CARTA DEI SERVIZI

CONSULTORIO FAMILIARE

"IL CAMINETTO" di BRUZZANO -MILANO

Edizione marzo 2020

Piazza Bruzzano 8– 20161 Milano

tel.: 02.66228281 – fax: 02.64599973 –

cod. 000495
accreditata con DGR. N. 6522 del 30.01.2008

sito: www. fondazioneprofumodibetania.it

pec: fondazioneft2@pec.it

e-mail: *segreteria@consultoriominord.it*

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il **Consultorio Familiare "Il Caminetto"** fa parte della **Fondazione per la Famiglia Profumo di Betania - onlus** che raccoglie tre Consultori Familiari federati a Fe.L.Ce.A.F. (Federazione Lombarda Centri di Assistenza alla Famiglia), che raggruppa circa 80 consultori familiari di ispirazione cristiana sul territorio lombardo, all'interno del progetto regionale di rilancio e sviluppo dei consultori di ispirazione cristiana promosso dalla Fondazione Servire la Famiglia è gestito dalla Fondazione da un proprio Statuto.

La Fondazione viene costituita nel 24 aprile 2013 con atto costitutivo rep. n° 110101, raccolta n°6501 ai rogiti del notaio in Saronno, dott. Enrico Maria Sironi.

Con DDG n°8726 della Regione Lombardia, alla Fondazione sono stati volturati gli accreditamenti dei Consultori Familiari afferenti; con DDG n° 5880 del 22.06.2016 la Fondazione è stata riconosciuta come Ente Unico Gestore di una pluralità di unità di offerta.

La Fondazione per la Famiglia Profumo di Betania ha sede legale: via Marconi 5/7 - 21047 Saronno (VA)- C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 Tel. 02.9620798 FAX. 02.35946960.

Email: ***direzione@fondazionebetania.it – pec: fondazioneft2@pec.it- Sito:*** **ww.fondazioneprofumodibetania.it**

Il **Consultorio Familiare "Il Caminetto"** ha sede in piazza Bruzzano 8, 20161 Milano

- E' autorizzato al funzionamento: da ATS Milano - cod. presidio n. 321000495- con delibera n. 6522 del 30.01.2008.
- Il Consultorio soddisfa gli standard Regionali per l'accreditamento.
- Il consultorio è situato all'interno del decanato di Milano.
- La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirvi tutte le informazioni relative ai servizi offerti dai nostri Consultori in una logica di trasparenza. La sua adozione è prevista dalla L. 328 8.11.2000 art. 13 per gli enti erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali.

Per sua natura il consultorio non può essere paragonato a un ambulatorio/pronto soccorso pertanto non può soddisfare esigenze che presentino carattere di urgenza.

Nei Consultori Familiari della Fondazione non vengono erogate prestazioni inerenti l'interruzione della gravidanza, prestazioni di inserzione di dispositivi contraccettivi intrauterini.

La **"Mission"** di riferimento della Federazione è quella della Confederazione Italiana Consultori Familiari di Ispirazione Cristiana, a cui aderisce il FeLCeAF che recita: 1. Promozione della cultura della Famiglia, 2. Sensibilizzazione sui temi della famiglia e dei servizi nel territorio lombardo, 3. Assistenza Socio-Sanitaria alla Famiglia attraverso i Servizi dei Consultori Familiari Lombardi secondo una visione cristiana della persona.

SERVIZI OFFERTI

La Fondazione, attraverso le sue unità di offerta territoriali (consultori), articola le sue attività nelle seguenti aree:

- **area sanitaria-ostetrico/ginecologica**: visite e controlli in gravidanza; visite a domicilio, consulenze pre e post parto; training prenatali; corsi massaggio mamma-bambino, incontri per allattamento; visite ed ecografie ginecologiche, prevenzione dei tumori (pap-test)
- **area psico- sociale**: consulenze psicologiche, legali, pedagogiche, sociali
- **area della prevenzione e promozione della salute**: corsi di promozione e sensibilizzazione sui temi dell'educazione, dell'affettività, della sessualità, della preparazione alla vita di coppia, del sostegno alla genitorialità, della preparazione alle diverse fasi di transizione che caratterizzano l'esistenza, bullismo, violenza di genere.
-

PRINCIPI ISPIRATORI

a. **Centralità della persona**: la persona, dal concepimento alla morte, ha diritto al rispetto in quanto titolare di diritto alla salute intesa come stato di benessere fisico, mentale e sociale
b. **Promozione e prevenzione**: l'ispirazione Cristiana che ci guida sostiene l'impegno della Fondazione a sviluppare azioni che salvaguardino l'educazione alla salute, che forniscano assistenza alle situazioni di disagio della persona, della coppia e della famiglia
c. **Eguaglianza**: il servizio offerto si basa sul principio di uguaglianza dei cittadini, senza distinzione di etnia, lingua, sesso, religione, condizione economica e pensiero. I Consultori della Fondazione si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti più disagiati e svantaggiati.
d. **Trasparenza e correttezza**: i Consultori della Fondazione lavora per avere un dialogo costruttivo con i suoi fruitori, ritiene fondamentale che tutti i suoi interlocutori siano informati con la massima trasparenza
e. **Partecipazione**: il Consultorio si impegna a dare applicazione al diritto dei fruitori di accedere facilmente alle informazioni in possesso del Consultorio che li riguardano come stabilito dalla legge.
f. **Efficacia ed efficienza**: il Consultorio si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio rendendo espliciti gli obiettivi di ogni attività e progetto per rendere verificabile l'efficacia e l'efficienza dei risultati raggiunti. A questo proposito il fruitore può utilizzare il questionario di valutazione della soddisfazione e/o il modulo per reclami e suggerimenti

L'ente gestore è dotato di codice etico.

I NOSTRI OBIETTIVI

La Fondazione Profumo di Betania fonda il proprio operato sulla centralità dell'uomo, che si propone di accogliere nel rispetto della sua identità, dignità e libertà. Anche i suoi Consultori si propongono di sviluppare collaborazioni con gli altri Servizi presenti sul territorio: istituti scolastici di ogni ordine e grado, centri educativi, servizi sanitari di base, servizi educativi e sociali del Comune e associazioni di volontariato, parrocchie, centri d'ascolto, commissioni famiglie, ecc.

Il Consultorio, all'interno delle finalità condivise, assieme alle altre agenzie di tutela della salute psico-sociale della persona, si impegna a sviluppare le seguenti azioni:

- divulgazione e promozione della cultura della famiglia e della vita
- preparazione e sostegno psicologico alla maternità e paternità responsabile
- formazione e sostegno alla genitorialità
- promozione di una prevenzione dei comportamenti devianti
- informazione e supporto pedagogico e psicologico alla sessualità
- accoglienza e sostegno alla famiglia nella complessità delle sue relazioni
- promozione della conoscenza della fertilità femminile

I PROFESSIONISTI DEI CONSULTORI

Per lo svolgimento delle sue attività il Consultorio si avvale delle seguenti figure professionali:

- *Infermiera*
- *Assistente Sanitaria*
- *Assistente Sociale*
- *Mediatrice Familiare*
- *Mediatrice Culturale*
- *Consulente legale*
- *Medico Ginecologo*
- *Ostetrica*
- *Psicologo-Psicoterapeuta*

L'elenco delle professionalità può differire tra i consultori, fermo restando il rispetto della normativa di riferimento sullo standard professionale dei consultori (DGR 2594/00), che prevede l'obbligatorietà delle seguenti figure:

Ginecologa/o, Psicologa/o, Assistente Sociale, Infermiera/Assistente Sanitaria, Ostetrica

Fondazione per la Famiglia "Profumo di Betania" Onlus - Aderente FELCEAF
Sede legale: via Marconi 5/7 - 21047 Saronno (VA)
C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 – tel- 02.9620798 fax- 02. 35946960

MODALITÀ DI ACCESSO AL CONSULTORIO FAMILIARE "IL CAMINETTO" – P.ZA BRUZZANO 8- MILANO

CONSULTORIO FAMILIARE "IL CAMINETTO" HA SEDE IN PIAZZA BRUZZANO 8, MILANO

Collegamenti*:* principali autobus cittadini (Metro linea gialla- Affori, bus 40, 70, Trenord Bruzzano).
Accesso su appuntamento: L'orario di segreteria è dal **lunedì al venerdì 9.30 alle 13,30 e dalle 14.30 alle 18,30.**
I consulenti possono valutare di ricevere su appuntamento anche fuori orario di segreteria.

Le persone interessate possono richiedere le prestazioni presentandosi direttamente in segreteria o telefonando.
L'accesso alle prestazioni è diretto, non è necessaria la richiesta del medico curante.
Per accedere ai servizi del consultorio viene richiesto il codice fiscale - **tessera sanitaria**, la tessera TEAM per i cittadini Europei o il codice STP per i cittadini extraeuropei, la firma da parte dell'utente per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali (Privacy).
I consulenti ricevono su appuntamento anche fuori orario di segreteria.

Modalità di Pagamento - Esenzione Ticket

Sono a carico del Sistema Sanitario, e quindi esenti dal ticket, le seguenti prestazioni:

- ***Prestazioni psico-sociali*** : colloquio di accoglienza/orientamento, consultazione, valutazione psico-diagnostica, sostegno, visita colloquio, consulenza familiare, mediazione familiare, osservazione somministrazione di test, relazioni complesse, incontri di gruppo con utenti, psicoterapia, per un limite massimo di prestazioni annue previsto dalla normativa.
- Prestazioni connesse alla ***gravidanza*** - DM Ministero Sanità 10.09.98 (massimo 3 ecografie ostetriche, 1° visita e successivi controlli ostetrici). Per la 1° visita e le visite successive di controllo per l'area materno – infantile è previsto l'accesso diretto anche senza la richiesta del Medico di Medicina Generale; la quale sarà prescritta dal medico specialista del Consultorio che eroga la prestazione.
- Prestazioni specialistiche e certificazioni che il consultorio eroga a ***tutela dei minori***, a norma di legge ed in ottemperanza a disposizioni e provvedimenti dell'autorità giudiziaria.
- Se l'utente è tra i 25 e i 64 anni di età, i pap test, quando effettuati ogni tre anni ,sono esenti dal pagamento ticket.
- Tutti gli altri casi di esenzione previsti dalla legge (reddito, status, patologia, ecc.). L'esenzione deve essere accompagnata da relativa documentazione rilasciata dagli enti competenti che ne attesti l'esenzione.

Modalità di Pagamento - Ticket a carico dell'utente

L'erogazione delle prestazioni sanitarie ginecologiche eseguite in consultorio richiede la partecipazione della spesa (vedi tabella ticket) secondo la normativa stabilita dalla Regione Lombardia.
Il pagamento si effettua direttamente in Segreteria. La segreteria provvede a conteggiare per ciascun utente l'importo del ticket da pagare sulla base delle prescrizioni, incasserà tramite contanti o Bancomat (ove disponibile) al momento dell'erogazione della prestazione e rilascerà opportuna ricevuta fiscale per la detrazione fiscale spettante.

PRESTAZIONI SANITARIE	SOLO PER PRENOTAZIONI DAL 01/03/2020 SOLO PER RESIDENTI IN LOMBARDIA
ecografia ginecologica	€ 31,65
prima visita ginecologica	€ 22,50
visita ginecologica di controllo	€ 17,90
pap test con prelievo citologico	€ 15,05
pap test senza prelievo citologico	€ 12,15
visita ginecologica + ecografia ginecologica	€ 36,00
visita ginecologica controllo+ ecografia.	€ 36,00
visita post partum per i residenti in Reg. Lombardia (entro 56 gg. dal parto)	ESENTE
visita post partum oltre i 56 gg. dal parto	€ 22,50
Tampone in gravidanza per ricerca streptococco beta emolitico durante la visita	€ 6 ,30
Tampone in gravidanza per ricerca streptococco beta emolitico	€ 9,30

Solvenza-

"Le prestazioni consultoriali di area psico-sociale sono a carico del Sistema Sanitario sino al limite massimo di prestazioni annue previsto dalla normativa (cfr. DGR 6131/17). Se il percorso della presa in carico dovesse richiederlo, d'accordo con l'utente, potranno essere erogate ulteriori prestazioni in regime di solvenza, ossia economicamente a carico dell'utente. Il costo delle prestazioni in solvenza è dettato da indicazioni ATS esposta al pubblico e si intende per singolo incontro".

PRESTAZIONE IN REGIME DI SOLVENZA	TARIFFA IN SOLVENZA
Colloquio di sostegno	€ 30,00
Consulenza familiare	€ 30,00
Mediazione familiare	€ 30,00
Interventi di psicoterapia per singolo o coppia	€ 40,00
Interventi di psicoterapia rivolta alla famiglia	€ 60,00
Interventi di psicoterapia di gruppo	€ 15,00 a partecipante

Pagamento Penale per Mancata Disdetta Prenotazione

L'utente che non disdice l'appuntamento fissato almeno 24 ore prima, o non si presenta all'appuntamento, è tenuto al pagamento di una "penale" di 25,00 euro pari alla quota di partecipazione al costo della prestazione prenotata e non disdetta. Per disdire gli appuntamenti fissati per la giornata di LUNEDÌ si può utilizzare l'email: segreteria@consultoriominord.it.
Per l'importo verrà rilasciata regolare fattura.

Accoglienza e Valutazione –

L'accesso ai servizi è aperto a coloro che richiedono assistenza-accompagnamento-cura in relazione ai "servizi offerti" dal consultorio nell'area ostetrico-ginecologico, psicosociale, di prevenzione all'educazione e alla salute. Non ci sono limitazioni di accesso sia territoriale, che culturale, sociale e religiosa.

Ogni richiesta viene accolta sulla base di quanto il Consultorio sono in grado di offrire. Qualora si presentassero richieste che il Consultorio non sono in grado di evadere, sarà comunque cura del personale della struttura segnalare all'utente altra/e struttura/e adeguate alla richiesta.

All'utente che contatta i Consultori chiedendo una **prestazione specialistica psico-sociale**, viene dapprima fissato un primo colloquio con un operatore che valuta il caso; si procede poi all'invio allo specialista adeguato.
Per le **richieste sanitarie** (ostetricia e ginecologia), l'appuntamento, telefonico o di persona, viene fissato direttamente con il medico o l'ostetrica nel caso di prima visita di gravidanza.
Al momento dell'accesso effettivo presso la sede dell'unità di offerta, l'operatore addetto all'accoglienza presenta se stesso e l'attività del Consultorio, spiega le procedure, illustra le possibilità di aiuto, raccoglie i dati anagrafici, compila una cartella. L'utente viene informato sulla privacy e firma la dichiarazione relativa.

Presa in carico e Fase di Cura

Con ogni singolo utente si predispone un progetto personalizzato continuamente monitorato durante l'espletamento delle prestazioni, attraverso interventi e professionalità multidisciplinari ed eventuale supervisione dell'Equipe Generale. Particolare attenzione viene data ai problemi dell'individuo qualora coinvolgano i familiari (coniuge, genitori, figli). Tale metodologia si applica anche ai casi sanitari che richiedono un accompagnamento di natura consulenziale.
E' in fase di predisposizione l'introduzione dell'Agenda del Percorso Nascita per le Gravidanze Fisiologiche seguite in Consultorio.

Valutazione – Dimissione - Monitoraggio Finale

La presa in carico con il relativo Progetto Individuale può considerarsi terminato quando: 1. si conclude il percorso concordato con l'utente, 2. sopraggiunge un evento imprevisto che non permette la continuazione del percorso, 3.

l'utente non si presenta per più di 2 appuntamenti fissati senza un pre-avviso dell'annullamento di 24 ore, 4. si accompagna l'utente ad una altro ente/struttura. Questa fase è documentata con una valutazione finale e con il relativo sistema di monitoraggio finale nonché con la proposta di compilazione del "Questionario di valutazione".

TEMPI PER LE PRESTAZIONI- LISTE DI ATTESA- CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Il tempo massimo di attesa tra la richiesta e l'ottenimento della prestazione nell'area ostetrico-ginecologica risulta normalmente essere contenuto entro i 60/75 giorni. In caso di impossibilità a presentarsi ad un colloquio, l'utente è pregato di darne comunicazione immediata e comunque almeno 24 ore prima. Nel caso di spostamento di appuntamenti di colloqui sarà premura del Consultorio avvisare l'utente in tempo telefonicamente.

I tempi di attesa per le prestazioni dell'area psico-sociale sono stimati intorno ai 30 a 70 giorni. La valutazione delle richieste e la gestione della relativa lista di attesa avviene ad opera all'équipe e del coordinatore che assegneranno ogni richiesta ad un operatore secondo i seguenti criteri: cronologia delle richieste e prima disponibilità di operatori; continuità assistenziale (laddove possibile e richiesto sarà sempre lo stesso specialista che ha eseguito la prima accoglienza a ricevere il paziente per una seconda richiesta). L'équipe si riserva, inoltre, una valutazione discrezionale nella gestione delle liste di attesa applicando criteri di priorità per problematiche urgenti.
La Fondazione garantisce una pronta sostituzione di operatori in caso di ferie o assenze impreviste prolungate per più di una settimana con altri di pari qualifica e capacità professionali/operative, reperiti qualora ci fosse la necessità, attraverso le altre unità d'offerta;

Il tempo indicativo di ciascuna prestazione
Colloquio di Accoglienza 30/45 minuti, Area socio-psicologica 60 minuti, Visita ginecologica 20/40 minuti

La continuità assistenziale nel consultorio prevede, laddove possibile e richiesto che sia lo stesso medico/professionista a seguire un paziente.

PAP-TEST- RITIRO ESAMI

Le prestazioni di lettura di esami di laboratorio, per prelievi tipo ginecologico ostetrico, vengono effettuate da un laboratorio di analisi esterno al Consultorio. E' possibile ritirare il referto dopo un minimo di 15/20 giorni lavorativi, in orario di segreteria. Il ritiro può essere effettuato di persona oppure da un terzo usando l'apposita delega, comunque con esibizione di un documento di riconoscimento valido.

PRIVACY

Il Consultorio garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, in adempimento del Regolamento UE 2016/679.

TEMPI E MODI DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI (L.241/90- DPR 352/92)

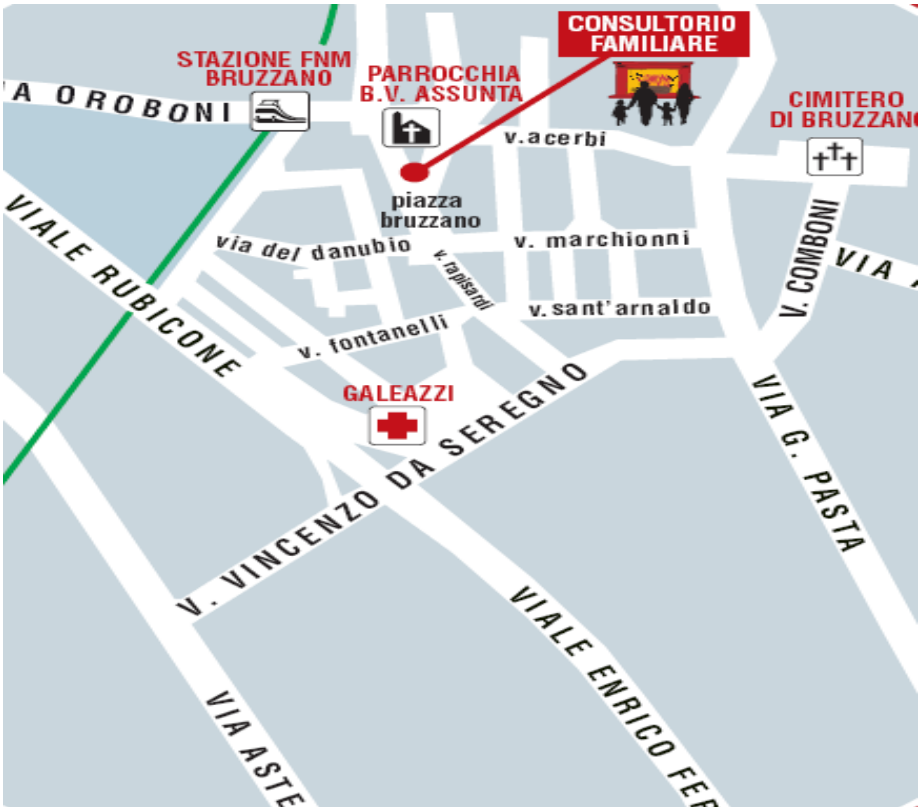
E' facoltà dell'utente accedere agli atti di propria competenza utilizzando strumenti e procedure definite dal "Regolamento di accesso agli atti amministrativi" (ai sensi della L. 241/90 e L.R. 1/12), a disposizione dell'utente presso le segreterie dei Consultori. La cartella clinica, contenente il FaSaS o la documentazione sanitaria individuale, possono essere domandate dall'utente previa richiesta scritta alla Direzione. Per ottenere il rilascio di documentazione socio-sanitaria, in tutto o in parte, gli utenti devono chiedere in segreteria i relativi moduli da compilare. Per le richieste di relazioni o cartelle cliniche di coppia o familiari, la richiesta deve essere firmata da tutti i componenti maggiorenni appartenenti al nucleo.
Il Responsabile di Struttura di volta in volta, insieme all'equipe, verificherà l'opportunità e/o le modalità per il rilascio degli atti richiesti
La copia della documentazione potrà essere rilasciata entro 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta. La copia della documentazione sarà consegnata con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato Regolamento UE 2016/679.

Per il rilascio di copie di atti e documenti è dovuto il rimborso dei costi di riproduzione pari a 0.10 euro a copia; i costi di ricerca, visura e/o autenticazione sono invece definiti in 25,00 euro all' ora.

VARIAZIONI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Qualora si modificasse anche parte delle notizie, attività, procedure riportare nella Carta dei Servizi e inerenti all'erogazione del servizio presso il Consultorio si procede alla comunicazione all'utenza del consultorio attraverso una segnalazione esposta al pubblico in bacheca e alla pubblicazione nel sito della Fondazione.

MAPPA



MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ- SODDISFAZIONE CLIENTI- GESTIONE RECLAMI

Monitoraggio della soddisfazione / insoddisfazione degli utenti - Nel Consultorio è a disposizione nella sala di attesa un "questionario" anonimo, che ciascun utente, che ha usufruito di una prestazione consultoriale, può compilare per esplicitare il gradimento o meno del servizio ricevuto.

Al fine di migliorare la struttura e il servizio, nella parte finale del questionario l'utente può formulare reclami oppure segnalare suggerimenti, inerenti all'organizzazione, alla struttura e all'operato degli operatori.

Le schede di soddisfazione degli utenti sono monitorati e analizzati con scadenza annuale producendo report specifici, esposti al pubblico nella bacheca predisposte alla pubblicizzazione dei documenti.

Per quanto riguarda la parte relativa ai "reclami" o ai "suggerimenti", la Direzione recepisce le criticità o le eventuali segnalazioni da parte degli utenti che hanno usufruito di prestazioni consultoriali, verifica gli estremi delle segnalazioni esposte e predispone le eventuali "azioni correttive e/o di miglioramento".

Nel caso in cui le rimostranze siano state presentate direttamente agli operatori, allo staff di segreteria o alla direzione e quindi non in forma anonima, il processo è simile alla fase prima descritta, ma la direzione si riserva di rispondere direttamente all'interessato entro 15-30 gg dalla segnalazione.

Fondazione per la Famiglia "Profumo di Betania" Onlus - Aderente FELCEAF
Sede legale: via Marconi 5/7 - 21047 Saronno (VA)
C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 – tel- 02.9620798 fax- 02. 35946960

anno di compilazione .....

Gentile utente,

E' SODDISFATTO DEI NOSTRI SERVIZI?

D01 Come ha prenotato ?

☐ Telefonicamente ☐ Via email ☐ Direttamente in sede

D02 Di quale servizio ha usufruito

☐ consulenza psicologica	☐ sostegno alla maternità	☐ consulenza legale
☐ consulenza di coppia	☐ corsi pre-post parto	☐ ambulatorio ginecologico
☐ consulenza genitoriale	☐ percorso massaggio infantile	☐ gruppi di sostegno

D03 Si ritiene soddisfatto del servizio **di ACCOGLIENZA RICEVUTA** (per telefono o di persona)

POCO	ABBASTANZA	MOLTO

D04 Si ritiene soddisfatto della **PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI**

POCO	ABBASTANZA	MOLTO

D05 Il Consultorio è riuscito a rispondere alle sue esigenze / aspettative

POCO	ABBASTANZA	MOLTO

D06 Ci può indicare suggerimenti - osservazioni – reclami per migliorare il servizio?

……

……

……

Può rimanere anonimo, oppure, se desidera una risposta o informazioni può lasciare nominativo e recapito ……..……..

Grazie per aver compilato questo questionario