**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 10 del 10-2026

**Versione aggiornata a: OTTOBRE 2026**

# Sommario

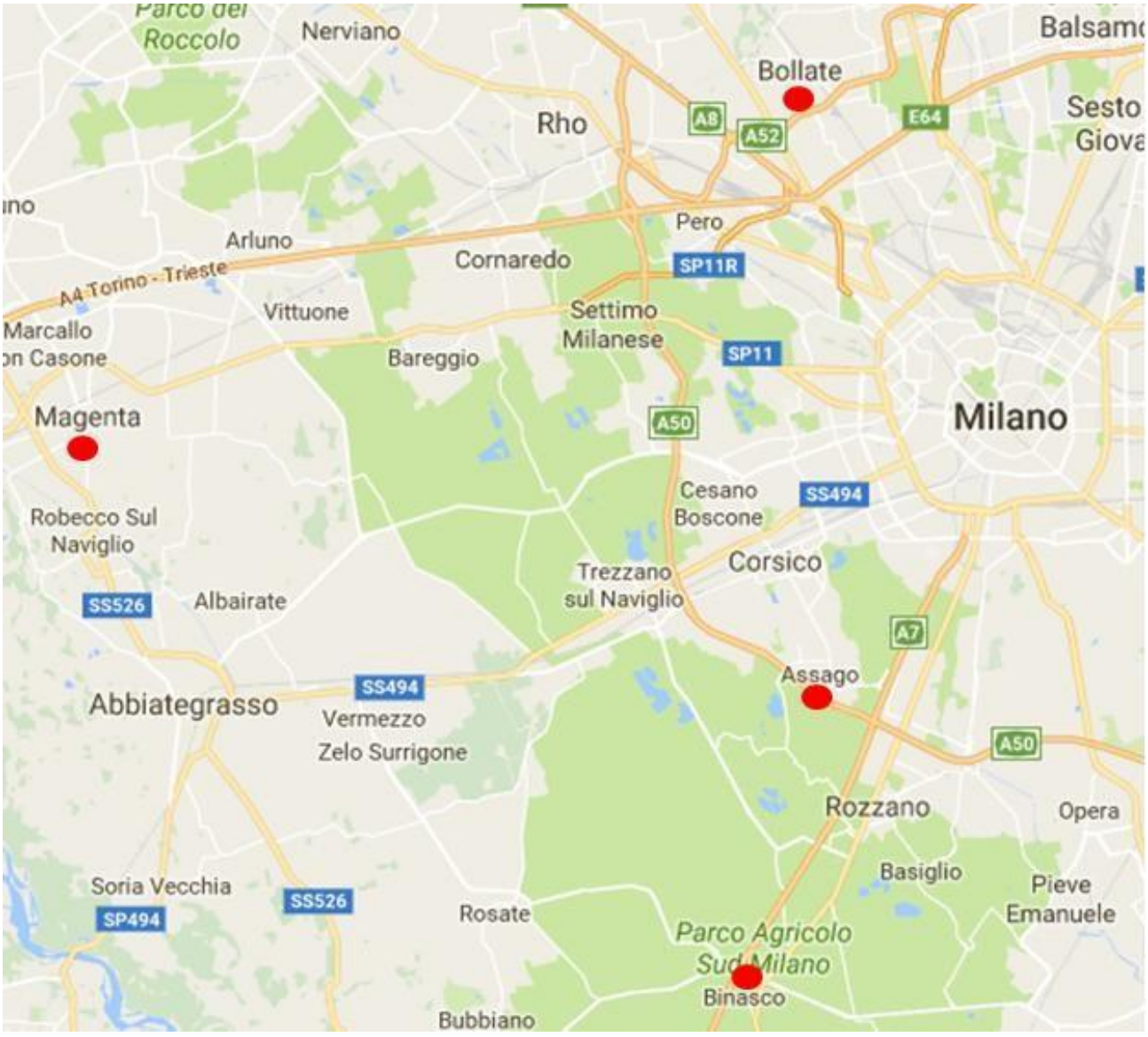

Perché una Carta dei Servizi? ..... 3
Dove sono i Consultori della Fondazione? ..... 3
Un pizzico di storia ..... 4
Il 2026: un anno di cambiamenti per i Consultori Familiari ..... 4
Cos'è il Consultorio Familiare e quali tipologie di prestazioni si erogano? ..... 4
Quali Specialisti? ..... 6
Come si opera nei nostri Consultori Familiari? Quali attenzioni operative? ..... 6
La presa in carico e il lavoro d'equipe ..... 6
Il lavoro in rete e la continuità di assistenza con altri servizi ..... 7
Come si accede ai servizi dei nostri Consultori? Come si prenotano gli appuntamenti? ..... 8
Differenti Aree di Consulenza e differenti Prestazioni ..... 8
Che tempi di attesa sono previsti per accedere alle prestazioni? ..... 9
Cosa sono gli Incontri di Gruppo e gli interventi Prevenzione e Promozione della Salute ? ..... 10
Incontri di gruppo: ..... 10
Prevenzione e Promozione della Salute ..... 10
…e le Esenzioni? ..... 11
E' possibile richiedere una copia della propria cartella? ..... 11
Come cerchiamo di migliorare i nostri Servizi? ..... 11
Allegati: ..... 13
I principali Moduli ad uso degli Utenti ..... 13
A. MO 807.3 QUESTIONARIO GRADIMENTO PRESTAZIONI CONSULTORIALI AMBULATORIALI (misurazione soddisfazione utenza) ..... 13
B. MO 811 – MODULO RICHIESTA COPIA FA.S.A.S. ..... 14
C. MO 815 – MODULO LAMENTELE ED ENCOMI ..... 15
Le appendici sul singolo Consultorio (disponibili come ulteriori allegati nelle specifiche sedi): ..... 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 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 stessa. 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".
La Fondazione "FARE FAMIGLIA", che è stata costituita nell'aprile 2013 (allora come "Onlus") dalle quattro Associazioni che da più anni gestivano separatamente i quattro diversi Consultori, non ha da sempre 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.
Nel mese di febbraio 2026 la Fondazione ha cambiato la sua denominazione sociale in "Fondazione FARE FAMIGLIA E.T.S." e dal 7 marzo è iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

## Il 2026: un anno di cambiamenti per i Consultori Familiari

In data 30 dicembre 2025 Regione Lombardia ha emanato la DGR. n.5589 avente titolo "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 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, nel mese di aprile 2026, Regione Lombardia ha emanato la DGR n. 5978 avente titolo "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.
La presente revisione della Carta dei Servizi ne descrive il funzionamento attuale alla luce di tali recenti normative.

## 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 territoriale con una mission di tipo preventivo, che attua una risposta quanto più precoce ai bisogni e/o primi segni di difficoltà espressi dal nucleo familiare e dai suoi componenti, con un'attenzione alla globalità della persona e del suo sistema di riferimento
- un'unità di offerta che garantisce servizi di prevenzione e assistenza sanitaria, psicologica e sociale, offrendo accoglienza personalizzata, ascolto, orientamento,

sostegno e prestazioni per la tutela della salute e la promozione della consapevolezza e del benessere della persona, in particolare della donna, dell'adolescente, della coppia, della famiglia e della comunità, all'interno di un percorso integrato multidisciplinare

- un punto di riferimento cardine per la donna, la coppia e l'intero nucleo familiare, con attenzione peculiare all'accompagnamento e supporto ai principali momenti di transizione/evoluzione del ciclo di vita
- un servizio ad accesso diretto - senza prescrizione e senza compartecipazione alla spesa – che garantisce tutte le prestazioni descritte nell'articolo 24 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) 12 gennaio 2017

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 e valutazione per il superamento delle problematiche sociali e familiari – Supporto sociale e sostegno nell'orientamento verso l'utilizzo di altri servizi. |
| **Consulenza familiare** | Accoglienza della persona o della coppia – Supporto per problematiche relazionali/familiari – 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 (anche con percorso gravidanza a Basso Rischio Ostetrico) - Consulenza in menopausa – Prelievo citologico |
| **Consulenza psicologica** | Consulenze, colloqui e psicoterapie per disagio individuale - Consulenze, colloqui e psicoterapie per problemi di relazione di coppia e familiare. Psicoterapie di gruppo[1] |
| **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 pedagogica[2]** | Consulenza e colloqui in ambito educativo. |
| **Consulenza pediatrica[3]** | Consulenza offerta nei corsi/gruppi di preparazione al parto. |

[1] Prestazione erogata solo presso il Consultorio di Binasco
[2] Consulenza disponibile presso i Consultori di Assago, Binasco 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 e regionale il Consultorio Familiare è un servizio con caratteristiche specifiche che lo differenziano fortemente da un poliambulatorio. Le stesse prestazioni sanitarie, pur riconducibili all'attività di specialistica ambulatoriale, sono erogate nell'ambito della presa in carico multidisciplinare integrata della donna, dei minori e della famiglia in quanto il Consultorio è un servizio deputato alla protezione, prevenzione, promozione della salute[4].
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 per la prima volta uno dei nostri Consultori per una richiesta di presa in carico (aiuto psicologico o sociale o area sanitaria) ricevono dapprima un colloquio di Accoglienza-Orientamento con un operatore dedicato, finalizzato 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 (fase di accoglienza).
La domanda dell'utente e alcune informazioni di base raccolte successivamente, vengono poi 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 (fase di inquadramento/valutazione della domanda e del bisogno).
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

[4] Adattato dall'Appendice 5 della DGR 5589 del 30/12/2025

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) (fase di intervento/trattamento).
La normativa regionale prevede inoltre per ogni tipologia di prestazione un numero massimo di interventi erogabili, al termine dei quali il Consultorio dovrà chiudere il percorso e gli utenti, se vorranno, potranno 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 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.
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 più frequentemente erogate in regime di Servizio Sanitario Regionale, ad accesso diretto – senza prescrizione e senza compartecipazione alla spesa – in base all'Appendice 5 della D.G.R. Lombardia n.5589/2025::

- Colloquio di ACCOGLIENZA-ORIENTAMENTO
- COLLOQUIO di VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE INTEGRATA
- Colloqui di CONSULTAZIONE, di VALUTAZIONE PSICOLOGICA, di VALUTAZIONE SOCIALE, SOMMINISTRAZIONE TEST e OSSERVAZIONE e di SOSTEGNO
- Colloqui di MEDIAZIONE FAMILIARE
- Colloqui di CONSULENZA, anche FAMILIARE
- INTERVENTI DI PSICOTERAPIA rivolti al SINGOLO, COPPIA, FAMIGLIA o GRUPPO
- INCONTRI DI GRUPPO CON UTENTI (caratterizzati da tematiche comuni: es. neomamme con neonati, gruppi di promozione e sostegno allattamento al seno, etc.)
- INCONTRI DI ACCOMPAGNAMENTO del PERCORSO NASCITA
- INCONTRI DI AUTO-MUTUO-AIUTO
- ASSISTENZA AL DOMICILIO (per la promozione del benessere e il sostegno nelle

diverse fasi del ciclo di vita, per la valutazione della situazione ambientale e familiare, per l'accompagnamento in situazioni di vulnerabilità e fragilità)

- stesura di RELAZIONI COMPLESSE (con riferimento a specifiche aree tematiche)
- ATTIVITA' di rete CON ALTRI ENTI e SERVIZI
- 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
- BILANCI DI SALUTE (non associabile a gravidanza)
- ECOGRAFIE OSTETRICHE E/O GINECOLOGICHE[5]
- INSERZIONE/RIMOZIONE/SOSTITUZIONE DI PESSARIO VAGINALE
- PRELIEVI CITOLOGICI, ISTOLOGICI e MICROBIOLOGICI
- RIMOZIONE DI DISPOSITIVO CONTRACCETTIVO INTRAUTERINO
- EDUCAZIONE E RIEDUCAZIONE ADDOMINO PELVI PERINEALE DI GRUPPO

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 differenti 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, 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.

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

## Cosa sono gli Incontri di Gruppo e gli interventi Prevenzione e Promozione della Salute ?

### Incontri di gruppo:

I nostri Consultori Familiari programmano INCONTRI DI GRUPPO CON UTENTI 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
- 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 di partecipanti previsto dalla normativa. 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 e Promozione della Salute

Le attività definite di PREVENZIONE E PROMOZIONE DELLA 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 e Promozione della 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:

- RELAZIONE di COPPIA e FAMILIARI e RAPPORTO GENITORI-FIGLI
- GENITORIALITA'
- EDUCAZIONE alle RELAZIONI, all'AFFETTIVITA' e alla SESSUALITA'
- CONTRACCEZIONE e PROCREAZIONE RESPONSABILE
- PROMOZIONE DELLA SALUTE rispetto alle INFEZIONI SESSUALMENTE TRASMESSE
- ACCOMPAGNAMENTO alle DIVERSE FASI DELLA VITA
- BULLISMO, CYBERBULLISMO

- VIOLENZA DI GENERE

I nostri Consultori, su specifica richiesta di enti terzi, possono inoltre erogare:

- INCONTRI DI SENSIBILIZZAZIONE (rivolti alla comunità con l'obiettivo di sensibilizzare su tematiche consultoriali)
- Programmi di LIFE SKILLS TRAINING – SCUOLA PRIMARIA
- Programmi di LIFE SKILLS TRAINING – SCUOLA SECONDARIA I GRADO.

Tutti gli interventi di Prevenzione e Promozione della Salute e gli altri corsi vengono condotti dai diversi Specialisti del Consultorio Familiare con formazione ad hoc 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 superiori[6], siano ad accesso diretto, senza prescrizione e senza compartecipazione alla spesa.

Per poter applicare determinate esenzioni alle prescrizioni eventualmente realizzate in sede di visita, il Medico può 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.

## 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

[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)

(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, 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 e Promozione della 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 e operativi 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 o 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 1 mese 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).

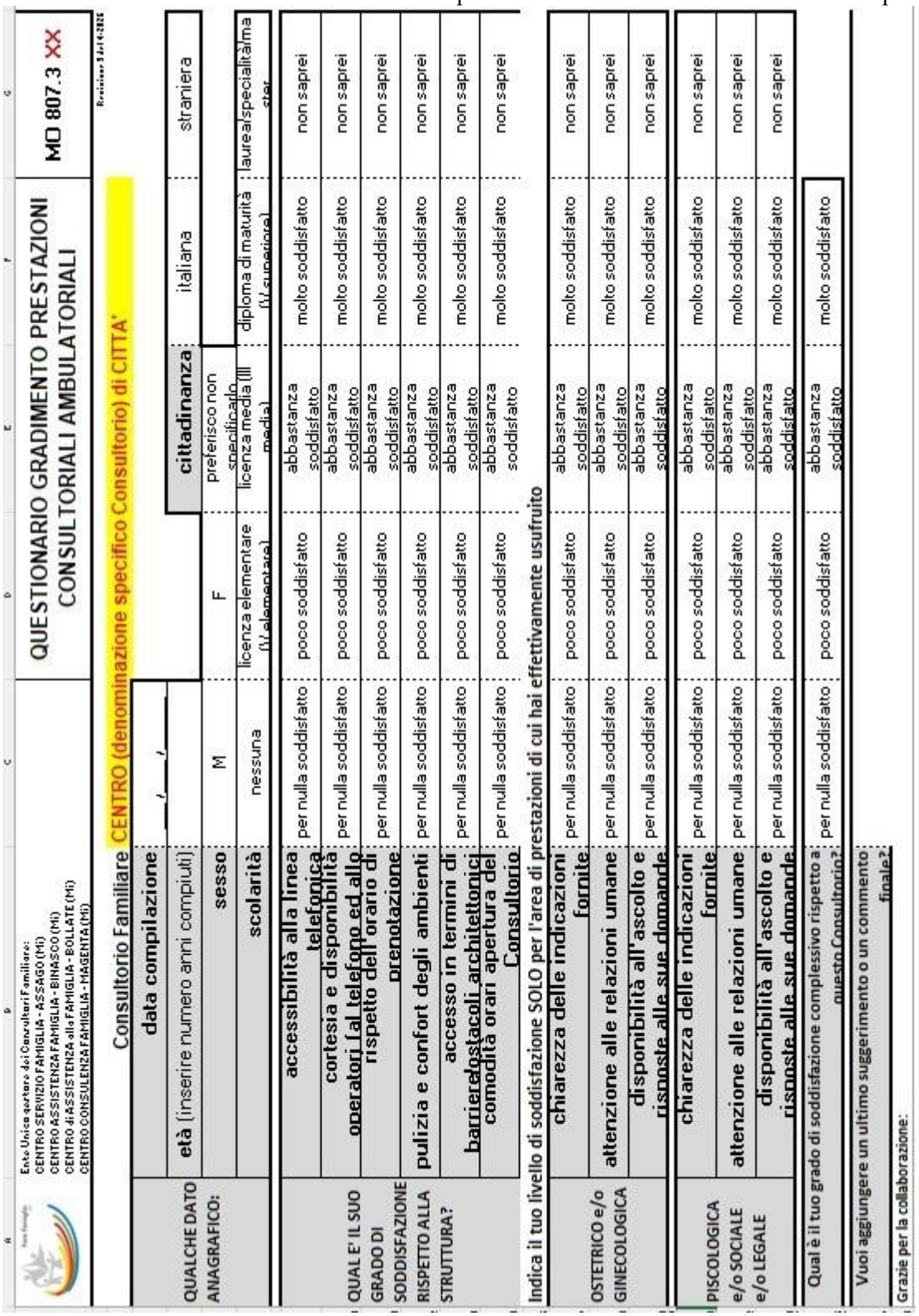
Annualmente vengono raccolte informazione sulla Valutazione del servizio da parte dei diversi operatori impegnati nel Consultorio e la sintesi di tali considerazioni valutative viene analizzata dal Coordinatore e dagli organi competenti della Fondazione e condivisa con gli operatori in momenti di equipe

## Allegati:

## I principali Moduli ad uso degli Utenti

### A. MO 807.3 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 aperture 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 807.3 XX

Revisione 1 del 14/12/2015

Consultorio Familiare CENTRO (denominazione specifico Consultorio) di CITTA'

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| QUALCHE DATO ANAGRAFICO: | data compilazione | __/__/__ | | | | |
| | età (inserire numero anni compiuti) | | | cittadinanza: | italiana | straniera |
| | sesso | M | F | preferisco non specificarlo | | |
| | scolarità | nessuna | licenza elementare (V elementare) | licenza media (III media) | diploma di maturità (V superiore) | laurea/specialità/master |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| QUAL E' IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE 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/ostacoli 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 |

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 |
| PISCOLOGICA 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? | | | | | | |
| Grazie per la collaborazione: | | | | | | |

# 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:<br>CENTRO SERVIZIO FAMIGLIA - ASSAGO (Mi)<br>CENTRO ASSISTENZA FAMIGLIA - BINASCO (Mi)<br>CENTRO di ASSISTENZA alla FAMIGLIA - BOLLATE (Mi)<br>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 LAMENTELE 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"**<br>Via dei Caduti 10 - 20090 Assago (Mi)<br>Ente Unico gestore dei Consultori Familiare:<br>CENTRO SERVIZIO FAMIGLIA - ASSAGO (Mi)<br>CENTRO ASSISTENZA FAMIGLIA - BINASCO (Mi)<br>CENTRO di ASSISTENZA alla FAMIGLIA - BOLLATE (Mi)<br>CENTRO CONSULENZA FAMIGLIA - MAGENTA (Mi) | **MODULO PER LAMENTELE ED ENCOMI DA PARTE DELL'UTENZA** | **MO 815 xx** |
| **Struttura Operativa Territoriale di**<br>..... | | |

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 LAMENTELA 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 _____

**<u>Le appendici sul singolo Consultorio</u> (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**