



**AREA TERRITORIALE
CONSULTORI FAMILIARI INTEGRATI**

CARTA DEI SERVIZI ANNO 2019

La carta dei servizi

E' uno strumento di informazione e di orientamento nell'ambito delle offerte dei servizi prestati nei Consultori.

Ha la finalità di rendere trasparenti i rapporti fra i Consultori e coloro che vi accedono.

E' un documento dinamico e suscettibile di continui aggiornamenti attraverso verifiche ed integrazioni, anche con la collaborazione di tutti coloro che accedono ai CFI.

E' possibile consultare la versione on line aggiornata della carta dei servizi dei CFI pubblicata sul sito web <https://www.serviziterritoriali-asstmilano.it/>

Il **Consulorio Familiare** è un presidio multi-professionale di prevenzione e assistenza sanitaria-psicologica-sociale all'individuo, alla coppia e alla famiglia nelle diverse fasi della vita. Vi lavorano ginecologi, assistenti sanitari, ostetriche, infermiere, infermiere pediatriche, psicologi, assistenti sociali, pediatri e avvocati, mediatrici linguistico-culturali e personale amministrativo.

Tutti gli operatori presenti nel servizio sono riconoscibili dall'apposito cartellino di riconoscimento. Tutti coloro che sono interessati a informazioni o necessitano di un intervento nell'ambito delle prestazioni consultoriali possono rivolgersi direttamente ai Consultori Familiari o consultare le pagine dedicate sul sito web.

Ambiti di intervento

- Adozione nazionale e internazionale
- Allattamento
- Contraccezione
- Diagnosi precoce tumori femminili
- Diritto di famiglia e problemi sociali e mediazione familiare
- Disagio psicologico individuale, di coppia e familiare
- Gravidanza e nascita
- Interruzione volontaria di gravidanza
- Menopausa
- Consulenza Preconcezionale
- Sessualità
- Sostegno alla genitorialità
- Spazio giovani
- Tutela Minori

Gli specialisti del consultorio familiare

Nei Consultori Familiari sono impegnati diversi operatori:

- Assistente sanitaria
- Assistente sociale
- Consulente legale
- Infermiere
- Infermiere pediatrico
- Mediatrice familiare
- Medico ginecologo
- Ostetrica
- Pediatra
- Psicologo



AREA TERRITORIALE CONSULTORI FAMILIARI INTEGRATI

Appuntamenti e prenotazioni

Generalmente i Consultori Familiari sono aperti dalle 8.30 alle 16.00.

Gli orari per l'erogazione delle prestazioni sono più ampi, secondo il calendario delle presenze degli specialisti.

Gli appuntamenti sono fissati tramite la segreteria del Consultorio Familiare.

In caso di utenti stranieri è disponibile un servizio di mediazione linguistica.

Non ci sono liste d'attesa. Generalmente le prestazioni sono erogate entro 15 giorni dalla richiesta, salvo quanto previsto da normativa specifica (interruzione volontaria gravidanza 5 gg.) e richieste di singoli specialisti, per i quali i tempi d'attesa possono essere più lunghi.

Il Consultorio Familiare si impegna ad evitare per quanto possibile la variazione degli orari degli appuntamenti concessi e comunque ad avvisare qualora si sia costretti a tali spostamenti; a tutti gli utenti si chiede la medesima correttezza, raccomandando di avvisare, con almeno 24 ore di anticipo, per eventuali disdette degli appuntamenti stabiliti.

Per l'erogazione delle sotto indicate prestazioni viene richiesta la partecipazione alla spesa (cioè il pagamento del ticket) secondo la normativa stabilita dalla Regione, entro i limiti previsti dalla stessa e salvo i casi di esenzione stabiliti dalla legge.

Prestazioni ticket a carico

Prima visita ginecologica	28,50
Visite ginecologiche + pap test	43,65
Controllo ginecologico	22,40
Pap test (prel.+ es.citol.)	19,55 *
Esame citologico	15,15
Inserimento IUD	16,15
Rimozione IUD	11,00
Training prenatale	esente

Prestazioni esenti da pagamento ticket

Fermo restando le esenzioni dalla partecipazione alla spesa previste dalla normativa vigente per reddito, patologie (se rispondenti all'offerta di cura del consultorio) status o condizione di cittadino extracomunitario, sono esenti le seguenti prestazioni erogate dai Consultori accreditati:

1. le prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria che vengono erogate senza obbligo di prescrizione su ricettario regionale da parte del MMG e/o medico specialista:

- Colloquio di accoglienza/orientamento
- Colloquio di consultazione
- Colloqui di valutazione psicodiagnostica
- Colloquio di sostegno
- Visita colloquio
- Consulenza familiare
- Mediazione familiare
- Osservazione/somministrazione test
- Relazioni complesse
- Incontri di gruppo con utenti
- Tutti gli interventi di psicoterapia nelle aree di competenza del consultorio



AREA TERRITORIALE CONSULTORI FAMILIARI INTEGRATI

2. Le prestazioni sociosanitarie erogate per la Tutela dei minori e le Adozioni, ivi comprese le prestazioni mediche specialistiche erogate per il rilascio delle certificazioni ai fini dell'accertamento dell'idoneità fisica e psichica dei coniugi che hanno presentato dichiarazione di disponibilità ad adottare al Tribunale per i Minorenni.

3. Pap test ogni tre anni donne di età compresa tra i 25 ed i 64 anni –

4. Tutte le prestazioni connesse alla gravidanza, di cui al DM Ministero della sanità 10-9-1998: ecografia ostetrica per un massimo di tre, prima visita e di controllo ginecologico, prima visita e di controllo ostetrico.

Per la sola prima visita e le visite successive di controllo, relativamente all'area materno-infantile (art. 51 ACN per la medicina generale 2005 e succ.), è previsto l'accesso diretto senza la richiesta del Medico di Medicina Generale.

In questo caso sarà il medico specialista, che eroga la prestazione, a prescriverla secondo le modalità di ricettazione previste dalla normativa vigente.

Accoglienza intervento

L'accesso ai servizi è aperto a tutti senza alcuna limitazione territoriale.

Alla consulenza medica si può accedere direttamente previo appuntamento con la segreteria.

Nel caso in cui non sia possibile all'operatore addetto all'accoglienza definire la congruità della richiesta con una specifica prestazione erogata dal consultorio verrà proposto un colloquio per approfondire la richiesta con un operatore di area sanitaria, psicologica o sociale, più attinente alla richiesta.

Nel caso in cui la richiesta non sia riconducibile alle funzioni istituzionali del servizio saranno fornite le informazioni più efficaci per l'accesso ad altri servizi.

Accesso ai servizi senza appuntamento

In orari predeterminati è possibile accedere liberamente a:

- sostegno allattamento
- spazio giovani
- gruppi tematici relativi al sostegno alla genitorialità

Ritiro dei referti

La prestazione di lettura del pap-test viene eseguita al Laboratorio di Anatomia Patologica dell'Azienda Ospedaliera San Paolo. Pertanto dal momento del prelievo occorrono circa 30 giorni per poter avere il referto. Il ritiro del referto può essere effettuato di persona oppure da un terzo usando l'apposita delega, comunque con esibizione di un documento di riconoscimento, direttamente presso la Segreteria dei CFI. In caso di refertazione dubbia o positiva l'interessata verrà tempestivamente contattata per le azioni conseguenti.

Incontri di gruppo

I CFI offrono la possibilità di partecipare a gruppi di promozione della salute:

- percorso nascita
- gruppo aperto mamma bambino
- alimentazione complementare 6 e 12 mesi
- prevenzione dei danni solari
- prevenzione degli incidenti domestici
- massaggio
- menopausa
- spazio giovani
- adozioni

Per conoscere il calendario delle date e gli orari degli interventi programmati e per iscriversi agli stessi contattare le Segreterie dei CFI.



AREA TERRITORIALE CONSULTORI FAMILIARI INTEGRATI

È possibile presentare segnalazioni, reclami ed encomi in ogni sede di CFI attraverso l'apposita modulistica a disposizione degli utenti. Alla segnalazione verrà data risposta, da parte del Direttore di Distretto, entro 30 gg., come da procedura aziendale.

Elenco sedi e recapiti CFI afferenti alla ASST Santi Paolo e Carlo

Municipio 5	Consultorio Familiare Integrato Via Boifava, 25 - Milano (20142)	Tel: 02/85788428 Fax: 02/85786429 Email: ConsultorioFamiliareBoifava@asl.milano.it
Municipio 6	Consultorio Familiare Integrato Via della Ferrera, 14 -Milano (20142)	Tel: 02/85788534 Fax: 02/85787599 Email: CFD5DellaFerrera@asl.milano.it
Municipio 6	Consultorio Familiare Integrato Via Remo La Valle 7 – Milano (20147)	Tel: 02/85788530 Fax: 02/85787599 Email: CFD5RemoLaValle@asl.milano.it
Municipio 7	Consultorio Familiare Integrato Via Monreale, 13 - Milano (20148)	Tel: 02/85788535 Fax: 02/85787059 Email: CFD5Monreale@asl.milano.it
Municipio 7	Consultorio Familiare Integrato Via Masaniello, 23 - Milano (20152)	Tel: 02/85788532 Fax: 02/85788590 Email: CFD5masaniello@asl.milano.it

Tutela dei diritti delle persone assistite:

L'ASST con i suoi servizi custodisce le informazioni fornite e si impegna a tutelare i diritti delle persone assistite. A tal fine è stato adottato il regolamento per la sicurezza del trattamento dei dati, del regolamento per la gestione del sistema informativo consultabile presso il nostro sito al seguente indirizzo <http://www.sancarlo.mi.it/sites/default/files/DEL-2018-0002104.pdf>.

Grado di soddisfazione dei servizi offerti

Il cittadino, se lo desidera, può esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio ricevuto presso l'Ufficio Relazione con il Pubblico, dove è possibile formulare anche apprezzamenti, suggerimenti, encomi rispetto alle attività ricevute dal Consultorio Familiare Integrato.

E' possibile anche richiedere presso la segreteria il modulo specifico per esprimere il grado di soddisfazione del servizio ricevuto dal CFI.

Modalità di accesso documentazione socio-sanitaria

Ogni informazione per acquisire copia della documentazione sanitaria è disponibile sul sito aziendale al seguente indirizzo:

https://www.asst-santipaolocarlo.it/web/guest/contenuto-web/-/asset_publisher/Q47FrkrNjNTu/content/richiedi-la-documentazione-clinica

Milano, luglio 2019