

# CARTA DEI SERVIZI ANNO 2022

“La famiglia è la più originaria e più fondamentale delle comunità naturali”

*Carlo Maria Martini*

FONDAZIONE G.B. GUZZETTI - ONLUS

C.F.: 97656090152

P.IVA: 08472780967

Accreditamento Regione Lombardia con DGR n.12839 del 31/12/2013



**Consultorio Familiare**

*Beata Gianna Beretta Molla*

Privato Accreditato

*Accreditamento Reg. Lombardia con delibera n°VII/18838 in data 30 settembre 2004*

**Via Boifava 15/a - 20142 Milano**

tel.02-40702441

email: [segreteria@consultoriogbm.it](mailto:segreteria@consultoriogbm.it)

**aggiornata al 28/03/2022**

*La carta dei servizi*

- E' uno strumento di informazione e di orientamento nell'ambito delle offerte dei servizi prestati nel Consultorio
- Intende rendere trasparenti i rapporti fra il Consultorio "Beata Gianna Beretta Molla" e coloro che vi accedono
- Permette la ricerca di un costante miglioramento qualitativo delle prestazioni offerte e delle modalità di verifica del loro livello di realizzazione
- E' un documento dinamico e suscettibile di continui aggiornamenti attraverso verifiche ed integrazioni, anche con la collaborazione dei fruitori e dei Servizio enti con cui collabori

---

## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il "Consultorio Familiare G.B.M. fa parte della **Fondazione "G.B. Guzzetti"** onlus che raggruppa sei consultori familiari del territorio milanese federati a Fe.L.Ce.A.F. (Federazione Lombarda Centri di Assistenza alla Famiglia). Viene costituita nel 2013 all'interno del progetto regionale di rilancio e sviluppo dei consultori di ispirazione cristiana promosso dalla Fondazione Servire la Famiglia è gestito dall'A Fondazione da un proprio Statuto, che ha sede legale in viale Restelli 25, 20124 Milano. Il Presidente è mons. Gianni Zappa.

Cod.Fisc.97656090152 - P. Iva 08472780967 - Tel. e Fax: 02 39433138

Mail: [info@fondazioneguzzetti.it](mailto:info@fondazioneguzzetti.it), Accreditato con D.G.R. N. 12839 del 31/12/2013,

Registro Regionale Persone Giuridiche n. 2572 - REA di Milano n. 20155995-

- **Consultorio Familiare G.B.M.** è autorizzato al funzionamento dalla ATS Milano Città Metropolitana (cod. presidio n. (321)000065 con delibera n.1561 del 26/07/2004 ed è accreditato dalla Regione Lombardia con provvedimento regionale n. VII/18838 del 30.09.2004, contratto n.5602 del 13 gennaio 2012.
- Il Consultorio soddisfa gli standard Regionali per l'accREDITAMENTO.
- Il Consultorio è situato all'interno dei decanati di Barona, Navigli e Vigentino

### Principi fondamentali che regolano il Consultorio

- **Centralità della persona:** la persona, dal concepimento alla morte, ha diritto al rispetto in quanto titolare di diritto alla salute intesa come stato di benessere fisico, mentale e sociale
- **Promozione e prevenzione:** l'ispirazione Cristiana che ci guida sostiene l'impegno del consultorio a sviluppare azioni che salvaguardino l'educazione alla salute, che forniscano assistenza alle situazioni di disagio della persona, della coppia e della famiglia
- **Eguaglianza:** il servizio offerto si basa sul principio di uguaglianza dei cittadini, senza distinzione di etnia, lingua, sesso, religione, censo e pensiero. Il Consultorio si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti più disagiati e svantaggiati.

- **Trasparenza e correttezza:** il Consultorio lavora per avere un dialogo costruttivo con i suoi fruitori, ritiene fondamentale che tutti i suoi interlocutori siano informati con la massima trasparenza
- **Partecipazione:** il Consultorio si impegna a dare applicazione al diritto dei fruitori di accedere facilmente alle informazioni in possesso del Consultorio che li riguardano come stabilito dalla legge.
- **Efficacia ed efficienza:** il Consultorio si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio rendendo espliciti gli obiettivi di ogni attività e progetto per rendere verificabile l'efficacia e l'efficienza dei risultati raggiunti. A questo proposito il fruitore può utilizzare il questionario di valutazione della soddisfazione e/o il modulo per reclami e suggerimenti

L'ente gestore si è dotato di codice etico.

### **Diritti e doveri dei fruitori**

Chi fruisce dei servizi del Consultorio ha il **diritto** di:

- essere accolto e assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità
- essere chiamato con il proprio nome e cognome
- ottenere informazioni tempestive e corrette sull'accesso ai servizi, sulle prestazioni ricevute
- ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti il disturbo che l'ha spinto a rivolgersi al

Consultorio

La persona che usa i servizi del Consultorio ha il **dovere** di:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori
- informare con tempestività gli operatori sulla propria rinuncia a prestazioni e cure programmate entro 48 ore. Si ricorda che dopo due mancate disdette nei tempi previsti il Consultorio si riserverà di valutare se proseguire il percorso o interromperlo.
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della struttura, considerandoli patrimonio di tutti
- rispettare le indicazioni relative all'utilizzo di prestazioni e servizi

### **I nostri obiettivi**

Il Consultorio "Beata Gianna Beretta Molla" fonda il proprio operato sulla centralità dell'uomo, che si propone di accogliere nel rispetto della sua identità, dignità e libertà.

Intende sviluppare collaborazioni con gli altri Servizi presenti sul territorio: istituti scolastici di ogni ordine e

grado, centri educativi, servizi sanitari di base, servizi educativi e sociali del Comune e associazioni di volontariato, parrocchie, centri d'ascolto, commissioni famiglie, ecc.

Il Consultorio, all'interno delle finalità condivise, assieme alle altre agenzie di tutela della salute bio-psico-sociale della persona, si impegna a sviluppare le seguenti azioni:

- divulgazione e promozione della cultura della famiglia e della vita
- preparazione e sostegno psicologico alla maternità e paternità responsabile
- formazione e sostegno alla genitorialità
- promozione di una prevenzione dei comportamenti devianti
- informazione e supporto pedagogico e psicologico alla sessualità
- accoglienza e sostegno alla famiglia nella complessità delle sue relazioni
- promozione della conoscenza della fertilità femminili

### **I professionisti del Consultorio**

- Assistente Sociale
- Consulente Etico
- Consulente Legale
- Consigliere scolastico e d'orientamento
- Mediatore Familiare
- Pedagogista
- Psicologo
- Psicoterapeuta individuale
- Psicoterapeuta di coppia e familiare
- Counsellor
- Ginecologa
- Ostetrica
- Assistente sanitaria
- Insegnante di regolazione naturale della fertilità
- Educatrice pre natale e post partum

### **Come operiamo: l'accoglienza**

L'accesso ai servizi è aperto a tutti senza alcuna limitazione territoriale o culturale. Ogni richiesta è accolta sulla base di quanto il Consultorio è in grado di offrire così come indicato nella "Carta dei Servizi". Le prestazioni erogate dal Consultorio sono organizzate per aree di consulenza.

Alla consulenza di primo livello (assistenza sociale, legale, medica) si può accedere direttamente previo appuntamento con la segreteria. Nelle consulenze di secondo livello legate ad aspetti psicologici, educativi e relazionali, dove l'équipe costituisce lo strumento fondamentale per il lavoro degli operatori del consultorio offrendo la possibilità di personalizzare gli interventi attraverso un approccio multidisciplinare, il fruitore incontra, in prima istanza, per uno o più incontri un operatore che raccoglie gli elementi del problema e li riporta all'interno dell'équipe. L'équipe valuta il tipo di intervento, specifico o multidisciplinare, da proporre al fruitore e designa il/gli specialisti che prenderanno in carico la situazione. Nel caso in cui la richiesta non possa essere soddisfatta dal consultorio per motivi di pertinenza o gestionali, l'utente è convocato ad un colloquio nel quale sono fornite indicazioni di strutture adeguate a soddisfare il bisogno. La continuità assistenziale dell'utente è in ogni caso gestita e assicurata nel contesto delle riunioni di équipe settimanali, in occasione delle quali si adottano metodologie di invio interno e/o integrazione di diverse figure professionali. All'occorrenza, su valutazione dell'operatore e/o dell'équipe, si procede all'invio ad altri servizi e/o strutture territoriali, offrendo all'utente una preliminare informazione sulle risorse consigliate e sviluppando un'azione di raccordo e di accompagnamento e un lavoro di rete con le realtà di destinazione, previo consenso espresso dell'utente medesimo.

Tutti i Consultori della Fondazione G.B. Guzzetti aderiscono al dettato della DGR 268 del 28/6/2018 attraverso l'adozione dell'Agenda della Gravidanza per la presa in carico consultoriale.

#### PRESENZA e COPRESENZA DEGLI OPERATORI IN STRUTTURA

In considerazione della riduzione delle richieste di presa in carico in concomitanza di festività, ponti e chiusura delle scuole, in alcuni periodi dell'anno gli operatori saranno presenti in struttura in base all'effettivo bisogno dell'utenza e previo accordo con il coordinatore della S.O.T. Altre figure professionali potranno non essere presenti in struttura tutte le settimane per mancanza di effettiva richiesta da parte dell'utente (mediatore familiare, assistente sociale, assistente sanitaria).

Sono presenti le figure operative con responsabilità specifiche richieste dalle normative n.81/'08. N. 196/'03 e dalla DGR 2569/'14.

1 volta al mese ass. sanitaria

2 Volte al mese ginecologa

2 Volte al mese ass. sociale

ogni 15 giorni ostetrica

psicologa presenza settimanale

I tempi di attesa che intercorrono tra la richiesta di appuntamento ed il primo colloquio sono al massimo di quindici giorni. L'obiettivo che ci prefiggiamo è di mantenere la stessa efficacia di risposta.

### **Modalità di accesso ai servizi**

L'orario di apertura della segreteria e di fruizione dei servizi del Consultorio è così fissato:

<b>Giorno</b>	<b>Mattina</b>	<b>Pomeriggio</b>
LUNEDÌ	10:00 – 13:00	14:00 – 18:00
MARTEDÌ	10:00 – 13:00	14:00 – 18:00
MERCOLEDÌ	9:00 – 13:00	14:00 – 18:00
GIOVEDÌ	10:00 – 13:00	14:00 – 18:00
VENERDÌ	chiuso	chiuso

La prenotazione può avvenire telefonicamente al n° 02 40702441 o recandosi personalmente al Consultorio durante l'orario di segreteria.

**Quali prestazioni offriamo****Prestazioni****Socio-sanitarie****ad elevata****integrazione sanit****Prestazioni****Sanitarie di****Assistenza****Specialistica****Ambulatoriale****Attività di****Prevenzione ed****Educazione alla salute**

### Ticket a carico dell'utente

Nel nostro Consultorio non vengono erogate prestazioni inerenti l'interruzione della gravidanza, prestazioni di inserimento di dispositivi contraccettivi intrauterini e/o prescrizioni/somministrazioni di contraccettivi chimici o di qualsiasi altro tipo.

La normativa regionale ha fissato per ogni prestazione l'importo che il fruitore deve pagare quale ticket di partecipazione alla spesa sanitaria, salvo che possa usufruire di specifiche esenzioni più avanti dettagliate.

La segreteria del consultorio provvederà a conteggiare per ciascun fruitore l'importo del ticket da pagare sulla base delle prescrizioni, incasserà in contanti (o BANCOMAT-CARTA DI CREDITO) al momento dell'erogazione della prestazione e rilascerà opportuna ricevuta fiscale per la detrazione fiscale spettante.

### TABELLA TARIFFE PRESTAZIONI (TICKET)

CODICE	PRESTAZIONE	TICKET
89261	VISITA GINECOLOGICA-PRIMA VISITA	22,50
89262	VISITA GINECOLOGICA-CONTROLLO	17,90
91385	ES. CITOLOGICO CERV. VAGINALE (PAP TEST)	12,15
91484	PRELIEVO CITOLOGICO	2,90
88782	ECOGRAFIA GINECOLOGICA	31,65

Sono esenti dal pagamento le **donne in gravidanza**

Tutti i casi di esenzioni per **patologie** o altro devono essere dimostrati con certificazioni rilasciate dagli enti competenti.

I **pap test** effettuati ogni tre anni sono esenti dal pagamento ticket. L'attesa per l'esito del pap test è di circa 15 giorni.

**Visita colloquio**



**Consulenza familiare/sociale**

- al singolo
- all'adolescente
- alla coppia
- ai genitori

**Terapia e assistenza psicologica**

- individuale
- di coppia
- familiare
- di gruppo

**Consulenza etica**

- relativa a difficoltà nelle varie fasi della vita

**Consulenza legale**

- diritto di famiglia
- situazioni di difficoltà familiari

**Mediazione Familiare**

- per genitori intenzionati alla separazione
- gestione conflitto
- accordi separazione

**Stesura relazioni complesse**

- Stesura relazioni
- Certificazioni per enti

**Consulenza ginecologica**

- visita ginecologica
- esami citologici ( pap test)

- prelievi citologici
- anamnesi e valutazioni brevi
- ecografia ostetrica
- ecografia ginecologica
- rimozione dispositivo contraccettivo uterino

### **Consulenza e assistenza sociale**

orientamento al lavoro

orientamento ai servizi territoriali

accompagnamento alle diverse fasi di vita

### **Consulenza sulla fertilità femminile**

- Spiegazione Metodi naturali
- insegnamento individuale su appuntamento
- Incontri di gruppo (su richiesta)

Il Consultorio può svolgere anche servizi diversi dalle prestazioni previste dalla convenzione con l'ASL, specialmente nel settore educativo e nelle attività di prevenzione ed educazione alla salute, collaborando anche con enti pubblici e privati che hanno a cuore tali attività

### **Solvenza**

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 e' specificato di seguito e si intende per singolo incontro:

<i>Codice prestazione</i>	<i>Prestazione</i>	<i>Tariffa per singola prestazione in solvenza</i>	<i>Max prestazioni erogabili</i>
001	Visita colloquio	60,00	5
101	Colloquio di accoglienza/orientamento	25,00	2
102	Colloquio di consultazione	30,00	4
103	Colloquio di valutazione psico-diagnostica	30,00	4
104	Colloquio di sostegno	30,00	10
202	Consulenza familiare	30,00	8
201	Mediazione familiare	30,00	8
701	Interventi di psicoterapia per singolo o coppia	40,00	10
702	Interventi di psicoterapia rivolta alla famiglia	60,00	10
703	Interventi di psicoterapia di gruppo	15,00	10

**Dove Siamo**



**Il Consultorio "Beata Gianna Beretta Molla"** si trova in via Boifava 15/a nei locali posti a livello strada sotto la chiesa.

**Per raggiungerci:** Tram 3 e 15; autobus 65 e 79; metropolitana linea 2 (verde) fermata Abbiategrosso.

**TEMPI E MODI DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI (L.241/90 E DPR 352/92)**

Per ogni accesso alla documentazione socio sanitaria o per ottenerne il rilascio di tutto o di una sua parte, gli utenti possono chiedere in segreteria i relativi moduli da compilare.

Per il rilascio di copie di atti e documenti è dovuto il rimborso dei costi di riproduzione pari a 0.10 euro a copia; i costi di ricerca, visura e/o autenticazione sono invece definiti in 25,00 euro all'ora. La documentazione sarà consegnata entro 15 giorni.

Si informa che l'intero regolamento è a disposizione dell'utente in sala d'attesa.

**CUSTOMER SATISFATION**

Gli utenti possono esprimere il loro grado di soddisfazione e comunicare suggerimenti o reclami compilando i moduli sottostanti e reperibili anche in sala d'attesa. I moduli possono essere depositati nell'apposita cassetta o consegnati direttamente in Segreteria. I questionari di valutazione sono raccolti e elaborati semestralmente: i risultati dell'elaborazione, corredati da indicazioni per migliorare il servizio, sono esposti in sala d'attesa

Ai reclami sarà dato riscontro entro 15 giorni dalla data di ricevimento del relativo modulo.

**QUESTIONARIO UTENTI DEL CONSULTORIO FAMILIARE (ANONIMO) - Anno .....**

Gentile utente, le chiediamo qualche minuto del suo tempo per aiutarci a migliorare il nostro servizio.

La preghiamo di rispondere alle domande di questo breve questionario e di imbucarlo nell'apposita scatola in sala di attesa.

**D01** Come ha prenotato il suo appuntamento?

- Telefonicamente       Via email       Direttamente in sede

**D02** Quanti incontri ha effettuato con gli operatori del consultorio familiare ?

- Fino a 4       Da 5 a 15       oltre 16

**D03** Di quale servizio ha usufruito

- psicologico                                       legale                                       percorso massaggio infantile
- ginecologico/ostetrico                       gruppi sostegno alla maternità                       altro
- sociale     corsi pre-parto

**QUANTO E' SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? (indicare da 1 a 7)****D04** Servizio di prenotazione

)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

*Per niente soddisfatto/a**Molto soddisfatto/a***D05** Servizio di accettazione amministrativa .

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

*Per niente soddisfatto/a**Molto soddisfatto/a***D06** Tempo di attesa dalla prenotazione all'erogazione della prestazione

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

*Per niente soddisfatto/a**Molto soddisfatto/a***D07** Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

*Per niente soddisfatto/a**Molto soddisfatto/a***D08** Rispetto degli orari previsti

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

*Per niente soddisfatto/a**Molto soddisfatto/a*

**D09** Attenzione ricevuta dagli operatori del consultorio

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

*Per niente soddisfatto/a*

*Molto soddisfatto/a*

**D10** Competenza degli operatori del consultorio

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

*Per niente soddisfatto/a*

*Molto soddisfatto/a*

**D11** Complessivamente quanto è soddisfatto/a del nostro servizio

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

*Per niente soddisfatto/a*

*Molto soddisfatto/a*

**D12** Il consultorio è riuscito a rispondere alle sue esigenze

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

*Per niente*

*Completamente*

**D13** Nazionalità  italiana  .....

**D14** Istruzione  elementari  media  superiori  laurea  altro .....

**D15** Sesso  Maschio .....  Femmina **D16** Età .....



---

**SUGGERIMENTI E RECLAMI**

**per migliorare il servizio può indicarci suggerimenti - osservazioni - reclami**

.....

.....

.....

.....

**MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI**

Gentile signora/ egregio signore ,

il nostro consultorio, nell'ottica di rispondere meglio alle esigenze dei fruitori dei nostri servizi, Le chiede cortesemente di segnalare qui di seguito eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi stessi:

.....

.....

.....

.....

Qualora lamentasse invece dei disservizi, La preghiamo di segnalarli qui di seguito:

.....

.....

.....

.....

Grazie per la cortese collaborazione

Milano,li.....

( la sottoscrizione è libera e volontaria)