



Carta dei Servizi

Consultorio Familiare di Varese e Malnate

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.

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 dell'Area Territoriale di Varese fa parte dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale dei Sette Laghi di Varese.

In particolare, il Consultorio è un servizio pubblico autorizzato al funzionamento e accreditato da Regione Lombardia, documentando il possesso e il mantenimento dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi prescritti dalle D.G.R. n. 2594/00 e n. 3264/01.

Alla sede principale di Varese fa capo la sede distaccata di Malnate.



Che cos'è il consultorio?

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

È una struttura di primo ascolto e di primo intervento in cui opera un'équipe composta da ginecologi, ostetriche, assistenti sanitarie, infermiere professionali, 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.

Il Consultorio Familiare

Varese e Malnate

Come raggiungere le sedi?

La **sede di Varese** si trova in via Rossi 9, all'interno del Padiglione Biffi. La Via Ottorino Rossi è una laterale in fondo al Viale Borri nel quartiere di Bizzozzero.

È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (autobus lettera E) dalla stazione ferroviaria che dista circa 3 Km.

È presente un ampio parcheggio gratuito all'esterno dei Padiglioni.

La **sede di Malnate** in P.za Libertà 1, è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici (in particolare stazione ferroviaria che dista 10 minuti dal consultorio). È dotata di parcheggio gratuito e illimitato (accordo con il vicino supermercato).

In prossimità vi sono molti parcheggi con disco orario.

Sede di Varese

Via Ottorino Rossi, 9

21100-VARESE

Telefono: 0332 277493

Fax: 0332 277780

e-mail: consultorio.varese@asst-settelaghi.it

Sede di Malnate

21046 Malnate - Piazza Libertà, 1

Telefono: 0332 277840

Fax: 0332425832

e-mail: consultorio.varese@asst-settelaghi.it



I Comuni

dell'Area Territoriale Varese

VARESE

BARASSO

BRINZIO

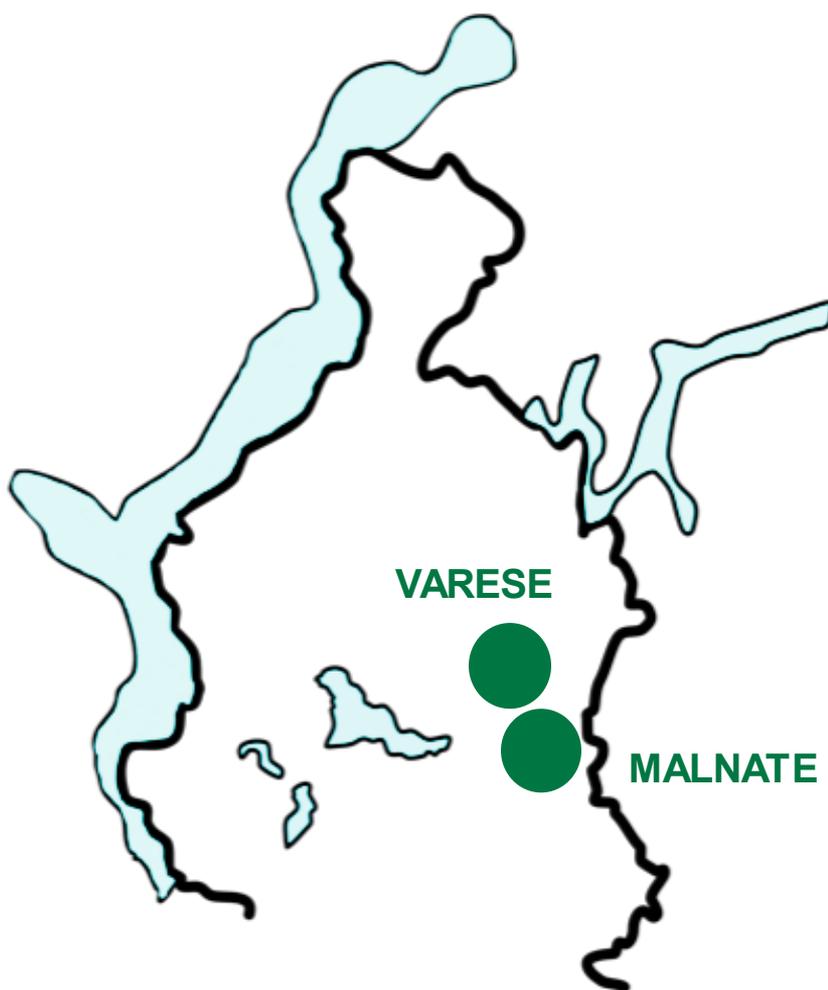
CASCIAGO

COMERIO

LOZZA

LUVINATE

MALNATE



L'attività

e il personale

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, genitorialità, relazioni di coppia e familiari, difficoltà a seguito di eventi critici della vita, adolescenza.

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.



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.

Adozioni Nazionali ed Internazionali

Nei Consultorio di Malnate e Varese 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.

Contracezione

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 Giudice tutelare 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.

L'ASST 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.

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.

Prevenzione ed educazione alla salute

Sono organizzate attività di educazione alla salute su tematiche consultoriali finalizzate alla prevenzione e all'informazione nei confronti di target specifici, come, ad esempio, gli studenti.

Progetti Regionali

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

IL PERSONALE

L'equipe multidisciplinare integrata del Consultorio Familiare è composta da ginecologi, ostetriche, infermieri, assistenti sanitarie, assistenti sociali, psicologi ed educatori professionali 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

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

Chiunque può accedere al Consultorio Familiare purché in possesso di tessera sanitaria valida.

L'accesso ai servizi avviene su prenotazione.

L'accoglienza è garantita negli orari di segreteria e possibile negli orari di apertura mediante il personale disponibile presente in servizio.

È necessaria l'impegnativa per visite ginecologiche, pap test e training prenatale.

Per prenotazioni telefoniche o di persona:

Varese - Via O. Rossi 9 – padiglione Biffi – tel. 0332 277493

Informazioni , appuntamenti e ritiro referti

Martedì e giovedì dalle 9.00 alle 11.00

Malnate – P.za Libertà 1 – tel. 0332 277840

Informazioni , appuntamenti e ritiro referti

Lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 10.00

Le attività consultoriali si svolgono di norma dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 16.30 e il venerdì dalle 8.00 alle 12.00 (su appuntamento).

Pagamento

Il pagamento della prestazione viene effettuato esclusivamente tramite il servizio POS/BANCOMAT, presso i CUP ospedalieri, con impegnativa.

Il pagamento del ticket deve essere effettuato prima dell'esecuzione della prestazione.

Liste di attesa

Nel caso di liste di attesa si procederà seguendo l'ordine cronologico di accesso fatte salvo prestazioni considerate di carattere urgente (IVG minori con Relazione del Giudice Tutelare).

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 devono essere ritirati (dall'interessato o da persona munita di apposita delega) presso la sede dove è stato eseguito l'esame nei seguenti orari:

Varese - martedì e giovedì, dalle 9.00 alle 11.00

Malnate - lunedì e mercoledì, dalle 8.30 alle 10.00



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).

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).

Scheda sintetica delle prestazioni consultoriali e ticket corrispondenti

CODICE	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	TICKET
	PAP Test	€ 15,05
91.38.5	ES. CITOLOGICO CERVICO VAGINALE € 12,15	
91.48.4	PRELIEVO CITOLOGICO € 2,90	
89.26.1	PRIMA VISITA GINECOLOGICA	€ 22,50
89.26.2	VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO	€ 17,90
93.37	TRAINING PRENATALE; Training psico-fisico per il parto naturale; Intero ciclo	GRATUITO

Qui di seguito viene riportata la **tabella delle prestazioni sociosanitarie ad elevata integrazione sanitaria e le 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 socio-sanitarie 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/contento-web/-/asset_publisher/1fjOW9XDDZvR/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/>

