il Consultorio di Binasco e Magenta

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, il medico, 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 della segreteria 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 fornite dal Consultorio Familiare in regime di Servizio Sanitario Nazionale è possibile accedere anche senza l'obbligo della prescrizione del proprio medico curante. 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 Nazionale esenti dal ticket.

Prestazioni Specialistiche a Elevata Integrazione Socio-Sanitaria
COLLOQUIO di ACCOGLIENZA-ORIENTAMENTO
VISITA COLLOQUIO
COLLOQUI di CONSULENZA, di VALUTAZIONE PSICO-DIAGNOSTICA e di SOSTEGNO
MEDIAZIONE FAMILIARE
CONSULENZA FAMILIARE
INCONTRI DI GRUPPO CON UTENTI (portatori di una necessità omogenea: esempio 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 erogate 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 paragrafo: "PARTECIPAZIONE ALLA SPESA: I TICKET").

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
ECOGRAFIE OSTETRICHE E/O GINECOLOGICHE ³
INSERZIONE DI ALTRO PESSARIO VAGINALE

³ Le ECOGRAFIE OSTETRICHE e/o GINECOLOGICHE vengono effettuate solo a pazienti già assistite dal Consultorio e laddove lo Specialista ne ravveda la necessità

Prestazioni Sanitarie di Assistenza Specialistica Ambulatoriale

PRELIEVI CITOLOGICI, ESAMI CITOLOGICI CERVICO-VAGINALI⁴ (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 e quindi con i conseguenti limiti di budget, in ogni Consultorio 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.

E' possibile la creazione di liste di attesa riferite alle varie tipologie di prestazioni. Quando il caso questo viene comunicato 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 allo singolo Consultorio si trovano le indicazioni specifiche relativamente ai tempi di attesa per lo stesso.

Quando si ritirano i referti?

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. 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.

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 preliminare 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

⁴ L'ESAME COLTURALE CAMPIONE GENITO-URINARIO con l'eventuale ricerca di BATTERI ANTIBIOGRAMMA DA COLTURA viene effettuato solo in alcune sedi dei nostri Consultori

Educazione alla Salute (PES) ?

Incontri di gruppo:

I nostri Consultori Familiari realizzano 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
- CONTRACCIZIONE 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. 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 semplicemente per esprimere il proprio interessamento a queste iniziative 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 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 ⁵
BILANCIO DI SALUTE OSTETRICO PRIMA VISITA o DI CONTROLLO, PRENATALE e/o POSTNATALE	Esente
PRELIEVI CITOLOGICI CERVICO-VAGINALE (se non effettuato in sede di I visita) + ESAME CITOLOGICO	15,05
PRELIEVI CAMPIONI GENITO-URINARIO (se non effettuato in sede di I visita) + ESAME	9,20
ECOGRAFIE OSTETRICHE ⁶	Esente
ECOGRAFIE GINECOLOGICHE ⁷	31,65
VISITA COLLOQUIO	Esente
MEDIAZIONE FAMILIARE fino ad un massimo di 8	Esente
STESURA DI RELAZIONI COMPLESSE	Esente
PRIMA VISITA GINECOLOGICA nell'anno + ECOGRAFIA	36.00
CONTROLLI/VISITE SUCCESSIVE ALLA PRIMA VISITA + ECOGRAFIA GINECOLOGICA	36.00
TRAINING PRENATALE	Esente ⁸
COLLOQUI DI ACCOGLIENZA/ORIENTAMENTO	Esente
COLLOQUI DI CONSULTAZIONE fino ad un massimo di 4 colloqui	Esente
COLLOQUI DI VALUTAZIONE PSICO-DIAGNOSTICA fino ad un massimo di 4 colloqui	Esente
COLLOQUI DI SOSTEGNO fino ad un massimo di 10 colloqui	Esente
CONSULENZA FAMILIARE fino ad un massimo di 8 colloqui	Esente

⁵ Le visite ostetriche sono esenti ticket entro i limiti previsti dalle normative regionali e nazionali

⁶ Nella quantità e nella tempistica prevista delle normative nazionali finalizzate alla Tutela della maternità

⁷ Tale prestazione nei Consultorio viene erogata solo contestualmente alla visita quando ritenuto necessario dallo Specialista del Consultorio

⁸ 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 SOCIOSANITARIO PER L'ESERCIZIO 2019"

PRESTAZIONE	IMPORTO A CARICO DELL'UTENTE
INTERVENTI DI PSICOTERAPIA rivolti al SINGOLO o alla COPPIA (fino ad un massimo di 10 colloqui)	Esente
INTERVENTI DI PSICOTERAPIA rivolti alla FAMIGLIA (fino ad un massimo di 10 colloqui)	Esente
INTERVENTI DI PSICOTERAPIA DI GRUPPO (fino ad un massimo di 10 colloqui) ⁹	Esente
INCONTRI DI GRUPPO CON UTENTI ¹⁰	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 consultori 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 consultori familiari accreditati
 - Prestazioni finalizzate alla tutela della maternità¹¹, 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 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) ¹²;
- Esenzione per minorenni in condizioni sociali particolari (tutela, intervento

⁹ Prestazione erogata solo nel Centro Assistenza Famiglia di Binasco

¹⁰ 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"

¹¹ Alla data odierna si è ancora in attesa di ricevere dagli uffici regionali competenti le indicazioni precise relative all'applicazione nei Consultori 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)

¹² In ottemperanza al dettato dell'art.85 della L.388/2000

pubblica autorità, affido) ¹³;

- Esenzione per minori di 14 anni residenti in Regione Lombardia (E11) ¹⁴;
- 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 il consultorio era un servizio che 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)”¹⁵. 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 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).

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 pag. 14) 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).

¹³ In ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 27 dicembre 2019, n.160 (Bilancio di previsione dello Stato...)”

¹⁴ In ottemperanza a quanto previsto da DGR 2673 del 16/12/19 (Regole di gestione del Servizio Sanitario e Sociosanitario...)

¹⁵ Citato da pag. 5 della DGR 6131 del 23/1/17

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.13) 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 pag. 15).

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).

Annualmente vengono raccolte informazione 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 - QUESTIONARIO GRADIMENTO PRESTAZIONI CONSULTORIALI AMBULATORIALI (misurazione soddisfazione utenza)


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

C. MO 815 – MODULO LAMENLELE ED ENCOMI

A. MO 807 - QUESTIONARIO GRADIMENTO PRESTAZIONI CONSULTORIALI AMBULATORIALI (misurazione soddisfazione utenza)

 Ente Unico gestore dei Consultori Familiari: 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)		QUESTIONARIO GRADIMENTO PRESTAZIONI CONSULTORIALI AMBULATORIALI (misurazione soddisfazione utenza)		MO 807 AS	
Revisione 0 del 6-2015					
(Logo del consultorio specifico)					
Struttura Operativa Territoriale di (nome consultorio specifico):					
Insultorio Familiare CENTRO SERVIZIO FAMIGLIA di (nome di una delle quattro strutture)					
data compilazione: ____ / ____ / ____					
età (inserire numero anni compiuti)					
sesso: M / F					
cittadinanza: italiana / straniera					
scolarità: nessuna / scuola obbligo / scuola superiore / laurea/titolo universitario					
dati personali (facoltativi, indicare solo nel caso si desideri essere ricontattati)					
Indichi il suo livello di soddisfazione segnando la casella che più si avvicina al suo giudizio					
AREA ANAGRAFICA					
AREA STRUTTURA					
1 accessibilità alla linea telefonica					
2 cortesia e disponibilità operatori (al telefono ed allo sportello)					
3 rispetto dell'orario di prenotazione					
4 pulizia e confort degli ambienti					
5 accesso in termini di barriere/ostacoli architettonici					
6 comodità orari apertura del Consultorio					
7 vuole eventualmente suggerire possibili variazioni di orario?					
AREA PRESTAZIONI					
1 per quale area ha utilizzato il Consultorio?					
Indichi il suo livello di soddisfazione solo per l'area di prestazioni di cui ha usufruito					
SANITARIA		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto	
1 chiarezza delle indicazioni fornite		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto	
2 attenzione alle relazioni umane		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto	
3 disponibilità all'ascolto e risposte alle sue domande		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto	
AREA PROFESSIONALE		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto	
PSICOLOGICA e/o SOCIALE		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto	
1 chiarezza delle indicazioni fornite		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto	
2 attenzione alle relazioni umane		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto	
3 disponibilità all'ascolto e risposte alle sue domande		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto	
Le chiediamo una valutazione complessiva del suo livello di soddisfazione per i servizi resi dal Consultorio					
VALUTAZIONE COMPLESSIVA		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto	
1 come giudica complessivamente questo Consultorio		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto		per nulla soddisfatto / poco soddisfatto / abbastanza soddisfatto / molto soddisfatto	
SUGGERIMENTI (note libere)					
Grazie per la collaborazione: abbiamo bisogno delle sue indicazioni per continuare a migliorare i nostri Servizi!					

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

	Ente Unico gestore dei Consulteri 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)	MODULO RICHIESTA COPIA Fa.S.A.S.	MO 811
Struttura Operativa Territoriale di <i>(nome del consultorio specifico)</i>	Consultorio Familiare <i>(Dati del consultorio specifico)</i>		<i>(nome del consultorio specifico)</i>

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 - Richiesta copia FaSAS generico

C. MO 815 – MODULO LAMENTELE ED ENCOMI

	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 di CONSULENZA per la FAMIGLIA - MAGENTA (Mi)	MODULO PER LAMENTELE ED ENCOMI DA PARTE DELL'UTENZA	MO 815
Struttura Operativa Territoriale di <i>(nome del consultorio specifico)</i>	Consultorio Familiare <i>(Dati del consultorio specifico)</i>		<i>(Logo del consultorio specifico)</i>

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 (*) a persona (*)

(*) dati anagrafici della persona interessata:

cognome _____ nome _____
 nato a _____ in data _____
 residente in _____ comune _____ provincia _____
 telefono _____ cellulare _____ e-mail _____

SEGNALAZIONE DI LAMENTELE 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 _____

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**