



Fondazione per la Famiglia "Profumo di Betania" Onlus - Aderente FELCEAF
Sede legale: Piazza Libertà 6 - 21013 Gallarate (VA)
C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 - tel- 0331.777814 fax- 0331.246501

CARTA DEI SERVIZI

CONSULTORIO PER LA FAMIGLIA GALLARATE

Edizione 28 febbraio 2025

Piazza Libertà 6- 21013 Gallarate
tel.: 0331.777814 fax: 0331.246501

cod. 322000858

accreditata con DGR. N. 183 del 30.06.2010

sito: www.fondazioneprofumodibetania.it

pec: fondazioneft2@pec.it

e-mail: consultoriogallarate@fondazionebetania.it



Fondazione per la Famiglia "Profumo di Betania" Onlus - Aderente FELCEAF
Sede legale: Piazza Libertà 6 - 21013 Gallarate (VA)
C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 - tel- 0331.777814 fax- 0331.246501

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il **Consutorio per la Famiglia di Gallarate** fa parte della **Fondazione per la Famiglia Profumo di Betania Onlus** che comprende tre Consultori Familiari iscritti alla Federazione Lombarda Centri di Assistenza alla Famiglia. A Fe.L.Ce.A.F. aderiscono 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 il 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; e in seguito riconosciuta come Ente Unico Gestore di una pluralità di unità di offerta.

La Fondazione per la Famiglia Profumo di Betania Onlus ha sede legale in Piazza Libertà 6 - 21013 Gallarate (VA)
C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 - tel.- 0331.777814 fax- 0331.246501

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

Il **Consutorio per la Famiglia di Gallarate** ha sede in Piazza Libertà 6 - 21013 Gallarate (VA).

- È autorizzato al funzionamento da ATS Insubria codice presidio n. 858 - con delibera n. 183 del 30.06.2010.
- Il Consutorio soddisfa gli standard Regionali per l'accREDITAMENTO.
- Il consultorio è situato all'interno del decanato di Gallarate.
- La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornire le informazioni relative ai servizi offerti dai nostri Consultori in una logica di trasparenza. La sua adozione è prevista dalla Legge n.328 del 8.11.2000 art. 13 per gli enti erogatori di prestazioni e di servizi sociali.

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 PRESSO IL CONSULTORIO FAMILIARE

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; 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 su temi quali: educazione, affettività, sessualità, preparazione alla vita di coppia, sostegno alla genitorialità, preparazione alle diverse fasi di transizione che caratterizzano l'esistenza, bullismo, violenza di genere.

PRINCIPI ISPIRATORI – CODICE ETICO

- 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. Il Consutorio si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti più disagiati e svantaggiati.
- d. **Trasparenza e correttezza:** il Consutorio lavora per avere un dialogo costruttivo con i propri fruitori,



ritenendo fondamentale che tutti gli 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 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 per la Famiglia Profumo di Betania onlus fonda il proprio operato sulla centralità dell'uomo, che si propone di accogliere nel rispetto della sua identità, dignità e libertà. I 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:

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| ○ <i>Psicologo/Psicoterapia</i> | ○ <i>Mediatore Familiare</i> |
| ○ <i>Assistente Sanitario</i> | ○ <i>Medico Ginecologo</i> |
| ○ <i>Assistente Sociale</i> | ○ <i>Ostetrica</i> |
| ○ <i>Consulente Etico</i> | ○ <i>Insegnante Metodi Naturali</i> |
| ○ <i>Consulente Legale</i> | |

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, Assistente Sanitario, Ostetrica

MODALITÀ DI ACCESSO AL CONSULTORIO PER LA FAMIGLIA DI GALLARATE— PIAZZA LIBERTÀ, 6

La sede è situata nella zona pedonale del Centro di Gallarate

Collegamenti: principali autobus cittadini

Accesso su appuntamento:

L'orario di segreteria è dal **lunedì al venerdì 8,30 alle 12,30 e dalle 14.00 alle 18,00**.

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** o la tessera TEAM per i cittadini Europei o il codice STP per i cittadini extraeuropei, e 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.



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 all'interruzione della gravidanza, prestazioni di inserzione di dispositivi contraccettivi intrauterini.

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 l'impegnativa 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.

Modalità di Pagamento - Ticket a carico dell'utente

L'erogazione delle prestazioni sanitarie ginecologiche e i pap-test eseguiti in consultorio **NON richiede la partecipazione della spesa in base alla normativa stabilita dalla Regione Lombardia** del DGR n. XII_3630 del 16.12.2024 - Nomenclatore tariffario -dell'assistenza specialistica ambulatoriale e -DGR.3720 del 30.12.24 - Determinazioni in ordine agli indirizzi di programmazione del SSR per l'anno 2025 - Regole Sistema 2025.

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 ATS, le tariffe sono esposte al pubblico e si intendono per singolo incontro.

PRESTAZIONE IN REGIME DI SOLVENZA	TARIFFA IN SOLVENZA
Colloquio di sostegno	€ 31,90
Consulenza familiare	€ 31,90
Mediazione familiare	€ 31,90
Interventi di psicoterapia per singolo o coppia	€ 42,50

Pagamento Penale per mancata disdetta prestazioni psicosociali

L'utente che non disdice l'appuntamento fissato almeno 24 ore prima, o non si presenta al colloquio, è tenuto al pagamento di una "penale" di 25,00 euro quale rimborso della mancata prestazione.

Per disdire gli appuntamenti fissati per la giornata di LUNEDÌ si può utilizzare l'e-mail: infogallarate@fondazionebetania.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.



Ogni richiesta viene accolta sulla base di quanto il Consultorio è in grado di offrire. Qualora si presentassero richieste che il Consultorio non può di evadere, sarà comunque cura del personale della struttura segnalare all'utente le strutture più adeguate alla richiesta.

All'utente che contatta il Consultorio chiedendo una **prestazione specialistica psico-sociale**, viene inserito in lista d'attesa e successivamente fissato un primo colloquio con un operatore che valuta il caso; si procede poi all'assegnazione in equipe 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 sé stesso e le 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 relativa dichiarazione.

Presa in carico e Fase di Cura

Con ogni utente, che sia singolo o coppia, si predispone un progetto personalizzato periodicamente 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.

È in fase di valutazione l'introduzione dell'Agenda del Percorso Nascita per le Gravidanze Fisiologiche seguite in Consultorio.

Valutazione – Dimissione / Termine della presa in carico - 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 preavviso dell'annullamento di 24 ore oppure presenta "discontinuità" nel percorso che pregiudica l'efficacia della presa in carico, 4. si accompagna l'utente ad un 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 soddisfazione".

TEMPI PER LE PRESTAZIONI- LISTE DI ATTESA- CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Il tempo indicativo di ciascuna prestazione

Colloquio di Accoglienza 30/45 minuti - Area sociopsicologica 45/60 minuti - Visita ginecologica 20 minuti ca

I criteri per la Lista di Attesa in ambito Psico-Sociale e Ginecologico sono esclusivamente "**CRONOLOGICI**" ovvero la presa in carico viene evasa sulla base delle richieste giunte attraverso l'iscrizione sul sito internet della Fondazione, o telefonicamente solo in casi eccezionale, e tenendo conto del carico di lavoro dell'operatore designato. Per **ostetricia** e **ginecologia** la lista segue la disponibilità dei ginecologi.

Il tempo massimo di attesa nell'area ginecologica tra la richiesta e l'ottenimento della prestazione risulta essere tra i 160/180 giorni.

I tempi di attesa per le prestazioni dell'area psico-sociale sono stimati intorno ai 60/150 giorni.

L'équipe si riserva inoltre una valutazione discrezionale nella gestione delle liste di attesa applicando criteri di priorità per problematiche urgenti.

Annullamento appuntamento. 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 da parte dell'operatore sarà premura del Consultorio avvisare l'utente telefonicamente.

Si ribadisce la fine della presa in carico dopo 2 appuntamenti saltati senza un preavviso.



Fondazione per la Famiglia "Profumo di Betania" onlus - Aderente FELCEAF
Sede legale: Piazza Libertà 6 - 21013 Gallarate (VA)
C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 - tel- 0331.777814 fax- 0311.246501

La **continuità assistenziale** nel consultorio prevede, laddove possibile e richiesto che sia lo stesso medico/professionista a seguire un paziente. La Fondazione si impegna a provvedere alla sostituzione di operatori in caso di ferie o assenze impreviste prolungate con altri di pari qualifica e capacità professionali/operative, reperiti qualora possibile, attraverso le altre unità d'offerta.

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. È 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)

È 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) e in visione sul sito della Fondazione. 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 sociosanitaria, in tutto o in parte, gli utenti devono chiedere in segreteria i relativi moduli da compilare. Per le richieste di attestazioni 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 e 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





Fondazione per la Famiglia "Profumo di Betania" onlus - Aderente FELCEAF
Sede legale: Piazza Libertà 6 - 21013 Gallarate (VA)
C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 - tel- 0331.777814 fax- 0311.246501



MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ- SODDISFAZIONE CLIENTI- GESTIONE RECLAMI

Monitoraggio della soddisfazione / insoddisfazione degli utenti - Il Consultorio provvede a inviare via mail, solo agli utenti che hanno espresso il loro consenso, un "questionario" anonimo, che può essere compilato per esplicitare il gradimento o meno del servizio ricevuto. Per tutti gli altri utenti, tale questionario, è a disposizione in consultorio in forma cartacea.

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 monitorate e analizzate 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.



anno di compilazione

Gentile utente,

È 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