

CARTA DEI SERVIZI

CHI SIAMO

Il CENTRO CONSULENZA FAMIGLIA è un consultorio di ispirazione cattolica, fondato nel 1978 per volontà delle parrocchie del Decanato Giambellino di Milano.

Dal gennaio 2014 fa parte della Fondazione G. B. Guzzetti

E' autorizzato dalla Regione Lombardia con Decreto n. 2228 del 2001 ed è Accreditato A.S.L. con delibera n. VII/8130 del 21/02/2002.

Agisce ai sensi e per effetti della Legge Quadro sull'Istituzione dei Consultori Familiari e delle Leggi Regionali applicative. Il Centro Consulenza Famiglia coerentemente con le sue origini e in armonia con le Leggi che regolano i consultori, intende offrire ai propri utenti:

- Il rispetto della PERSONA in quanto titolare di diritto alla salute intesa come stato di benessere fisico, mentale e sociale;
- L'impegno per la promozione, prevenzione ed educazione alla salute e per l'assistenza nelle situazioni di disagio della persona, della coppia, della famiglia;
- L'efficienza, efficacia e continuità della relazione d'aiuto e ricerca della soddisfazione dell'utente a fronte delle sue problematiche;
- La tutela della privacy;
- La rivelazione periodica del grado di soddisfazione della persona a fronte delle prestazioni ricevute;
- L'obiettivo di miglioramento del servizio.

COSA OFFRIAMO

AREA PSICOSOCIALE

Per bambini, ragazzi, adolescenti, giovani, adulti, singoli, coppie, famiglie:

consulenza e/o terapia psicologica per affrontare stress – disturbi d'ansia – eventi critici nei cicli di vita familiare – adattamento in seguito a separazione o lutto – ruolo materno e paterno – difficoltà scolastiche e dell'apprendimento – crisi adolescenziale – orientamento scolastico e professionale – diversità culturali – affidamento e adozioni – mediazione familiare per favorire un accordo nelle fasi di separazione o divorzio – supporto a familiari disabili – problematiche sessuali e dell'identità in genere.

AREA MEDICA

Ginecologia e ostetricia: Visite specialistiche – Pap Test – controllo seno – controlli periodici di gravidanza – insegnamento dei metodi contraccettivi per la procreazione responsabile – consulenza ostetrica in gravidanza – consulenza per allattamento e svezzamento del bambino – massaggio neonatale.

AREA LEGALE

Consulenza legale per tutto ciò che riguarda la vita del singolo e della famiglia – affidi – adozioni – situazioni riguardanti il diritto di famiglia.

SETTORE PREVENZIONE, FORMAZIONE ED EDUCAZIONE ALLA SALUTE

Il Centro Consulenza Famiglia si rivolge in particolare a scuole, organizzazioni di volontariato, gruppi o associazioni giovanili, ecc., operando nel campo della prevenzione ed informazione con incontri, corsi o percorsi sulle seguenti tematiche

- Rapporti genitori e figli
- Problemi adolescenziali
- Problematiche giovanili
- Rapporti di coppia
- Coppie e famiglie d'origine
- Ruolo materno e paterno
- Preparazione all'affido e all'adozione
- Avvio al matrimonio
- Avvio alla genitorialità
- Educazione alla sessualità
- Educazione all'affettività
- La coppia anziana
- Autonomia e risorse per le coppie anziane
- Diversità culturali
- Famiglia e disabilità

ALTRE ATTIVITA'

- Accompagnamento in gravidanza e preparazione psicofisica al parto
- Assistenza alla maternità e alla genitorialità
- Assistenza all'adolescente e al giovane
- "dire&fare": un metodo relazionale per familiari di ammalati di Alzheimer

METODOLOGIA DI LAVORO

L'attività del Consultorio si giova in modo privilegiato dell'equipe multidisciplinare.

NOTIZIE UTILI PER L'UTENTE

Come si accede al Consultorio

- Si accede ai servizi del Consultorio sia con prescrizione medica, sia con accesso diretto
- E' necessario prenotare l'appuntamento ed è possibile farlo negli orari e nei giorni di apertura, presentandosi in Consultorio o telefonando allo 024236833

Quali documenti esibire

- Al primo incontro si deve presentare la tessera sanitaria e, se del caso, eventuali titoli di esenzione dal pagamento del ticket
- Prima di effettuare il primo colloquio verrà chiesto all'utente di firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati personali (Privacy).

Si ricorda:

- Primo appuntamento: entro 15 giorni lavorativi (il dato può variare durante l'anno in conseguenza alla disponibilità degli operatori).
- Consegna referti: 10 giorni lavorativi.
- In caso di impossibilità a presentarsi ad un colloquio occorre darne comunicazione almeno 48 ore prima
- In caso di due mancate disdette nei tempi previsti (48 ore) il Consultorio si riserverà di valutare se proseguire il percorso o interromperlo
- A conclusione del ciclo delle prestazioni verrà consegnato all'utente un questionario da ritornare compilato. Servirà a capire se, come e quanto il nostro operato sia stato utile al Cliente.

L'assistenza sanitaria per i cittadini stranieri presenti nel territorio italiano, in regola con le norme di soggiorno è equiparata a quella conferita ai cittadini italiani. Agli altri cittadini stranieri comunque presenti nel territorio nazionale non in regola con le norme di soggiorno sono assicurate, nei presidi pubblici e accreditati, le cure urgenti o comunque essenziali.

Qualsiasi reclamo che l'Utente volesse presentare a fronte di insoddisfazione del servizio ricevuto, sia ai fini qualitativi che per i tempi insoddisfacenti o altro, può essere inoltrato per iscritto direttamente al Consultorio, richiedendo l'apposito modulo in Segreteria.

I tempi di risposta ai reclami sono fissati in 30 giorni dalla ricezione scritta del reclamo.

Il Consultorio CENTRO CONSULENZA FAMIGLIA è aperto al pubblico:

dal lunedì al venerdì

9:00 – 13:00 14:00 - 18:00

Il Consultorio CENTRO CONSULENZA FAMIGLIA è raggiungibile:

MM1 Bande Nere

Autobus 67 e 58

Il Consultorio CENTRO CONSULENZA FAMIGLIA dispone di Codice Etico – Ediz. Giugno 2015

TARIFFE E TICKET

Ove previsto verrà applicato il ticket come prescritto dalla normativa vigente secondo la tabella affissa in Consultorio che comunque può essere anche richiesta in Segreteria (vedi pag. 4)

Le prestazioni consultoriali di area psico-sociale sono gratuite per l'utente sino al limite massimo di prestazioni annue previsto dalla normativa (cfr. DGR 4590/12). Se il percorso della presa in carico dovesse richiederlo, d'accordo con l'utente, potranno essere erogate ulteriori prestazioni in regime di solvenza, ossia economicamente a carico dell'utente. Il costo delle prestazioni in solvenza è specificato come da tabella affissa in Consultorio che comunque può essere anche richiesta in Segreteria

Per qualunque pagamento verrà rilasciata relativa fattura.

MODALITÀ DI INVIO AD ALTRI SERVIZI E DI GARANZIA DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE ALL'UTENTE

Nel caso di trasferimento dell'utente già in carico presso il Consultorio si garantisce la continuità assistenziale con il rilascio, previa autorizzazione scritta dell'utente, di documentazione inerente il percorso svolto o con la disponibilità ad incontri di rete

MODALITÀ ACCESSO ATTI AMMINISTRATIVI

In riferimento alla modalità di accesso alla documentazione inerente al proprio percorso l'utente può rivolgersi alla segreteria che fornirà le dovute informazioni e relativa modulistica di richiesta, nel rispetto delle norme vigenti sulla Privacy.

Per il rilascio di copie di atti e documenti è dovuto il rimborso del costo di riproduzione. La tariffa relativa al rimborso del costo di riproduzione è 0,10 € a copia; costi di ricerca, visura e/o autenticazione sono definiti in 25,00 € all'ora; i tempi per prendere visione dei documenti o per ottenerne copia sono fissati in 30 giorni dall'accettazione della richiesta.

FIGURE PROFESSIONALI CHE SVOLGONO L'ATTIVITÀ IN CONSULTORIO

- GINECOLOGO
- OSTETRICA
- ASSISTENTE SANITARIA
- PSICOLOGO
- PSICOLOGO-PSICOTERAPEUTA
- MEDIATORE FAMILIARE
- ASSISTENTE SOCIALE
- LEGALE

CUSTOMER SATISFACTION

Ciascun utente, al termine della prestazione consultoriale, può compilare in forma anonima un questionario ad hoc presente in struttura, per esplicitare il gradimento o meno del servizio ricevuto. Inoltre, e in struttura è a disposizione un modulo per formulare reclami oppure segnalare suggerimenti inerenti all'organizzazione, alla struttura e all'operato dei professionisti.

TICKET PER LE PRESTAZIONI DEI CONSULTORI FAMILIARI

TARIFE RELATIVE A PRESTAZIONI SANITARIE DI ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE EROGATE DA QUESTA STRUTTURA		TICKET
89261	PRIMA VISITA GINECOLOGICA Incluso: eventuale addestramento all'uso del diaframma vaginale, eventuale prelievo citologico, eventuale rimozione di corpo estraneo intraluminale dalla vagina senza incisione. Non associabile a 89.26.3	28,50
89262	VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO Incluso: eventuale rimozione di dispositivo contraccettivo intrauterino, eventuale rimozione di corpo estraneo intraluminale dalla vagina senza incisione	22,50
89263	PRIMA VISITA OSTETRICA Non associabile a 89.26.1	28,50
89264	VISITA OSTETRICA DI CONTROLLO Non associabile a 89.26.2	22,50
91385 91484	ES. CITOLOGICO CERVICO VAGINALE (PAP TEST) + PRELIEVO CITOLOGICO	19,55

TARIFE PRESTAZIONI IN SOLVENZA

Codice tariffa	Prestazione	Max. erogabile annuo (gratuito)	Tariffa in solvenza per singola prestazione
100	Visita colloquio	5	€ 60,00
101	Colloquio di accoglienza/orientamento	2	€ 25,00
102	Colloquio di consultazione	4	€ 30,00
103	Colloquio di valutazione psico-diagnostica	4	€ 30,00
104	Colloquio di sostegno	10	€ 30,00
202	Consulenza familiare	8	€ 30,00
201	Mediazione familiare	8	€ 30,00
701	Interventi di psicoterapia per singolo o coppia	10	€ 40,00
702	Interventi di psicoterapia rivolta alla famiglia	10	€ 60,00
703	Interventi di psicoterapia di gruppo	10	€ 15,00 (per partecipante)

All: Modulo reclami
Questionario di gradimento

Edizione Marzo 2019