



# Carta dei Servizi

## Consultorio Familiare di Laveno Mombello

# La Carta dei Servizi

## Uno strumento per il cittadino

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione con i cittadini che consente una piena informazione sulle condizioni che danno diritto all'accesso al Servizio e sulle modalità di erogazione delle prestazioni.

È un sistema di tutela per il cittadino fruitore dei servizi pubblici sia per la valutazione delle attività offerte sia per la segnalazione di suggerimenti o eventuali inadempienze.

Garantisce una relazione trasparente con gli utenti, che spesso si rivolgono in condizioni di fragilità ai servizi.

È esposta e consultabile in forma cartacea nel servizio consultoriale e pubblicata nella versione on-line, sul sito dell'ASST dei Sette Laghi ([www.asst-settelaghi.it](http://www.asst-settelaghi.it)).

[È aggiornata almeno annualmente.](#)



# Il Consultorio

## Al servizio della famiglia

Il Consultorio Familiare del Distretto di Laveno Mombello fa parte dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) dei Sette Laghi di Varese.

In particolare, il Consultorio ha ottenuto lo status giuridico riconosciuto, documentando il possesso e il mantenimento dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi prescritti dalle D.G.R. n. 2594/00 e n. 3264/01.



### Che cos'è il consultorio?

Il Consultorio Familiare è un servizio territoriale accreditato, ad alta integrazione sociosanitaria a sostegno della famiglia, del singolo, della coppia, della donna e del bambino.

È una struttura territoriale di primo ascolto e di primo intervento in cui opera un'équipe composta da ginecologi, ostetriche, assistenti sanitari, infermieri, psicologi, assistenti sociali ed educatori.

In particolare, il consultorio si occupa delle problematiche relative a maternità, adozione, affido, contraccezione, menopausa, sfera sessuale, infertilità, sterilità, relazioni di coppia, relazioni genitori-figli, prima infanzia, adolescenza, difficoltà dei giovani e degli adulti a seguito di eventi critici della vita. Eroga inoltre prestazioni su richiesta del Tribunale/Autorità Giudiziaria/Prefettura.

# Il Consultorio Familiare

Laveno Mombello

## Come raggiungere la sede?

La **sede di Laveno Mombello**, in Via Ceretti 8, è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici (Autobus e Treno).

## Sede

### Casa di Comunità di Laveno Mombello

Via Ceretti 8, 21014 Laveno Mombello  
Telefono: 0332/625329

E-mail: [consultorio.cittiglioluino@asst-settelaghi.it](mailto:consultorio.cittiglioluino@asst-settelaghi.it)



# L'attività

## Area psicologica

Prevede colloqui psicologici di orientamento, consultazione, valutazione psico-diagnostica, sostegno e psicoterapia breve in relazione a benessere individuale, adolescenza, difficoltà seguita ad eventi critici della vita, gravidanza, parto, puerperio e interruzione di gravidanza.

Tratta inoltre di sessualità, genitorialità, relazioni di coppia e familiari.

## Area sociale

Si riferisce a colloqui sociali di orientamento, consultazione e sostegno in relazione a gravidanza, interruzione di gravidanza, genitorialità, relazioni di coppia familiari e sociali, diritto di famiglia, difficoltà a seguito di eventi critici della vita.



# I Comuni

## dell'Area Territoriale

AZZIO  
BARDELLO CON MALGESSO E BREGANO  
BESOZZO  
BIANDRONNO  
BREBBIA  
BRENTA  
CARAVATE  
CASALZUIGNO  
CASSANO VALCUVIA  
CASTELLO CABIAGLIO  
CITTIGLIO  
COCQUIO TREVISAGO  
CUVEGLIO  
CUVIO  
DUNO  
GAVIRATE  
GEMONIO  
LAVENO MOMBELLO  
LEGGIUNO  
MASCIAGO PRIMO  
MONVALLE  
ORINO  
RANCIO VALCUVIA  
SANGIANO



## Percorso Nascita

Propone alla donna e alla coppia prestazioni sanitarie, psicologiche e sociali finalizzate al benessere durante la gravidanza e nel primo anno di vita del bambino. In particolare, prevede visite ostetriche, colloqui psicologici, colloqui sociali, consulenze sanitarie, attività di gruppo e incontri a tema.

Il Consultorio Familiare organizza inoltre corsi di preparazione alla nascita rivolti alle future mamme tra il 7° e il 9° mese di gravidanza e ai futuri papà.

Nel distretto di Laveno Mombello è attivo per tutte le donne che partoriscono all'ospedale di Cittiglio il progetto di presa in carico territoriale: la neomamma verrà contattata dall'ostetrica del territorio per programmare una visita a domicilio e successivamente due bilanci di salute ostetrica in consultorio, in sostegno all'allattamento, al puerperio, e alla genitorialità.



## Adozioni Nazionali ed Internazionali

Nel Consultorio dell'Area Distrettuale di Laveno Mombello ha sede il Centro Adozioni. Un'equipe di psicologi e assistenti sociali specificatamente formati in materia, si occupa di informare sul percorso adottivo, di preparare le coppie aspiranti all'adozione, di effettuare lo studio di coppia su richiesta dei Tribunali per i Minorenni e di sostenere il nucleo familiare adottivo e di Monitorare l'inserimento a domicilio del minore.

## Contracezione

Si fornisce una consulenza sui metodi contraccettivi, comprensiva di visita ginecologica e scelta personalizzata del metodo contraccettivo con visite periodiche.

## Interruzione volontaria di gravidanza

Il Consultorio Familiare fornisce informazioni, consulenze mediche, sostegno psicologico e sociale alla donna e alla famiglia che si trova ad affrontare una gravidanza indesiderata o problematica.

Ai sensi della legge 194/78 art. 12 è garantito l'accesso anche alle minorenni, con l'eventuale raccordo con il Giudice Tutelare competente.

## Prevenzione oncologica femminile: Pap-test

In Consultorio è possibile eseguire gratuitamente il pap-test, previo appuntamento con la segreteria, ogni tre anni nella fascia compresa tra i 25 e i 64 anni per l'individuazione precoce dei tumori al collo dell'utero.

ASST Sette Laghi offre gratuitamente il pap-test anche ad alcune categorie di popolazione (progetto DEDALUS), secondo le indicazioni regionali e nazionali.

È possibile eseguire i pap-test anche al di fuori della campagna di prevenzione previo pagamento del ticket.



## Sterilità e infertilità

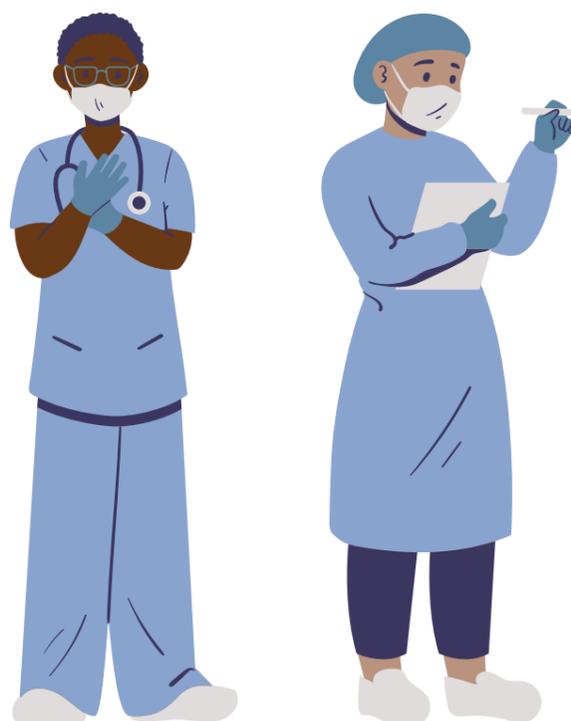
Vengono fornite informazioni relative ai problemi di infertilità e sterilità della coppia e sulle tecniche di procreazione medicalmente assistita, indirizzando eventualmente la coppia verso le strutture più idonee all'iter diagnostico e terapeutico.

## Menopausa

Vengono offerte prestazioni sanitarie, psicologiche e sociali dedicate alle donne nel periodo post-fertile per aiutarle a vivere il passaggio fisiologico della menopausa e i cambiamenti che essa può comportare.

## Progetti Regionali

Il Consultorio collabora a progetti specifici promossi da Regione Lombardia a sostegno di fasce deboli della popolazione.

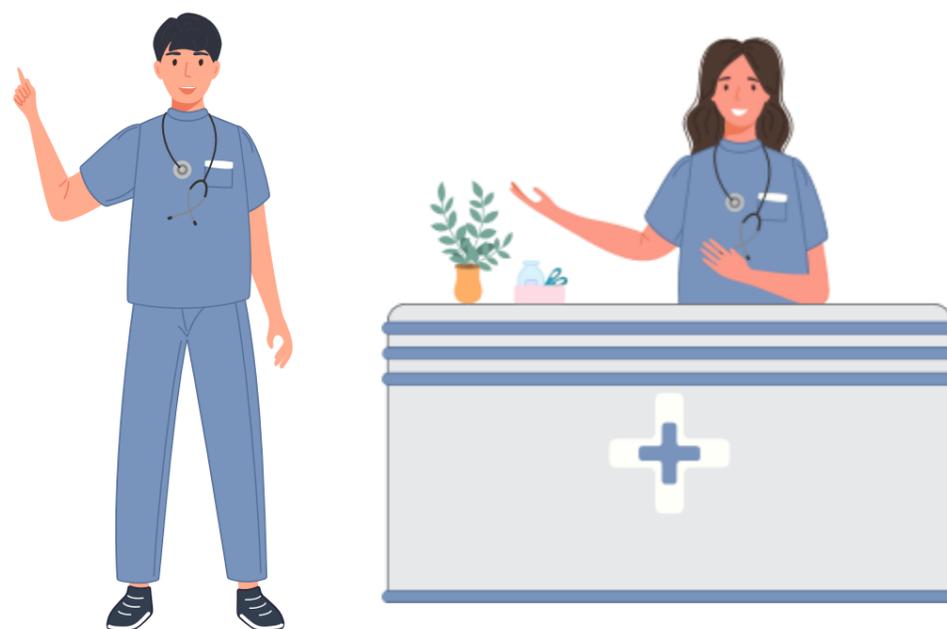


# Il personale

## IL PERSONALE

L'equipe multidisciplinare integrata del Consultorio Familiare è composta da ginecologi, ostetriche, infermieri, assistenti sociali, psicologi in collaborazione anche con gli specialisti dei Punti Nascita del territorio, i Pediatri di Libera Scelta, i Medici di Medicina Generale, i servizi specialistici territoriali, i Comuni e le associazioni del Terzo Settore.

Ciascun operatore è identificabile da un cartellino. Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori.



# Le modalità di accesso

L'accesso ai servizi consultoriali è garantito a tutte le persone in possesso di tessera sanitaria, tessera TEAM o STP.

Le prestazioni sono garantite **solo su appuntamento nei seguenti orari:**

dal lunedì al giovedì,  
08.30- 12.30 e 13.30-16.30  
il venerdì,  
08.30-12.30

E' necessaria l'impegnativa  
per visite ginecologiche, rimozione IUD, pap test e training prenatale

Per richiedere informazioni e/o prenotare appuntamenti  
è possibile telefonare o recarsi di persona nei seguenti orari:

lunedì, mercoledì e venerdì  
dalle 9.30 alle 12.00

## Pagamento

Il pagamento della prestazione viene effettuato presso i CUP aziendali, mediante POS/Bancomat.

Il pagamento del ticket deve essere effettuato prima dell'esecuzione della prestazione. Viene rilasciata contestuale fattura.

## Lista di attesa

Gli appuntamenti vengono dati in ordine progressivo. Per alcune prestazioni è prevista una lista d'attesa di 30 giorni.

## Ritiro referti

I referti dei pap-test possono essere ritirati presso la sede dove è stato eseguito l'esame, nei giorni e negli orari indicati (dall'interessato o da persona munita di apposita delega).



# I costi

## dei servizi

Il colloquio di accoglienza/orientamento è gratuito per tutte le tematiche.

Le prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria sono interamente a carico del SSN.

Per alcune delle prestazioni sanitarie erogate è previsto il pagamento di un ticket (fatte salve specifiche esenzioni o campagne di prevenzione secondo normativa vigente).

Qui di seguito viene riportata la tabella delle prestazioni sanitarie con le relative tariffe e l'eventuale compartecipazione ai costi a carico dell'utenza (ticket).

<b>PRESTAZIONI</b>	<b>TICKET * IMPORTO TOTALE DA PAGARE dall' 01.08.11</b>	<b>TICKET a carico dell'utente*</b>
PAP TEST (esame citologico cervico vaginale 91385 + prelievo citologico 91484)	€ 15,05	ESENTE IN SCREENING
PRIMA VISITA GINECOLOGICA (89261)	€ 22,50	€ 22,50
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO (89262)	€ 17,90	€ 17,90
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO CON INSERIMENTO IUD (89262+697)	€ 31,05	€ 31,05
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO CON RIMOZIONE IUD (89262+9771)	€ 27,40	€ 27,40
PRIMA VISITA GINECOLOGICA con PAP TEST TEST (89261+91385+91484)	€ 37,55	€ 37,55
PRIMA VISITA GINECOLOGICA CON INSERIMENTO IUD (89261+697)	€ 35,65	€ 35,65
PRIMA VISITA GINECOLOGICA CON INSERIMENTO IUD (89261+9771)	€ 32,00	€ 32,00
INSERZIONE IUD (697)	€ 13,15	€ 13,15
RIMOZIONE IUD (9771)	€ 9,50	€ 9,50
TRAINING PRENATALE (9337)	€ 175,76	ESENTE DIETRO PRESCRIZIONE MEDICA
BILANCIO DI SALUTE OSTETRICO - PRIMA VISITA (89268) * POST PARTUM, ENTRO 8 SETTIMANE	€ 22,50	ESENTE PER RESIDENTI IN LOMBARDIA
BILANCIO DI SALUTE OSTETRICO - CONTROLLO (89269) * POST PARTUM, ENTRO 8 SETTIMANE	€ 17,90	ESENTE PER RESIDENTI IN LOMBARDIA

Qui di seguito viene riportata la **tabella delle prestazioni sociosanitarie ad elevata integrazione sanitaria e le relative tariffe.**

<b>PRESTAZIONE</b>	<b>TARIFFA</b> a carico del SSN	<b>TICKET</b> a carico dell'utente
VISITA COLLOQUIO (fino ad un massimo di 5 colloqui) 00100	€ 63,80	ESENTE
COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA/ORIENTAMENTO (fino ad un massimo di 2 colloqui) 00101	€ 26,50	ESENTE
COLLOQUIO DI CONSULTAZIONE (fino ad un massimo di 4 colloqui) 00102	€ 31,90	ESENTE
VALUTAZIONE PSICODIAGNOSTICA (fino ad un massimo di 4 colloqui) 00103	€ 31,90	ESENTE
COLLOQUIO DI SOSTEGNO (fino ad un massimo di 10 colloqui) 00104	€ 31,90	ESENTE
CONSULENZA FAMILIARE 00202	€ 31,90	ESENTE
MEDIAZIONE FAMILIARE 00201	€ 31,90	ESENTE
RELAZIONI COMPLESSE 003	€ 79,70	ESENTE
INCONTRI DI GRUPPO CON UTENTI 004	€164,70 per gruppo di 4 persone	ESENTE
VISITA AL DOMICILIO 005	€ 63,80	ESENTE
OSSERVAZIONE/SOMMINISTRAZIONE TEST 006	€ 53,20	ESENTE
INTERVENTI DI PSICOTERAPIA RIVOLTA AL SINGOLO/COPPIA nelle aree di competenza consultoriale 00701 (di norma un ciclo di 10 sedute)	€ 42,50	ESENTE
INTERVENTI DI PSICOTERAPIA RIVOLTA ALLA FAMIGLIA nelle aree di competenza consultoriale 00702 (di norma un ciclo di 10 sedute)	€ 63,80	ESENTE
INTERVENTI DI PSICOTERAPIA DI GRUPPO nelle aree di competenza consultoriale 00703	€16 per seduta per partecipante	ESENTE
ATTIVITÀ CON ALTRI ENTI IN SEDE 00801	€ 31,90	ESENTE
ATTIVITÀ CON ALTRI ENTI FUORI SEDE 00802	€ 53,20	ESENTE
PREVENZIONE ED EDUCAZIONE ALLA SALUTE	€ 53,20	ESENTE

# La tutela

## dei diritti

### Codice Etico – Principi e Diritti del Cittadino

È il principale strumento atto a tutelare i diritti degli utenti del Consultorio familiare dell'ASST Sette Laghi. Le Prestazioni del Consultorio Familiare di Arcisate sono erogate nell'osservanza del Codice Etico dell'ASST Sette Laghi che è consultabile sia nella sede consultoriale, sia sul sito [www.asst-settelaghi.it](http://www.asst-settelaghi.it).

### Privacy

È garantita la massima riservatezza, secondo il Regolamento Europeo (GDPR 2016/679). Il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili viene acquisito formalmente attraverso apposito modulo nel quale sono esplicitati tutti i criteri.

### Consenso informato

Per talune prestazioni è richiesto all'utente di sottoscrivere appositi moduli di consenso informato nei quali sono dettagliate tutte le informazioni necessarie a comprendere la prestazione alla quale accettano di sottoporsi.

### In caso di trasferimento

In caso di trasferimento sono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'utente sia verbalmente che mediante fotocopia o scansione di documentazione clinica rilevante (es. cartella clinica gravidanza o ginecologica ...)

Sono anche previste modalità di gestione di eventuali trasferimenti interni presso al tre unità d'offerta sociosanitarie o sanitarie.

### Valutazione della qualità del servizio

Gli operatori propongono all'utente e ai suoi familiari i questionari di customer satisfaction dedicati alle specifiche attività consultoriali, da cui trarre informazioni utili per porre in essere eventuali azioni di miglioramento.

Tale questionario è comunque costantemente disponibile per la compilazione spontanea da parte degli utenti.

Inoltre, le sedi consultoriali partecipano anche alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza organizzata dall'ASST dei Sette Laghi per tutte le sue Strutture, secondo le indicazioni di Regione Lombardia.

La presentazione dei risultati relativi alla Customer Satisfaction viene pubblicata nella pagina del sito aziendale: [https://www.asst-settelaghi.it/contenuto-web/-/asset\\_publisher/JfjQW9XDDZvR/content/asset-pagina-standard\\_amministrazione-trasparente-servizi-in-rete](https://www.asst-settelaghi.it/contenuto-web/-/asset_publisher/JfjQW9XDDZvR/content/asset-pagina-standard_amministrazione-trasparente-servizi-in-rete)



## ACCESSO AGLI ATTI

La richiesta di rilascio della documentazione socio-sanitaria relativa all'assistito può essere effettuata con apposito modulo scaricabile dal sito aziendale all'indirizzo [www.asst-settelaghi.it](http://www.asst-settelaghi.it)

## INFORMAZIONI E TUTELA PAZIENTI

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ascolto, informazione, accompagnamento, supporto e promozione del miglioramento dei servizi



Per esprimere suggerimenti, elogi, reclami o per segnalare disservizi puoi contattarci:

- via telefono: 0332 278395
- via e-mail: [urp@asst-settelaghi.it](mailto:urp@asst-settelaghi.it)
- di persona l'URP si trova:

Varese - Ospedale di Circolo, padiglione 10 piano terreno

### Ufficio di Pubblica Tutela - [upt@asst-settelaghi.it](mailto:upt@asst-settelaghi.it)

Informazione e verifica sul rispetto della Carta dei Servizi

### Ufficio di Protezione Giuridica - [protezione.giuridica@asst-settelaghi.it](mailto:protezione.giuridica@asst-settelaghi.it)

Informazione e supporto nell'attivazione dei sostegni previsti per le persone fragili



## QUESTIONARIO GRADIMENTO DEI SERVIZI

Per aiutarci a migliorare i nostri servizi puoi partecipare al questionario anonimo.

Inquadra il codice e valuta la tua esperienza

<https://asstsettelaghiquestionari.kinsta.cloud/>

