



Carta dei Servizi

Consultorio Familiare di Sesto Calende

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). È aggiornata almeno annualmente.



Il Consultorio

Al servizio della famiglia

Il Consultorio Familiare del Distretto di Sesto Calende 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

Come raggiungere la sede?

La **sede di del Consultorio di Sesto Calende**, in via Montrucco 10, si trova non lontano dal centro storico, in prossimità della stazione ferroviaria. È raggiungibile con i mezzi pubblici. Nelle immediate vicinanze sono presenti parcheggi gratuiti, con e senza disco orario con sosta di un'ora.

È vietato parcheggiare nel cortile della struttura, riservato ai dipendenti.

CONSULTORIO FAMILIARE DEL DISTRETTO DI SESTO CALENDE

Via Montrucco 10, 21013 Sesto Calende

Telefono: 0331 / 913473

Fax: 0331 / 922336

E-mail: consultorio.sesto@asst-settelaghi.it

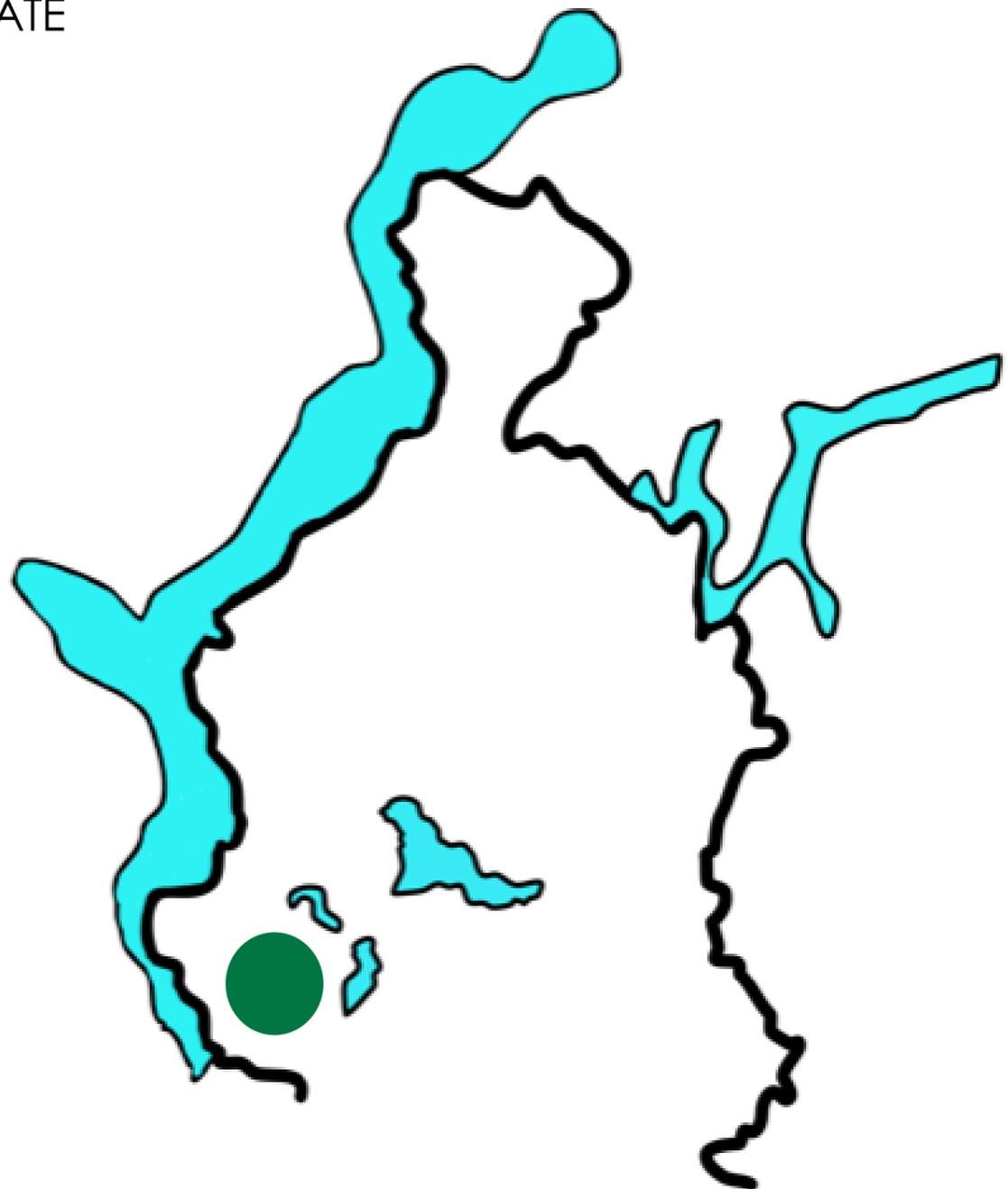
Sito web: www.asst-settelaghi.it



I Comuni del Distretto

SESTO CALENDE

ANGERA
CADREZZATE con OSMATE
COMABBIO
ISPRA
MERCALLO
RANCO
TAINO
TERNATE
TRAVEDONA MONATE
VARANO BORGHI
VERGIATE



SESTO CALENDE

Il personale

IL PERSONALE

L'equipe multidisciplinare integrata del Consultorio Familiare è composta da :

- Ginecologi
- Ostetriche
- Infermieri
- Psicologi
- Assistenti Sociali
- Educatori professionali

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

Con chi collabora?

- Specialisti dei Punti Nascita del territorio
- Servizi Sanitari Territoriali e Ospedali
- Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta
- Enti Locali
- Piani di Zona
- Agenzie del Territorio Pubbliche e Private, Volontariato e Privato Sociale
- Autorità Giudiziaria

A chi si rivolge?

- Famiglia (costituita e/o in via di formazione e/o nei cambiamenti dei cicli di vita)
- Singoli (minori e adolescenti, giovani, adulti)
- Coppie
- Gruppi (persone, adolescenti e giovani che vogliono affrontare tematiche d'interesse comune o che vivono le stesse esperienze e intendono condividerle.)

L'attività

Area psicologica

Prevede colloqui psicologici di orientamento, consultazione, sostegno e psicoterapia breve in relazione a gravidanza, parto, puerperio e interruzione di gravidanza.

Tratta inoltre di sessualità, sostegno alla genitorialità, relazioni di coppia e familiari, difficoltà a seguito di eventi critici della vita, adolescenza, sostegno nelle diverse fasi di transizione che caratterizzano l'esistenza, bullismo, violenza di genere

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.

Adozioni Nazionali ed Internazionali

Nel Consultorio del Distretto di Sesto Calende 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.



L'attività

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 accompagnamento alla nascita rivolti alle future mamme tra il 7° e il 9° mese di gravidanza e ai futuri papà.

Offre il servizio di **Home visiting**, una attività domiciliare rivolta alle puerpere, residenti nel territorio afferenti al Distretto di Sesto Calende, in dimissione dai punti nascita degli Ospedali di Asst Sette Laghi (Varese, Cittiglio, Tradate) finalizzata al rafforzamento e al sostegno della diade madre/neonato attraverso l'implementazione di buone pratiche e l'effettuazione dei bilanci di salute post natali. Il primo bilancio di salute postnatale viene preferibilmente eseguito presso il domicilio, mentre per i successivi si propone l'esecuzione presso la sede consultoriale. L'attività è interamente gestita dalle Ostetriche in servizio presso il Consultorio di Sesto Calende.

Sono inoltre organizzati corsi massaggio infantile e incontri di sostegno alla genitorialità.

E' attivo il progetto **nati per leggere** volto a promuovere la lettura in famiglia fin dalla nascita.

Contraccezione

Si fornisce una consulenza sui metodi contraccettivi, comprensiva di visita ginecologica e scelta personalizzata del metodo contraccettivo e programmando controlli periodici.

Interruzione volontaria di gravidanza

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

Ai sensi della legge 194/78 art. 2 è garantito l'accesso anche alle minorenni, con l'eventuale raccordo con il Tribunale di Sorveglianza competente.

Prevenzione oncologica femminile: Pap-test

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

ASST dei Sette Laghi offre gratuitamente il Pap-test anche ad alcune categorie di popolazione, secondo le indicazioni regionali e nazionali. È possibile eseguire i Pap-test anche al di fuori della campagna di prevenzione previo pagamento del ticket.

Aderisce alle campagne di screening promosse da A.T.S.

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 e Climaterio

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.

Prevenzione ed educazione alla salute

La promozione per lo sviluppo di una cultura di educazione alla salute viene promossa e sostenuta all'interno di diverse attività offerte dal servizio. Vengono garantite attività di counseling e prevenzione selettiva al singolo individuo e a piccoli gruppi.

Possono essere organizzate attività di educazione alla salute e prevenzione universale su tematiche consultoriali in base alla reperibilità di risorse professionali.

Progetti Regionali

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



Le modalità di accesso

Il Consultorio Familiare è aperto ininterrottamente 12 mesi all'anno, ad eccezione delle chiusure nelle festività nazionali, regionali o locali, o disposte dall'Azienda.

L'accesso al Servizio è garantito ai cittadini in possesso di tessera sanitaria valida e residenti nei territori afferenti al Distretto di Sesto Calende.

Ai sensi della legge 194/78 art. 2 è garantito l'accesso anche alle minorenni.

L'accesso ai servizi avviene su prenotazione : l'accoglienza dell'utente avviene mediante il personale disponibile presente in servizio.

La prenotazione delle prestazioni ostetrico-ginecologiche avviene telefonicamente nelle seguenti fasce orarie dei giorni non festivi:

lunedì, martedì e giovedì dalle 12.00 alle 13.00.

Si garantisce la risposta telefonica nelle fasce di apertura del Consultorio.

Gli appuntamenti con l'Assistente Sociale, Psicologo e Educatore Professionale o per ogni altra prestazione vengono fissati telefonicamente in base alla disponibilità degli operatori negli orari di apertura del Servizio, dal lunedì al giovedì (8-17) e il venerdì (8-13).

Pagamento

Il pagamento della prestazione viene effettuato presso i CUP aziendali con 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 e non vi è lista di attesa.

Attività libero professionale

Parallelamente all'attività istituzionale l'Azienda, attraverso il proprio personale, può erogare, nella sede consultoriale, prestazioni psicologiche in regime libero professionale su libera scelta dell'utente con pagamento a carico dello stesso.

Tale attività viene svolta al di fuori degli orari di servizio.

Ritiro referti

I referti dei pap-test vengono ritirati dall'interessato o da persona munita di apposita delega, **presso la sede del Distretto di Sesto Calende, Largo C. Dell'Acqua 1**, nelle seguenti fasce orarie: **martedì dalle 14.00 alle 15.00 e venerdì mattina dalle 8.30 alle 11.00.**

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). Ai sensi della normativa, sono esenti dal pagamento le donne in gravidanza.

Qui di seguito viene riportata la tabella delle prestazioni sanitarie con le relative tariffe e l'**eventuale** compartecipazione ai costi a carico dell'utente (ticket). I costi delle prestazioni sono regolati dalla Regione Lombardia.

PRESTAZIONI	TARIFFA a carico del SSN	TICKET a carico dell'utente*
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 controllo con rimozione IUD (89262 + 9771)	€ 27,40	€ 27,40
Prima visita ginecologica con PAP TEST (89261+91385+91484)	€ 37,55	€ 37,55
Prima visita ginecologica con inserimento IUD (89261+697)	€ 35,65	€ 35,65
Prima visita ginecologica con rimozione 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

I costi dei servizi

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

PRESTAZIONE	TARIFFA a carico del SSN	TICKET 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.

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 altre 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



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

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
- di persona l'URP si trova:

Varese - Ospedale di Circolo, padiglione 10 piano terreno

Ufficio di Pubblica Tutela - upt@asst-settelaghi.it

Informazione e verifica sul rispetto della Carta dei Servizi

Ufficio di Protezione Giuridica - 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/>

