



Fondazione FARE FAMIGLIA E.T.S.

Fondazione di partecipazione

Via dei Caduti 10 - 20057 Assago (Mi)

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

tel.02.45.70.40.20

e-mail: info@farefamiglia.org –

e-mail certificata: farefamiglia@pec.it

La CARTA DEI SERVIZI dei CONSULTORI FAMILIARI della Fondazione FARE FAMIGLIA E.T.S.

accreditati da Regione Lombardia e gestiti a 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 9 del 7-2026

Versione aggiornata a: LUGLIO 2026

Sommario

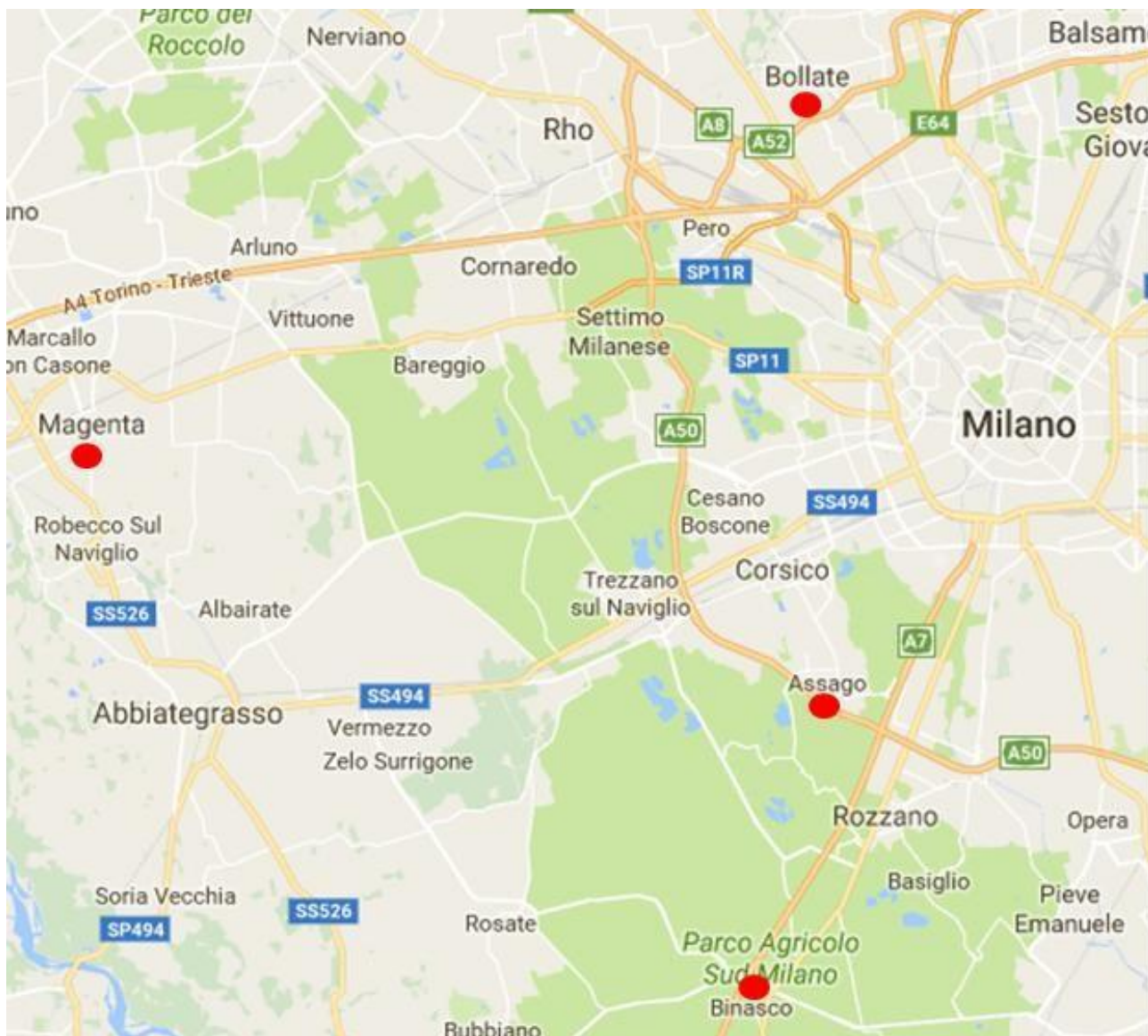
<u>Perché una Carta dei Servizi?</u>	3
<u>Dove sono i Consultori della Fondazione?</u>	3
<u>Un pizzico di storia</u>	4
<u>Il 2026: un anno di cambiamenti per i Consultori Familiari</u>	4
<u>Cos'è il Consultorio Familiare e quali tipologie di prestazioni si erogano?</u>	4
<u>Quali Specialisti?</u>	5
<u>Come si opera nei nostri Consultori Familiari? Quali attenzioni operative?</u>	5
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 Consultori? 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>	9
<u>Cosa sono gli Incontri di Gruppo e gli interventi Prevenzione ed Educazione alla Salute (PES) ?</u>	9
Incontri di gruppo:	9
Prevenzione ed Educazione alla Salute (PES)	10
...e le Esenzioni?	10
<u>Possono essere erogate prestazioni a cittadini/e oltre i 65 anni?</u>	11
<u>E' possibile richiedere una copia della propria cartella?</u>	11
<u>Come cerchiamo di migliorare i nostri Servizi?</u>	11
<u>Allegati:</u>	13
I principali Moduli ad uso degli Utenti	13
A. MO 807.2 - QUESTIONARIO GRADIMENTO PRESTAZIONI CONSULTORIALI AMBULATORIALI (misurazione soddisfazione utenza)	13
B. MO 811 – MODULO RICHIESTA COPIA FA.S.A.S.	14
C. MO 815 – MODULO LAMENTI ED ENCOMI	15
<u>Le appendici sul singolo Consultorio (disponibili come ulteriori allegati nelle specifiche sedi):</u>	16

Perché una Carta dei Servizi?

È lo strumento adottato dalla Fondazione “FARE FAMIGLIA E.T.S.”, che gestisce 4 Consultori Familiari ubicati ad Assago, Binasco, Bollate e Magenta, per presentare i servizi offerti a tutti coloro che intendono conoscerne la realtà e per permettere ai cittadini di avvalersi delle prestazioni che vi si svolgono. All’Utente che accede al Consultorio per la prima volta viene di norma 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. La Carta dei Servizi è inoltre disponibile per consultazione nella sala d’attesa di ciascun Consultorio e sul sito della Fondazione all’indirizzo <https://www.farefamiglia.org/area-download/>

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 E.T.S.”. La Fondazione “FARE FAMIGLIA E.T.S.”, che è stata costituita nell’aprile 2013 dalle quattro Associazioni che da più anni gestivano separatamente i 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 Luca Fumagalli.

Il 2026: un anno di cambiamenti per i Consultori Familiari

In data 30 dicembre 2025 Regione Lombardia ha emanato la DGR. 30 dicembre 2025, n.5589, Determinazioni in ordine agli indirizzi di programmazione del SSR per l’anno 2026 ed in ordine agli obiettivi delle agenzie di tutela della salute (A.T.S.), delle aziende socio sanitarie territoriali (A.S.S.T.) e dell’ agenzia regionale emergenza urgenza (A.R.E.U.) anno 2026. Tale decreto, noto anche come Regole di Sistema 2026, comprende anche un’Appendice, la n.5, nella quale è indicato come debbano operare i Consultori familiari e quali prestazioni questi possano erogare. Successivamente, in aprile 2026, Regione Lombardia ha emanato la DGR n. 5978, Determinazione in merito all'area consultoriale ai sensi della d.g.r. n. 5589/2025 e a fine giugno gli uffici competenti della Regione hanno messo a disposizione la “Prima nota esplicativa del 25-6-2026 di Regione Lombardia all’allegato A – DGR 5978/2026”.

In tali documenti, resi disponibili in tempistiche diverse nel corso del primo semestre del 2026, sono state dettate delle nuove regole che caratterizzano l’operatività dei Consultori Familiari e sono state gradualmente indicate le modalità applicative delle stesse. **Per questo motivo non è ad oggi possibile rendere piena chiarezza in questa versione della Carta dei Servizi dei cambiamenti organizzativi che si stanno progressivamente e gradualmente applicando anche nei Consultori della Fondazione “FARE FAMIGLIA E.T.S.”**

Cos’è il Consultorio Familiare e quali tipologie di prestazioni si erogano?

In base alle normative nazionali e regionali il Consultorio Familiare ha la caratteristica di essere:

- un servizio sociosanitario a totale vocazione di prevenzione, promozione e mantenimento della salute;
- un servizio territoriale di base e di prossimità, orientato alla prevenzione, alla formazione, all'informazione e all'educazione sanitaria, la cui attività di diagnosi e cura di "prima istanza" si inserisce in una “presa in carico globale” dell’assistito;
- un’unità d’offerta a libero accesso e gratuita deputata alla protezione, prevenzione, promozione della salute, consulenza e cura rivolte alla donna in tutto il suo ciclo di vita

(con particolare attenzione alla presa in carico della gravidanza fisiologica), minori, famiglie all'interno del contesto comunitario di riferimento ¹

Le prestazioni erogabili nei Consultori Familiari di "Fare Famiglia E.T.S." afferiscono alle aree specialistiche elencate nella tabella sottostante

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.

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 e regionale il Consultorio Familiare è un servizio con caratteristiche specifiche che lo differenziano fortemente da un poliambulatorio. Le stesse

¹ Adattato dall'Appendice 5 della DGR Lombardia n. 3720 del 30/12/24

² Consulenza disponibile presso i Consultori di Assago, Binasco e Magenta

³ Consulenza disponibile presso il Consultorio di Binasco e Magenta

prestazioni sanitarie, pur riconducibili all'attività di specialistica ambulatoriale, sono erogate nell'ambito della presa in carico multidisciplinare della donna, dei minori e della famiglia in quanto il Consultorio è un servizio deputato alla protezione, prevenzione, promozione della salute⁴.

In coerenza con i dettami normativi suindicati nei Consultori Familiari di "Fare Famiglia E.T.S." le prese in carico si caratterizzano per una forte condivisione in equipe fra i diversi Specialisti delle diverse professionalità e per un forte lavoro di rete con gli altri servizi del territorio.

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 regionale 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, della coppia e della famiglia nelle diverse fasi del percorso di vita, mantenendo una relazione continua ed una disponibilità ad intervenire a partire da una conoscenza

⁴ Adattato dall'Appendice 5 della DGR Lombardia n. 3720 del 30/12/24

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 tutti i quattro Consultori gestiti dalla “Fare Famiglia E.T.S.”, da sempre, si pone rilevante attenzione alla collaborazione con i diversi servizi pubblici e privati del territorio in particolare quando si rende 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 di tale servizio. Fra i quattro Consultori della Fondazione “Fare Famiglia E.T.S.” 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).

Dal momento che il Consultorio Familiare non si configura come una tipologia di Servizio in grado di prendere in carico casi con caratteristiche di urgenza ed emergenza, nelle situazioni che presentano tali elementi e che vengono valutate come necessitanti di una presa in carico immediata che la Struttura non potrebbe garantire, si forniscono agli utenti le informazioni per accedere agli altri Servizi territoriali in grado di assicurare interventi tempestivi (es. Servizi Sociali, Forze dell’Ordine, Ospedali, ecc...)

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 (orari 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 per un mancato appuntamento (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

Il Consultorio Familiare, in base alla normativa nazionale e regionale vigente, è un servizio sociosanitario L'elenco che segue riporta le prestazioni erogate in regime di Servizio Sanitario Regionale e pertanto esenti dal ticket in base alla D.G.R. Lombardia n.3720/2024:

- 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
- PRIME VISITE GINECOLOGICHE
- PRIME VISITE OSTETRICHE
- BILANCI DI SALUTE OSTETRICO PRIMA VISITA PRENATALE
- BILANCI DI SALUTE OSTETRICO PRIMA VISITA POSTNATALE
- VISITE GINECOLOGICHE di CONTROLLO
- VISITE OSTETRICHE di CONTROLLO
- BILANCI DI SALUTE OSTETRICO CONTROLLO PRENATALE
- BILANCI DI SALUTE OSTETRICO CONTROLLO POSTNATALE
- ECOGRAFIE OSTETRICHE E/O GINECOLOGICHE⁵
- INSERZIONE/RIMOZIONE DI ALTRO PESSARIO VAGINALE
- PRELIEVI CITOLOGICI e ESAME CITOLOGICO CERVICO-VAGINALE (PAP TEST),
- RIMOZIONE DI DISPOSITIVO CONTRACCETTIVO INTRAUTERINO
- TRAINING PRENATALE

⁵ Le ECOGRAFIE OSTETRICHE e/o GINECOLOGICHE vengono effettuate solo a pazienti già assistite dal Consultorio e laddove lo Specialista ne ravveda la necessità

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 dei Consultori Familiari.

Nei Consultori Familiari di “Fare Famiglia E.T.S.” non vengono erogate prestazioni inerenti all’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 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 l’Accettazione 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 l’Accettazione 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 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 che 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 adeguatezza dell'attività proposta al singolo cittadino e per illustrare e raccogliere l'adesione, quando previsto dalla normativa, al progetto per il perseguimento degli obiettivi degli specifici Incontri di Gruppo.

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, entro i limiti resi disponibili dalla normativa di regione Lombardia, 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 più frequentemente possono svilupparsi le iniziative offerte dai Consultori Familiari di "Fare Famiglia E.T.S." 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.

...e le Esenzioni?

Secondo le più recenti indicazioni regionali relative ai Consultori Familiari è previsto che tutte le prestazioni erogabili dai consultori, entro un limite massimo fissato dalle normative

regionali o da quelle nazionali superiori⁶, siano esenti ticket.

Per poter applicare determinate esenzioni l'Accettazione o il Medico possono richiedere di 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)”⁷. Alla luce di quanto sopra al Consultorio oggi possono 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.

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.14) che provvederà a metterla a disposizione dello stesso entro 15 gg. lavorativi 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.**Errore. Il segnalibro non è definito.**) ad un campione di utenti, in

⁶ vedi Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A., dettati in D.P.C.M. 12 gennaio 2017, G.U. 18 marzo 2017 n. 65) e vedi art.85 della L.388/2000 (pap-test ogni 3 anni)

⁷ Citato da pag. 5 della DGR 6131 del 23/1/17

determinati periodi dell'anno (2 mesi l'anno). In qualsiasi occasione, indipendentemente dai periodi prestabiliti per l'indagine a campione, qualunque utente può compilare in formato cartaceo o on-line 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 Accettazione 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.15).

E' inoltre possibile chiedere agli operatori di Accettazione l'apposita modulistica predisposta per il rilascio di encomi agli operatori o al servizio (Modulo Lamentele e Encomi, vedi allegato a pag.15).

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 807.2 - QUESTIONARIO GRADIMENTO PRESTAZIONI CONSULTORIALI AMBULATORIALI (misurazione soddisfazione utenza)

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

 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 - MAGENTA (MI)		QUESTIONARIO GRADIMENTO PRESTAZIONI CONSULTORIALI AMBULATORIALI		MO 807.2 XX Revisione 2 del 4-2018	
Consulterio Familiare CENTRO (denominazione specifico Consultorio) di CITTA'					
QUALCHE DATO ANAGRAFICO:		data compilazione: ____/____/____	età (inserire numero anni compiuti): ____	sesso: M _____ F _____	cittadinanza: italiana _____ straniera _____
ANAGRAFICO:		scuola: nessuna _____	licenza elementare (IV elementare) _____	preferisco non specificarlo _____	diploma di maturità (III media) _____ laurea specialistica (IV superiore) _____
QUAL E' IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE E RISPETTO ALLA STRUTTURA?		accessibilità alla linea telefonica: per nulla soddisfatto _____	poco soddisfatto _____	abbastanza soddisfatto _____	molto soddisfatto _____ non saprei _____
		cortesia e disponibilità operatori (al telefono ed allo sportello): per nulla soddisfatto _____	poco soddisfatto _____	abbastanza soddisfatto _____	molto soddisfatto _____ non saprei _____
		rispetto dell'orario di prenotazione: per nulla soddisfatto _____	poco soddisfatto _____	abbastanza soddisfatto _____	molto soddisfatto _____ non saprei _____
		pulizia e confort degli ambienti: per nulla soddisfatto _____	poco soddisfatto _____	abbastanza soddisfatto _____	molto soddisfatto _____ non saprei _____
		accesso in termini di barriere/architettonici: per nulla soddisfatto _____	poco soddisfatto _____	abbastanza soddisfatto _____	molto soddisfatto _____ non saprei _____
		comodità orari apertura del Consultorio: per nulla soddisfatto _____	poco soddisfatto _____	abbastanza soddisfatto _____	molto soddisfatto _____ non saprei _____
Hai qualche suggerimento da darci o un commento da aggiungere?					
Indica il tuo livello di soddisfazione SOLO per l'area di prestazioni di cui hai effettivamente usufruito					
OSTETRICO e/o GINECOLOGICA		chiarezza delle indicazioni fornite: per nulla soddisfatto _____	poco soddisfatto _____	abbastanza soddisfatto _____	molto soddisfatto _____ non saprei _____
		attenzione alle relazioni umane: per nulla soddisfatto _____	poco soddisfatto _____	abbastanza soddisfatto _____	molto soddisfatto _____ non saprei _____
		disponibilità all'ascolto e risposte alle sue domande: per nulla soddisfatto _____	poco soddisfatto _____	abbastanza soddisfatto _____	molto soddisfatto _____ non saprei _____
PISICOLOGICA e/o SOCIALE e/o LEGALE		chiarezza delle indicazioni fornite: per nulla soddisfatto _____	poco soddisfatto _____	abbastanza soddisfatto _____	molto soddisfatto _____ non saprei _____
		attenzione alle relazioni umane: per nulla soddisfatto _____	poco soddisfatto _____	abbastanza soddisfatto _____	molto soddisfatto _____ non saprei _____
		disponibilità all'ascolto e risposte alle sue domande: per nulla soddisfatto _____	poco soddisfatto _____	abbastanza soddisfatto _____	molto soddisfatto _____ non saprei _____
Qual è il tuo grado di soddisfazione complessivo rispetto a questo Consultorio?		per nulla soddisfatto _____	poco soddisfatto _____	abbastanza soddisfatto _____	molto soddisfatto _____
Vuoi aggiungere un ultimo suggerimento o un commento finale?					

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

 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 RICHIESTA COPIA Fa.S.A.S.	MO 811 xx
Struttura Operativa Territoriale di		

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 minorenne:

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 minorenne 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 LAMENLELE 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 LAMENLELE 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 LAMENLELE 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**