



Ospedale Niguarda

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

CARTA DEI SERVIZI

Consultori familiari
Municipio 9

Indice

1. Descrizione dell'unità d'offerta	pag.	1
2. Status giuridico	pag.	1
3. Possesso dei requisiti	pag.	2
4. Mission e Vision	pag.	2
5. Diritti dei cittadini e doveri degli operatori	pag.	3
6. Stili di lavoro	pag.	4
7. Figure professionali	pag.	4
8. Modalità di accesso	pag.	5
9. Apertura	pag.	6
10. Accoglienza	pag.	6
11. Attività specifiche	pag.	8
12. Compartecipazione ai costi: ticket	pag.	13
13. Qualità del servizio	pag.	14
14. Valutazione della qualità del servizio	pag.	14
15. Modalità di segnalazione di reclamo/ disservizio/gradimento	pag.	14
16. Continuità assistenziale	pag.	15
17. Dimissioni	pag.	15
18. Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria	pag.	15
19. Contatti	pag.	15

1. Descrizione dell'unità d'offerta

I Consultori Familiari sono strutture organizzative dei distretti. Si possono considerare come servizi sociosanitari integrati di base, con competenze multidisciplinari, determinanti per la promozione e la prevenzione nell'ambito della salute della donna e dell'età evolutiva. Tali strutture sono sorte con tempi e modalità diversi, in seguito all'approvazione delle relative leggi regionali.

Nel 1975 la legge 405 istituisce i Consultori Familiari con lo scopo di assicurare:

- a) l'assistenza psicologica e sociale per la preparazione alla maternità ed alla paternità responsabile e per i problemi della coppia e della famiglia, anche in ordine alla problematica minorile;
- b) la somministrazione dei mezzi necessari per conseguire le finalità liberamente scelte dalla coppia e dal singolo in ordine alla procreazione responsabile nel rispetto delle convinzioni etiche e dell'integrità fisica degli utenti;
- c) la tutela della salute della donna e del prodotto del concepimento;
- d) la divulgazione delle informazioni idonee a promuovere ovvero a prevenire la gravidanza, consigliando i metodi ed i farmaci adatti a ciascun caso;
- e) l'informazione e l'assistenza riguardo ai problemi della sterilità e della infertilità umana, nonché alle tecniche di procreazione medicalmente assistita;
- f) l'informazione sulle procedure per l'adozione e l'affidamento familiare.

La multidisciplinarietà delle aree di intervento del consultorio familiare ha la finalità di guardare alla persona in modo olistico al fine di promuovere la salute sessuale, riproduttiva e relazionale del singolo, della coppia e della famiglia, e di garantire l'applicazione della legge 194/78 (interruzione volontaria di gravidanza), attraverso interventi psico-socio-sanitari realizzati anche in collaborazione con gli Enti e le Istituzioni locali, le Associazioni di volontariato, i coordinamenti aziendali di educazione alla salute.

2. Status giuridico

Hanno capo in ASST Grande Ospedale Metropolitano di Niguarda quattro Consultori Familiari afferenti alla S.C. Distretto del Municipio 9 di Milano:

- CF "Villa Marelli", Viale Zara 81 (M5 Marche, M3 Zara) - tel. 02 6444.3303
- CF Brivio, Via C. Brivio 2 (M3 Dergano, Bus 82) - tel. 02 6444.8685
- CF Cherasco, Via Cherasco 7 (M5 Cà Granda, tram 4) - tel. 02 6444.6502
- CF Bondo, Via Val di Bondo 11 (M3 Affori FN, Bus 40/41) - tel. 02 6444.3331

L'accoglienza dell'utenza è libera, per accedervi non è necessaria la prescrizione del MMG, ma le prestazioni sono erogate su appuntamento.

Il servizio è rivolto a tutte le persone, senza limitazioni di residenza, reddito, età e provenienza geo-culturale.

3 Possesso dei requisiti

I Consulenti Familiari afferenti all'ASST Grande Ospedale Metropolitano di Niguarda mantengono lo status giuridico riconosciuto, documentando il possesso dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi prescritti dalle normative vigenti.

4. Mission e vision

La mission dei Consulenti Familiari (CF) consiste nel garantire la razionalizzazione, l'integrazione e l'efficientamento dei servizi sociosanitari delle strutture consultoriali, impiegando nel processo le risorse ad esse assegnate in modo efficiente.

Nello specifico, i CF sono deputati alla prevenzione e promozione della salute, attraverso azioni di consulenza, diagnosi e cura rivolte alla donna, alla coppia, alla famiglia e ai minori nelle diverse fasi del ciclo di vita e all'interno del contesto comunitario di riferimento.

L'attività dei CF è caratterizzata da un approccio multidisciplinare e olistico, attento alla complessità dello stato di benessere della persona nelle diverse fasce di età e nei diversi contesti socioculturali di appartenenza.

I CF erogano prestazioni sanitarie, psicologiche, sociali e socio-giuridiche destinate al singolo, alla coppia e alla famiglia nelle diverse fasi del ciclo di vita. Il contesto è accogliente e riservato, gestito da una équipe multidisciplinare. I professionisti che vi lavorano danno particolare attenzione all'inclusione dei cittadini stranieri e all'accoglienza dei giovani. Si effettuano interventi a tutela dei minori su mandato dell'Autorità Giudiziaria e relativi al percorso di adozione.

La vision si inserisce all'interno delle scelte di programmazione sanitaria nazionale, regionale e locale, integrandosi con esse e contribuendo ad una loro attuazione in risposta ai bisogni di salute della comunità locale.

Nell'assolvimento delle funzioni conferite, perseguendo obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità contribuisce nell'ambito delle linee guida e del coordinamento regionale, alla realizzazione della programmazione concertata.

I consulenti familiari perseguono la loro vision con costante riferimento ai seguenti principi:

- adeguatezza, qualità ed efficacia delle prestazioni offerte, relativamente alle funzioni attribuite;
- verifica costante dei risultati raggiunti e miglioramento permanente degli standard qualitativi;
- trasparenza, sia nell'ambito dei processi decisionali aziendali, che nell'erogazione dei servizi. A tal fine primaria importanza viene attribuita all'informazione ed alla comunicazione.

- integrazione delle attività e delle politiche con le altre realtà locali per un sempre più efficace perseguimento degli obiettivi;
- semplificazione dei procedimenti amministrativi di competenza;
- assunzione del sistema budgetario come metodologia per la gestione nel rispetto dei principi di programmazione e controllo;
- valorizzazione delle risorse professionali, anche mediante la formazione e l'aggiornamento del personale;
- responsabilizzazione e coinvolgimento del personale a tutti i livelli, ciascuno per la propria professionalità.

5. Diritti dei cittadini e doveri degli operatori

I principi della rete consultoriale garantiscono la tutela del diritto di:

- riservatezza: ogni cittadino ha diritto alla riservatezza;
- accesso: ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;
- informazione: ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse;
- trasparenza: ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate;
- fiducia: ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità;
- suggerimento o reclamo: ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato;
- equi fruizione: il cittadino ha diritto ad ottenere la stessa modalità di accoglienza e valutazione del bisogno, indipendentemente dalla sede consultoriale di accesso.

6. Stili di lavoro

Integrazione con il territorio

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con la rete dei servizi territoriali (presidi ospedalieri, enti istituzionali, servizi sociali dei Comuni, scuole, gruppi, associazioni, agenzie educative, ecc.) e alla necessità di stabilire rapporti significativi al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona e in modo particolare di chi si trova in condizioni di necessità.

Lavoro d'équipe

L'attività erogata dai CF è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni d'équipe e l'offerta sanitaria non è separata da quella psico-sociale. Nelle riunioni d'équipe si concretizza il momento collegiale di confronto tra tutte le professionalità presenti nel CF.

Accoglienza

Il CF è la struttura territoriale di primo ascolto e di primo intervento e l'accoglienza costituisce il momento in cui viene offerto al cittadino un ascolto attento e partecipe volto a capire la domanda e i bisogni per fornirgli risposte utili e qualificate e un supporto in momenti critici della vita.

Formazione permanente

Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori. È finalizzata all'arricchimento di conoscenze specifiche e trasversali ad ogni profilo professionale ed alla crescita e allo sviluppo di una visione condivisa della realtà lavorativa.

7. Figure professionali

La Struttura Semplice di coordinamento delle attività consultoriali è gestita da un responsabile dirigente e da un incaricato della funzione di coordinamento.

È garantita in organico la presenza, tale da garantire interdisciplinarietà, delle seguenti figure professionali:

- Ginecologo
- Psicologo
- Assistente sociale
- Assistente sanitaria/infermiera
- Ostetrica/o
- Amministrativa
- Mediatore linguistico culturale

L'elemento che caratterizza la presa in carico dei CF è l'integrazione che si realizza sia tra le figure a competenza sanitaria, psico-sociale e sociosanitaria sia mantenendo un rapporto con gli altri soggetti istituzionali del territorio (Comuni, medicina di base, medicina specialistica, ecc.) che a vario titolo si occupano della salute psico-fisica della persona.

L'integrazione è ulteriormente garantita dalla pratica del "consulto" tra gli operatori, che dedicano alla discussione collegiale dei casi almeno una riunione settimanale.

Gli operatori che lavorano nei CF sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile dall'utente e che riporta nome, cognome e qualifica.

Le modalità di selezione e sostituzione del personale seguono la normativa vigente in materia di Pubblica Amministrazione

8. Modalità di accesso

Il cittadino può accedere liberamente al servizio. Non ci sono vincoli territoriali per l'accesso alla rete consultoriale.

Le prestazioni di assistenza specialistica (esempio: visite ostetriche-ginecologiche, pap-test), anche se esenti dalla compartecipazione alla spesa (corresponsione ticket), sono rendicontate con prescrizione su ricettario regionale, redatta a cura del Medico Medicina Generale (MMG) o dello specialista del Consultorio.

Per l'accesso alla rete consultoriale è necessario:

Carta Regionale dei Servizi o tessera TEAM per i cittadini europei o il codice STP per i cittadini extracomunitari in permesso temporaneo di soggiorno.

Per prenotare un appuntamento è sufficiente telefonare o recarsi presso la sede del CF durante gli orari di apertura della segreteria.

Le eventuali liste d'attesa sono gestite secondo criteri cronologici (data di richiesta della prestazione) e di priorità coerenti con le linee e le indicazioni regionali e aziendali. In occasione della prima prestazione verrà aperto e compilato il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) individuale o di coppia/famiglia, successivamente aggiornato ad ogni accesso e conservato nell'Archivio secondo quanto prescritto dalle Leggi vigenti e nel rispetto della normativa del Consenso sulla Tutela dei Dati Personali, ai sensi del Regolamento Europeo n. 2016/679 del 27/04/2016.

Entro 30 giorni dal primo accesso, verrà stilato il Progetto individuale in risposta ai bisogni espressi dal cittadino. Verranno indicate le figure professionali coinvolte nella realizzazione del Progetto, gli obiettivi e gli indicatori di raggiungimento degli obiettivi, i tempi di realizzazione e di verifica/monitoraggio del percorso e la data di chiusura del Progetto con la specifica dell'eventuale invio ad altri Servizi.

9. Apertura

Tutti e quattro i CF hanno un orario attività dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 16.00. Tutti i CF garantiscono l'accettazione per le prenotazioni, di persona o telefoniche, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 13:30 alle 15.00

Le chiusure programmate sono affisse con congruo anticipo nelle sedi consultoriali in un apposito avviso che contiene l'indicazione della sede consultoriale aperta più vicina a cui poter accedere.

10. Accoglienza

Personale Amministrativo o altro operatore del Consultorio temporaneamente in supporto al servizio Segreteria

- Accolgono l'utente sia in accesso spontaneo diretto che telefonico, sia con appuntamento.

Esito dell'accesso diretto e spontaneo:

a) prenotazione appuntamento: nel caso di richiesta riconducibile a una delle funzioni/prestazioni erogate dal CF;

b) proposta di colloquio telefonico di approfondimento con professionista sanitario: nel caso di richiesta non espressamente riconducibile ad una specifica prestazione erogata dal CF;

c) indicazione delle informazioni più efficaci: nel caso la richiesta non sia riconducibile alle funzioni istituzionali viene indicato altro servizio della rete.

- Prenotazione appuntamento tramite individuazione dell'utente e raccolta/verifica dati relativi:

a) se l'utente è già conosciuto si rispetta la continuità nell'assistenza fissando, per quanto possibile, l'appuntamento con lo stesso specialista

b) se l'utente è nuovo viene fissato l'appuntamento in base alla prima disponibilità..

- Accoglienza dell'utente alla data fissata per la prestazione e identificazione tramite carta regionale CRS-SISS o documento d'identità:

a) in caso di primo accesso, viene comunicato di prendere visione dell'informativa per il trattamento dei dati esposta in prossimità della segreteria/accettazione e, se richiesto, viene rilasciata copia.

b) nel caso di prestazioni specialistiche che secondo la normativa regionale vigente prevedono la compartecipazione alla spesa, verrà richiesto il pagamento del ticket oppure la presentazione di attestazione di esenzione.

La ricevuta di pagamento, nei casi che lo prevedono, viene rilasciata successivamente alla prestazione.

- La registrazione dei dati relativi alla prestazione e alla prescrizione ai fini della rendicontazione alla Regione, viene effettuata entro i termini stabiliti dalla Regione.

Dirigenti medico o psicologo e professionisti sanitari e socio-sanitari

- Presa in carico della necessità dell'utente in base alla specifica competenza professionale e programmazione di un percorso di assistenza che può prevedere interventi integrati multidisciplinari.

- Presa in carico dell'utente:

a) definizione del Progetto Individualizzato compilando il modello di riferimento del "Percorso di presa in carico consultoriale - fase intervento/trattamento"

b) raccolta del consenso di adesione o non adesione al Progetto Individualizzato proposto. In caso di non adesione viene segnalata la motivazione chiudendo il Progetto/FASaS. Non è previsto consenso di adesione al Progetto nel caso la presa in carico sia attivata su mandato dell'Autorità Giudiziaria.

c) può essere derogata solo nei seguenti casi:

- prestazione unica di tipo sanitario o psicosociale alla quale non viene dato seguito senza ulteriori adempimenti

- erogazione della prestazione nel contesto di incontri di gruppo riferita a informazioni, conoscenza, apprendimento e/o accompagnamento nelle diverse fasi del ciclo di vita (es. allattamento, massaggio, adolescenza, convivenza/matrimonio, contraccezione, maternità/paternità) e che si esaurisca con la partecipazione dell'utente all'attività di gruppo.

- Attuazione del Progetto Individualizzato /familiare.

- Aggiornamento del Diario degli eventi/interventi e, nel caso di incontri di Gruppo, registrazione della presenza dell'utente sull'apposito foglio firma.

- Alla fine di ogni progetto o erogazione di singola prestazione si propone la compilazione del questionario di gradimento.

11. Attività specifiche

Contracezione

Il CF svolge funzioni di informazione e sensibilizzazione alla scelta responsabile e consapevole delle donne e delle coppie in merito alle opportunità di gestione della fertilità e del ricorso a contraccettivi, nel rispetto dei valori culturali ed etici personali, dei propri bisogni e stili di vita in ogni fase del ciclo di vita personale, di coppia e familiare.

Garantisce informazione sui metodi contraccettivi, visita ginecologica e controlli periodici, accompagnando a personalizzare la scelta del proprio percorso di gestione della fertilità.

Sterilità e infertilità

Il CF fornisce informazione e assistenza riguardo all'infertilità e sterilità nonché alle tecniche di procreazione medicalmente assistita (PMA). Dopo una prima consulenza e valutazione delle problematiche fisiche la coppia è orientata verso le strutture più idonee all'iter diagnostico e terapeutico. Viene proposta, inoltre, l'opportunità di avvalersi della consulenza psicologica a supporto dell'avvio del processo di elaborazione emotiva dei vissuti connessi all'infertilità e alla scelta di tecniche e terapie ai fini della PMA.

Gravidanza

I CF garantiscono un percorso che offre alla donna e alla coppia un sostegno sanitario, psicologico e sociale finalizzato alla tutela della mamma e del nascituro. Visite ginecologiche, controlli ostetrici, prescrizione di esami diagnostici hanno come obiettivo la valutazione e la sorveglianza dell'evolversi della gravidanza. Le prestazioni sono gratuite.

Corsi di accompagnamento alla nascita (CAN)

Il CF organizza corsi di accompagnamento alla nascita gratuiti rivolti alle future mamme tra il settimo e il nono mese di gravidanza e ai loro partner. Sono percorsi che, oltre ad assistere e preparare la donna ai cambiamenti del proprio corpo e al parto, aiutano la coppia a ridisegnare la propria relazione affettiva e a prepararsi al nuovo ruolo di genitori.

Percorso nascita

L'ostetrica di ogni CF, in rete con gli altri professionisti (medico specialista in ostetricia e ginecologia, psicologa, assistente sociale e sanitaria) e con il pediatra di libera scelta (PLS), detto anche pediatra di famiglia, e il Medico di Medicina Generale (MMG), assiste autonomamente la donna con gravidanza a decorso fisiologico. viene

utilizzata l'Agenda del Percorso Nascita, strumento cartaceo, che documenta e accompagna la donna durante la gravidanza, il parto e il puerperio.

Il primo incontro in gravidanza, idealmente entro la decima settimana, garantisce alla donna di esprimere le proprie richieste e all'Ostetrica, attraverso un'anamnesi accurata, di conoscere il suo stato di salute e quello della sua famiglia, per permettere di stabilire se la gravidanza sia fisiologica o assicurare cure aggiuntive, qualora necessarie.

Durante il primo incontro con l'Ostetrica, viene proposto il percorso di assistenza più adeguato.

Si elabora e condivide con la mamma:

- il Piano Assistenziale Individuale (PAI)
- il calendario di incontri
- il calendario delle ecografie ostetriche
- alcuni esami del sangue e delle urine.

È possibile discutere di alcuni temi di salute importanti quali l'assunzione di acido folico, come mantenere attività fisica e adeguata alimentazione, astenersi dal fumo e dall'alcol, le vaccinazioni da affrontare e altro ancora.

Home visiting (Visita domiciliare) ostetrica

Si tratta di un servizio gratuito, offerto dalle ostetriche consultoriali alle puerpere residenti o domiciliate nel Municipio 9, dopo la dimissione dall'ospedale.

L'obiettivo è sostenere la mamma, il suo bambino e la sua famiglia, garantendo continuità assistenziale ed umanizzazione della nascita, anche attraverso l'integrazione dei servizi che, lungo tutto il percorso, se ne prendono cura.

Il periodo successivo al parto, ed il ritorno a casa, rappresenta un momento particolare e delicato per emozioni, sensazioni, dubbi e paure. Può accadere infatti di aver bisogno di piccoli consigli, per dubbi che possono insorgere, di sentire la necessità di essere aiutata e sostenuta nell'allattamento al seno o nei primi accudimenti del bambino, considerato che il periodo post-parto rappresenta una fase speciale nella vita di ogni donna, del bambino e della coppia caratterizzata da forti emozioni e cambiamenti significativi.

L'ostetrica a casa avrà cura di sostenere la mamma nell'avvio e nel proseguimento dell'allattamento sapendo far emergere le risorse endogene, così che ogni mamma possa riconoscere e cogliere le necessità del proprio bambino.

L'ostetrica valuterà il benessere materno e neonatale, all'interno del contesto familiare, fornendo risposte adeguate.

Gruppi madre-bambino

I CF organizzano incontri settimanali gratuiti dedicati a neo-genitori e ai loro bambini per confrontarsi con ostetrica e psicologa e con altri neo-genitori, per avere e

scambiare informazioni, indicazioni e sostegno nell'accudimento e cura del neonato nel primo anno di vita. Le tematiche trattate durante gli incontri rispondono alle necessità e curiosità dei partecipanti rispetto all'allattamento, allo sviluppo psicomotorio e cognitivo, alla qualità e gestione delle emozioni e delle relazioni genitore-bambino, tra genitori e tra loro e le rispettive famiglie di origine. Attenzione viene dedicata anche alla gestione della fertilità e della sessualità nel post parto. Sono previsti periodicamente incontri strutturati su tematiche precise: la lettura fin dai primi mesi di vita (con l'intervento delle volontarie del progetto "nati per leggere"), l'alimentazione complementare, la disostruzione pediatrica e il massaggio infantile.

Certificazione per interruzione volontaria di gravidanza

I CF garantiscono l'assistenza ai sensi della L. 194/75 sull'interruzione volontaria di gravidanza proponendo un percorso multidisciplinare ed integrato che coinvolge lo specialista in ginecologia, l'assistente sanitaria o l'assistente sociale e, se necessario, la psicologa. Alla conclusione della visita di fattibilità, viene rilasciata l'attestazione necessaria ad accedere in ospedale; alle donne che scelgono di rivolgersi all'ospedale Niguarda per la procedura di interruzione, il CF prenota, attraverso il portale dedicato, l'appuntamento per l'accettazione. A tutte è offerto un appuntamento di controllo post interruzione in CF e la consulenza per l'adozione del programma di gestione della fertilità più idoneo.

In caso la richiesta di assistenza venga fatta da utente minorenni, la presa in carico è a cura della psicologa che valuta insieme alla ragazza la possibilità di coinvolgere i genitori o di avvalersi dell'intervento del Giudice Tutelare (GT) per il rilascio del consenso all'interruzione. Quando è indispensabile richiedere l'intervento del GT, la psicologa predisponde una nota informativa sulla condizione della minore a lui destinata. Viene sempre proposta la consulenza psicologica individuale e, ove possibile, familiare o di coppia, finalizzata al supporto e all'avvio dell'elaborazione emotiva dell'evento. Le prestazioni sono gratuite.

Prevenzione ed educazione alla salute

I CF promuovono interventi rivolti a gruppi omogenei di popolazione (studenti, genitori, insegnanti) su tematiche quali: sessualità e affettività, relazioni di coppia e familiari, contraccezione e procreazione responsabile, educazione alla salute in rapporto alle malattie sessualmente trasmissibili e ai cambiamenti psico-fisici che intervengono nelle diverse fasi della vita. Alcune attività possono essere realizzate anche nelle scuole o nelle associazioni o enti del Municipio 9.

Screening tumore della cervice uterina

I CF aderiscono alla campagna di Screening Regionale sulla prevenzione dei tumori del collo dell'utero, con modalità e tempi dettati dalla stessa Regione. È possibile eseguire il pap-test anche al di fuori della campagna di prevenzione previo pagamento di un ticket.

Menopausa

Oltre alla consulenza specialistica sanitaria e psico-sociale, il CF organizza in collaborazione con il Servizio di Nutrizione ospedaliero una serie di incontri informativi di gruppo condotti da più professionisti. La menopausa viene presentata come tappa evolutiva fisiologica nella vita della donna che comporta cambiamenti a più livelli. Vengono approfonditi i correlati di carattere sanitario, relazionale ed emotivo. Particolare attenzione viene riservata allo stile di alimentazione e alla prevenzione dell'incontinenza urinaria attraverso la proposta di attività corporee localizzate al distretto del pavimento pelvico. Viene anche affrontato il tema della sessualità in epoca post fertile e della ricaduta nella relazione di coppia. La partecipazione agli incontri di gruppo è gratuita.

Spazio giovani

Un pomeriggio alla settimana il CF offre ai ragazzi/e fino ai 22 anni d'età una accoglienza riservata e gratuita in cui potersi avvalere della consulenza dei professionisti sanitari e psicosociali.

Vengono offerte informazioni e prese in carico per tematiche inerenti la sessualità, la contraccezione, le relazioni con i familiari, gli adulti e i coetanei, il disagio emotivo personale.

Ai minori è garantito l'accesso al percorso contraccettivo svincolato dal rilascio del consenso dei genitori che, invece, è richiesto in occasione di consulenza per problematiche diverse e per la presa in carico psicologica. Le prestazioni erogate in Spazio Giovani sono esenti dal pagamento del ticket.

Adozioni nazionali e internazionali

La SS Coordinamento Attività Consultoriale di ASST Niguarda mette a disposizione dei cittadini del Municipio 9 un Centro Adozioni in cui operano psicologi ed assistenti sociali che offrono informazioni ed assistenza durante il percorso adottivo. Le coppie aspiranti all'adozione nazionale o internazionale vengono accompagnate ad approfondire la loro formazione all'accoglienza di un bambino proveniente da una realtà geo-culturale diversa dalla propria e vengono aiutate ad intraprendere un percorso di consapevolezza della propria disponibilità e idoneità all'adozione. Dopo l'inserimento del bambino sono previsti incontri di supporto e monitoraggio dedicati al nuovo nucleo familiare. Il percorso di attestazione di idoneità viene avviato su mandato del Tribunale per i minorenni, per informazioni ed orientamento l'accesso è libero. Le prestazioni sono gratuite.

Consulenza psicologica

Il CF offre consulenza psicologica al singolo (adulto, giovane, bambino), alla coppia e alla famiglia che ne fa richiesta o che accede su mandato dell'Autorità Giudiziaria nell'ambito di procedimenti a tutela dei minori in stato di pregiudizio. Nei casi di richiesta spontanea, la consulenza e l'eventuale presa in carico sono dirette

all'approfondimento del disagio emotivo e alla valutazione della pertinenza della richiesta con gli ambiti di intervento specifici del CF. Il CF è un servizio di base, garantisce la consultazione, con valutazione psicodiagnostica se indicata, colloqui clinici di sostegno e psicoterapia breve quando il disagio emotivo è correlato ad un evento o ad una fase del ciclo di vita personale o familiare. Gli interventi possono svolgersi in integrazione con altri professionisti o Servizi di cura. L'accesso alla consulenza è vincolato al rilascio del consenso all'erogazione della prestazione da parte dell'interessato; nel caso di minore il consenso deve essere rilasciato dai genitori.

In caso di indicazione per trattamenti specialistici o approfondimenti di secondo livello, il richiedente viene orientato verso il Servizio più idoneo. Le prestazioni sono gratuite.

Mediazione e consulenza familiare

L'assistente sociale e lo psicologo offrono ai nuclei familiari che stanno affrontando la separazione coniugale una consulenza specialistica finalizzata a sostenere il processo di cambiamento e di riorganizzazione dell'assetto familiare. In presenza di prole, può essere indicato, per la coppia dei genitori, usufruire di interventi di Mediazione Familiare condotti da personale specializzato. L'obiettivo degli interventi di Mediazione Familiare è sostenere la coppia genitoriale nella ricerca di accordi e modalità condivise per gestire la co-genitorialità nel contesto di separazione coniugale. Nel percorso di Mediazione è previsto l'accesso alla consulenza legale sul Diritto di famiglia. Tutte le prestazioni sono gratuite.

Consulenza sociale e socio-giuridica

La consulenza sociale del CF è finalizzata ad orientare e accompagnare il richiedente verso i servizi specialistici, enti e risorse territoriali che offrono assistenza a cittadini in condizioni di fragilità e disagio sociale, siano essi adulti, minori o famiglie. Particolare attenzione viene dedicata all'area della genitorialità, della conflittualità di coppia e all'accompagnamento nella gestione dei passaggi più critici e complessi del ciclo di vita, all'inclusione di cittadini provenienti da realtà geo-culturali diverse, ai ricongiungimenti familiari e al supporto nell'affrontare una gravidanza non desiderata. Gli interventi si caratterizzano per l'integrazione con altri servizi e risorse aziendali e territoriali. L'assistente sociale del CF opera in collaborazione con il consulente legale per rispondere a quesiti e necessità di natura socio-giuridica inerenti il Diritto di famiglia, il rapporto genitori-figli e la Tutela dei minori in contesto di separazione coniugale dei genitori. Le prestazioni sono gratuite.

12. Compartecipazione ai costi: ticket

Riportiamo di seguito la tabella delle prestazioni soggette a ticket e le relative esenzioni:
TARIFFARIO DGR 6131 del 23/01/2017

CODICE PRESTAZIONE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	TARIFFA PRESTAZIONE €
89261	PRIMA VISITA GINECOLOGICA	22,50
89262	VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO	17,90
91385	ESAME CITOLOGICO	12,15
91385 + 91484	ESAME CITOLOGICO + PRELIEVO CITOLOGICO (*)	15,05
91484	PRELIEVO CITOLOGICO	2,90
697	INSERZIONE DI DISPOSITIVO CONTRACCETTIVO	13,15
9771	RIMOZIONE DI DISPOSITIVO CONTRACCETTIVO	9,50
9618	INSERZIONE ALTRO PESSARIO VAGINALE	9,50
7021	COLPOSCOPIA	10,55

PRESTAZIONI PER GRAVIDANZA

CODICE PRESTAZIONE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	TARIFFA PRESTAZIONE €	TOTALE DOVUTO €
89263	PRIMA VISITA OSTETRICA	22,50	ESENTE
89264	VISITA OSTETRICA DI CONTROLLO	17,90	ESENTE
89262	VISITA POST-PARTUM (ENTRO 60 GG DAL PARTO)		ESENTE
9337	TRAINING PRENATALE	36,00	ESENTE

(*) PAP-TEST ESENZIONE OGNI 3 ANNI PER DONNE DI ETÀ 25/64

SONO ESENTI DAL PAGAMENTO DEL TICKET:

- GIOVANI SINO AL COMPIMENTO DEL 22° ANNO DI ETÀ PER CONTRACCEZIONE;
- PERSONE DI ETÀ SUPERIORE AI 65 ANNI CON UN REDDITO INFERIORE ANNUO LORDO A EURO 38.500,00
- GRAVIDE (D.M.4.98)
- VISITE PER INTERRUZIONE VOLONTARIA DI GRAVIDANZA (LEGGE 194/78)
- VISITA POST PARTUM ENTRO 60 GIORNI
- VISITA POST IVG ENTRO 60 GIORNI
- TUTTI I CASI PREVISTI DALLA LEGGE (INVALIDITÀ - DISOCCUPAZIONE, TITOLARI DI PENSIONI SOCIALI. ECC.) CON LETTERA DI ESENZIONE DELLA ATS
- Per i disoccupati si deve essere in possesso della certificazione rilasciata dall'Ufficio Scelta e Revoca

PER IL PAGAMENTO:

1. TRAMITE BONIFICO BANCARIO:

Intesa San Paolo - Agenzia Niguarda - IBAN IT 73 B 03069 09489 100000046077 - intestato a:
ASST GOM NIGUARDA Servizio Tesoreria - Piazza Ospedale Maggiore 3 - 20162 Milano
Causale bonifico: CON55 nome e cognome utente - nome della prestazione

2. PAGARE CON BANCOMAT/CARTA DI CREDITO IN SEGRETERIA

13. Qualità del servizio

Le prestazioni vengono erogate secondo “standard” che orientano l’azione del servizio determinandone il livello di qualità e che sono definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento), sia interni ai Consulтори stessi:

- qualifica professionale degli operatori
- formazione continua degli operatori
- interventi personalizzati
- valutazione multidisciplinare d’équipe dei bisogni degli utenti
- informazione trasparente agli utenti

14. Valutazione della qualità del servizio

Riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona, il CF opera secondo principi di efficienza ed efficacia.

Si impegna di conseguenza ad una completa informazione sui servizi offerti, alla valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante la verifica degli indicatori di qualità, alla produzione di relazioni annuali sull’attività svolta ed all’effettuazione di indagini sulla soddisfazione degli utenti (customer satisfaction).

15. Modalità di segnalazione di reclamo/ disservizio/gradimento

Si possono segnalare eventuali disservizi e suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- colloquio con un operatore del Consultorio
- colloquio con l’incaricato della funzione di coordinamento dei Consulтори Familiari o con il Dirigente della S.S. Coordinamento Attività Consultoriale
- segnalazione presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell’ASST Grande Ospedale Metropolitano di Niguarda via mail (urp@ospedaleniguarda.it) o con modulo cartaceo (allegato 1 Modulo segnalazioni e encomi) che può essere richiesto presso il consultorio stesso o online sul sito aziendale.

[Ufficio Relazioni con il Pubblico](#)

lun-giov:9.00-12.00/13.00-16.00

ven: 9.00-13.00

urp@ospedaleniguarda.it

Come previsto dal Regolamento per la gestione di segnalazione e reclami, l’URP si impegna dopo la ricezione della segnalazione ad avviare l’istruttoria entro 5 giorni e a darne risposta all’utente entro il limite massimo di 30 giorni.

16. Continuità assistenziale

Nel pieno rispetto della libera scelta della persona, il CF accompagna il singolo o la famiglia nelle diverse fasi della vita, rispettando il principio di continuità nell'assistenza. A partire dalla conoscenza anamnestica, si avvia un rapporto di fiducia tra il CF, i suoi professionisti e il cittadino.

Nei casi in cui i bisogni emergenti nel percorso di assistenza non sono di pertinenza consultoriale o richiedono interventi specialistici di secondo livello, la persona viene orientata e, se lo consente, accompagnata verso il Servizio più idoneo.

Tutte le azioni e gli interventi effettuati vengono tracciati nel FaSAS personale.

17. Dimissioni

Le prese in carico dei pazienti terminano una volta raggiunti gli obiettivi prefissati nel FaSAS nel rispetto della normativa vigente in materia di modalità e tempistica di erogazione delle prestazioni.

18. Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

La richiesta può essere effettuata dal diretto interessato, o da una persona delegata, **direttamente dal sito:** www.ospedaleniguarda.it alla voce *Servizi al paziente/ documentazione sanitaria*. La documentazione viene spedita all'indirizzo comunicato dal richiedente. **Per info:** certificazionisanitarie@ospedaleniguarda.it

19. Contatti

Consultori:

- Via Val di Bondo, 11 consultorio.valdibondo@ospedaleniguarda.it
tel. 02 6444.3331
- Via Cesare Brivio, 2 consultorio.brivio@ospedaleniguarda.it
tel. 02 6444.8685
- Via Cherasco, 7 consultorio.cherasco@ospedaleniguarda.it
tel. 02 6444.6502
- Consultorio Familiare "Villa Marelli" Viale Zara, 81
consultorio.villamarelli@ospedaleniguarda.it
tel. 02 6444.3303



ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda
P.zza Ospedale Maggiore, 3
20162 Milano
Tel. 02 6444.1 - Fax 02 6420901

Aggiornamento aprile 2024
Mod 03532 v5
a cura di: Comunicazione
comunicazione@ospedaleniguarda.it