

FONDAZIONE G.B. GUZZETTI - ONLUS

C.F.: 97656090152

P.IVA: 08472780967



CF Centro di Assistenza La Famiglia Ambrosiana

CARTA DEI SERVIZI **anno 2018**

Sede

Via Sant'Antonio, 5 20122 Milano

tel. 02 58391361

fax 02 58391443

email: segreteria.san@fondazioneguzzetti.it

web www.consultorio-milano.it

web www.fondazioneguzzetti.it

Codice struttura

036501

Dati accreditamento

Accreditato con Regione Lombardia con D.G.R. n° 8125 del 21/02/2002

APPROVATO DAL COORDINATORE SOT IN DATA 11/01/2018



INDICE

1. Cos'è la carta dei servizi	pag.2
2. Chi siamo	pag.2
3. Mission	pag.3
4. Principi ispiratori	pag.3
5. Orari di apertura e criteri di accesso	pag.4
6. Ubicazione e raggiungibilità	pag.5
7. Figure professionali presenti	pag.6
8. Metodologia di lavoro	pag.7
9. Modalità di invio ad altri servizi e di garanzia di continuità assistenziale all'utente	pag.7
10. Servizi offerti	pag.7
11. Tariffe ticket e Solvenza	pag.12
12. Tutela del cittadino	pag.13
13. Questionario di gradimento utenti	pag.15
14. Modulo per segnalazioni e reclami	pag.16

1. COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirvi tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal nostro Consultorio in una logica di trasparenza.

La sua adozione è prevista dalla L. 328 8.11.2000 art. 13 per gli enti erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali.

La carta dei servizi ha le seguenti finalità:

- definire i criteri per l'accesso ai servizi
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- definire le condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti
- definire le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Il Consultorio mette a disposizione degli utenti, anche tramite sito web, la propria Carta dei Servizi, dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio
- le sue modalità di funzionamento
- i diversi servizi offerti
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e del reclamo

2. CHI SIAMO

Il Consultorio Familiare "Centro di Assistenza La Famiglia Ambrosiana"

Il Consultorio Familiare "Centro di Assistenza La Famiglia Ambrosiana" nasce nel 1975 per volontà di Mons. G.B. Guzzetti. Nel 2003 si costituisce come ente gestore del Consultorio l'Associazione "Centro di Assistenza La Famiglia Ambrosiana - ONLUS", composta dalle Parrocchie del Decanato Centro Storico di Milano.

Dal 2014 il Consultorio Familiare "Centro di Assistenza La Famiglia Ambrosiana" è operativamente parte della Fondazione G.B. Guzzetti Onlus.

Il 19 aprile 2013 si è costituita la Fondazione G.B. Guzzetti ONLUS con atto costitutivo rep. n° 18643, raccolta n°10828 ai rogiti del notaio in Cinisello Balsamo Dr.ssa Simona Guerra.

Il 31/12/2013, con DDG n°12839 della Regione Lombardia, alla Fondazione sono stati volturati gli accreditamenti dei Consultori Familiari afferenti.

Con DDG n° 1455 del 24/02/2014 la Fondazione è stata riconosciuta come Ente Unico Gestore di una pluralità di unità di offerta.

La Fondazione è federata a FeLCeAF (Federazione Lombarda dei Centri di Assistenza alla Famiglia), che raggruppa circa 80 consultori familiari di ispirazione cristiana sul territorio lombardo.

La Fondazione G.B. Guzzetti è una fondazione di partecipazione.

La scelta della forma giuridica della fondazione permette al sistema di gestire i sei consultori attraverso un unico organismo di *governance* unificata (il Consiglio di Amministrazione) senza depotenziare il livello locale (i coordinatori delle varie sedi di consultorio); la partecipazione locale è garantita anche dalla partecipazione delle parrocchie all'assemblea dei partecipanti della fondazione territoriale.

Nella fondazione di partecipazione si uniscono, infatti, due elementi essenziali: quello patrimoniale, (che caratterizza le fondazioni) e quello personale (che, invece, caratterizza le associazioni).

3. MISSION

“Scopo della Fondazione è la promozione, il sostegno e l’assistenza alla persona, alla coppia, alla famiglia e alla maternità, secondo la visione cristiana della persona, della sessualità e della famiglia, in sintonia con il magistero della Chiesa e secondo le direttive pastorali della diocesi di Milano.

La Fondazione rappresenta una concreta attuazione dell’impegno pastorale della comunità cristiana ambrosiana a favore dell’importante e delicata realtà familiare.

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nell’ambito territoriale della Regione Lombardia, operando nel settore dell’assistenza sociale e socio-sanitaria e della beneficenza (art. 10, co. 1, lett. a, nn. 1 e 3, D.Lgs. 460/97).” (Statuto art.2)

La Fondazione svolge il suo scopo tramite il servizio espresso dai consultori che ne fanno parte attraverso l'ascolto, l'accoglienza, la cura della persona, della coppia, della famiglia e dei suoi membri nelle varie fasi della vita e durante le transizioni, nei momenti di cambiamento, di difficoltà e di conflittualità.

Il suo servizio si sviluppa sia in interventi di consulenza, sia in interventi di prevenzione attraverso iniziative di formazione e di impegno culturale sul territorio e nella comunità. Tematiche inerenti la sessualità, la procreazione, le relazioni coniugali e genitoriali, l'educazione, la procreazione responsabile, vengono affrontate nel pieno rispetto dell'identità e dei codici etici della persona, della coppia e della famiglia.

La coerenza e l'unitarietà dei suoi principi e dei suoi interventi, la partecipazione e la collaborazione con la rete territoriale che si sviluppa anche attraverso azioni progettuali con Enti pubblici e privati, sono espressione concrete del suo impegno nella comunità.

4. PRINCIPI ISPIRATORI

1. **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
2. **Promozione e prevenzione:** l’ispirazione Cristiana che ci guida sostiene l’impegno della Fondazione a sviluppare azioni che salvaguardino l’educazione alla salute, che forniscano assistenza alle situazioni di disagio della persona, della coppia e della famiglia
3. **Eguaglianza:** il servizio offerto si basa sul principio di uguaglianza dei cittadini, senza distinzione di etnia, lingua, sesso, religione, condizione economica e pensiero. I Consultori della Fondazione si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti più disagiati e svantaggiati.
4. **Trasparenza e correttezza:** i Consultori della Fondazione lavora per avere un dialogo costruttivo con i suoi fruitori, ritiene fondamentale che tutti i suoi interlocutori siano informati con la massima trasparenza
5. **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.
6. **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 è dotato di codice etico.

5 – ORARI DI APERTURA E CRITERI DI ACCESSO

Il Consultorio Familiare "Centro di Assistenza La Famiglia Ambrosiana" è aperto all'accoglienza di qualsiasi persona senza distinzione di etnia, lingua, sesso, religione, censo e pensiero. Il consultorio si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti più disagiati e svantaggiati.

Ogni richiesta è accolta sulla base di quanto il consultorio è in grado di offrire, così come indicato nella "carta dei servizi". Qualora si presentassero richieste che il Consultorio non è in grado di evadere, sarà comunque cura del personale della struttura segnalare all'utente altra/e struttura/e adeguate alla richiesta, prioritariamente ad altri Consultori della Fondazione.

Alle monoprestazioni di area medico-sanitaria si può accedere direttamente previo appuntamento con la segreteria. Per le altre prestazioni, legate ad aspetti psicologici, educativi e relazionali, la segreteria fissa un primo colloquio con un operatore che raccoglie gli elementi del problema e li riporta all'interno dell'equipe.

L'accesso alle prestazioni è diretto (non è necessaria la richiesta del medico curante).

Al momento dell'accesso effettivo presso la sede dell'unità di offerta, l'operatore addetto all'accoglienza presenta se stesso e l'attività del Consultorio, spiega le procedure, illustra le possibilità di aiuto, raccoglie i dati anagrafici, compila una cartella.

L'utente viene informato sulla privacy e firma la dichiarazione relativa.

L'erogazione dei servizi avviene con le modalità previste dal regime di accreditamento regionale, con il pagamento di un ticket per le prestazioni sanitarie soggette a tale onere.

L'equipe valuta il tipo di intervento, specifico o multidisciplinare, da proporre all'utente (o agli utenti) e designa il/gli specialisti che prenderanno in carico la situazione.

I tempi di attesa che intercorrono tra la richiesta di appuntamento ed il primo colloquio sono al massimo di 10 giorni.

Nell'eventualità di una lista d'attesa, questa sarà gestita nel modo seguente:

- Iscrizione del nome dell'utente (con relativo contatto) su apposito registro in ordine di chiamata;
- l'utente viene invitato a riprendere contatto con la struttura nel periodo indicato dalla segreteria per fissare il primo appuntamento con le modalità illustrate in precedenza.

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

GIORNO	MATTINA	POMERIGGIO
LUNEDI'	09:00 – 12:30	14:30 – 17:00

MARTEDI'	09:00 – 12:30	14:30 – 17:00
MERCOLEDI'	09:00 – 12:30	14:30 – 17:00
GIOVEDI'	09:00 – 12:30	14:30 – 17:00
VENERDI'	09:00 – 12:30	14:30 – 17:00

La prenotazione può avvenire telefonicamente al n° 02 58391361 o recandosi personalmente al consultorio durante l'orario di segreteria.

6 – UBICAZIONE E RAGGIUNGIBILITÀ

Il Consultorio si trova nel centro storico di Milano, in via S. Antonio, 5, all'interno del complesso "Casa Cardinale Idefonso Schuster".

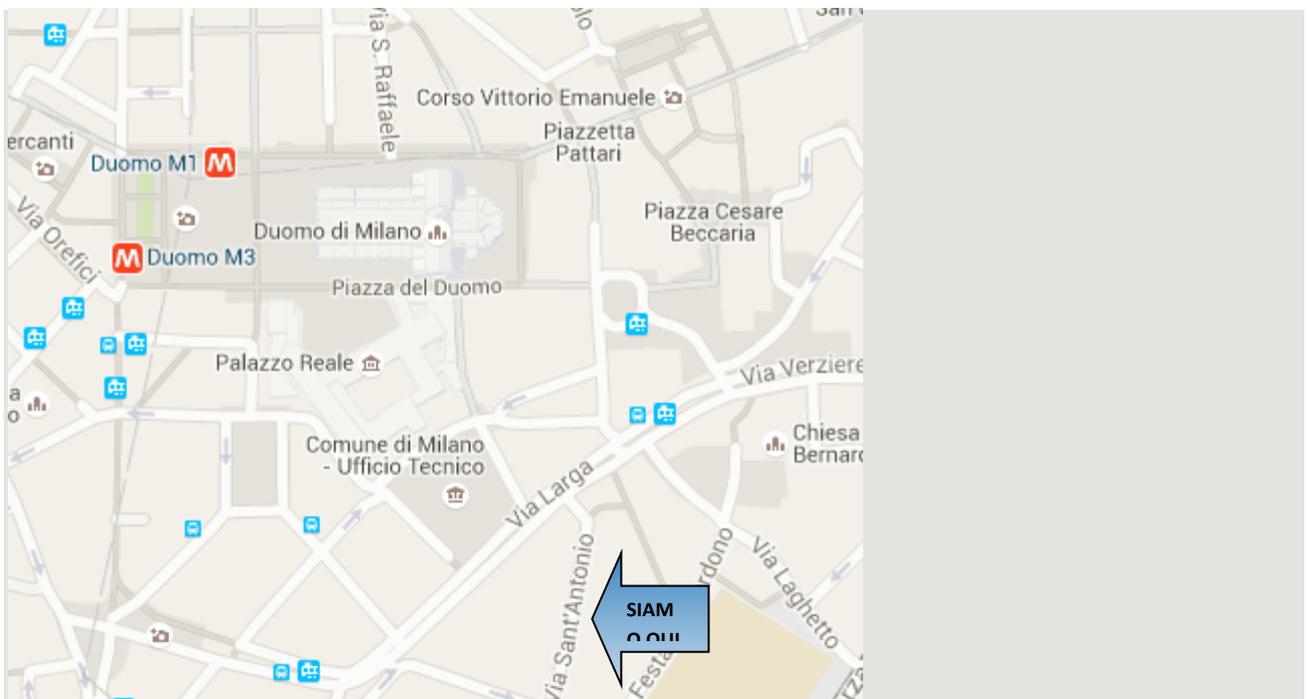
È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici:

MM1 – MM3 Stazione Duomo

MM3 Missori

Tram 12, 15, 16, 23, 24, 27

Bus 54, 60, 65



7 – FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

All'interno del Consultorio operano le seguenti figure professionali:

- Assistente Sociale
- Consulente Etico
- Consulente Familiare
- Consulente Legale
- Mediatore Familiare
- Pedagogista
- Psicologo
- Psicoterapeuta individuale
- Psicoterapeuta di coppia e familiare
- Ginecologo
- Ostetrica
- Infermiera

8 – METODOLOGIA DI LAVORO

L'équipe costituisce lo strumento di lavoro degli operatori del Consultorio. Attraverso il confronto e la condivisione viene assicurato un approccio multidisciplinare nella conduzione e cura dei casi.

Le attività del Consultorio si articolano nelle seguenti aree:

- **area sanitaria-ostetrico/ginecologica:** visite e controlli in gravidanza; home visiting, consulenze pre e post partum; training prenatali; corsi per mamma e bambino, per ragazzi e genitori; visite ginecologiche, prevenzione dei tumori (pap- test)
- **area psico - socio - pedagogica:** consulenze psicologiche, legali, pedagogiche, sociali
- **area della prevenzione e dell'educazione alla salute:** corsi di promozione e sensibilizzazione sui temi dell'educazione, dell'affettività, della sessualità, della preparazione alla vita di coppia, del sostegno alla genitorialità, della preparazione alle diverse fasi di transizione che caratterizzano l'esistenza.

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

Al fine di garantire la continuità dell'assistenza in caso di urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici) il Consultorio Familiare "Centro di Assistenza La Famiglia Ambrosiana" ha adottato specifiche procedure in caso di assenze non programmate e impreviste degli operatori e di gestione delle emergenze di tipo sanitario e organizzativo.

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.

In caso di trasferimento dell'utente in altre strutture o servizi (vedi ad esempio il caso di donne gravide che dal consultorio debbano essere indirizzate ad un ospedale), il Consultorio provvede a prendere contatto con la struttura di riferimento e a trasferire le informazioni necessarie, previo consenso scritto dell'utente.

Il Consultorio Familiare "Centro di Assistenza La Famiglia Ambrosiana" ha sviluppato una collaborazione continuativa e proficua con l'Ospedale Mangiagalli di Milano.

10- I SERVIZI OFFERTI

10.1 Nell'area sanitaria – ostetrico/ginecologica

Servizi di Ostetricia e Ginecologia

Operatore: Ginecologo, Ostetrica, Infermiere professionale

Quali servizi offriamo	consulenza sulla fertilità/regolazione delle nascite, visite ginecologiche, ostetriche, ecografie, home visiting, consulenze allattamento del bambino, prevenzione tumori
A chi ci rivolgiamo	A tutte le donne dai 14 ai 65 anni
Metodologia	Visita ambulatoriale/ consulenza su appuntamento
Come si accede	Prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria
Organizzazione del servizio	Servizio svolto in multidisciplinarietà tra ginecologo, ostetrica, infermiere professionale

10.2 Nell'area socio-psico-pedagogica

Servizi di assistenza sociale

Operatore: Assistente sociale

servizi offerti	<ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza, valutazione delle richieste di prestazioni rivolte ai Consultori - Presentazione esaustiva dell'organizzazione del consultorio nonché delle informazioni utili per la conoscenza del funzionamento del servizio consultoriale. - Contatti con i servizi sociali o altri enti ritenuti utili per la tutela minori.
A chi ci rivolgiamo	A tutti gli utenti che fanno richieste di natura psico-sociale.
Come si accede	Prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria
Organizzazione del servizio	Il servizio è gestito in un'ottica di multidisciplinarietà.

Servizi di consulenza psicologica e di psicoterapia

Operatore: Psicologi e Psicoterapeuti iscritti all'Albo professionale e con riconoscimento dell'abilitazione allo svolgimento dell'attività di psicoterapia

Quali servizi offriamo	<ul style="list-style-type: none"> - Valutazione e definizione delle richieste e dei bisogni espressi e inespressi. - Valutazioni psicodiagnostiche - Consulenza psicologica: individuale, di coppia, familiare. - Psicoterapia: individuale, di coppia, familiare - Consultazioni e diagnosi - Somministrazione test di valutazione
A chi ci rivolgiamo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Adulti, giovani, ragazzi in condizioni di disagio individuale e relazionale, con diverse forme di sofferenza psicologica ❖ coppie in situazione di crisi ❖ famiglie in difficoltà relazionale al loro interno e/o con membri sintomatici ❖ genitori
Come si accede	Prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria

Organizzazione del servizio	Il servizio offre attività di consulenza, terapia e lavoro in équipe multidisciplinare
-----------------------------	--

Consulenza familiare e sostegno pedagogico

Operatore: Consulente Familiare- Pedagogista

Quali servizi offriamo	-Consulenza familiare -Sostegno genitoriale -Sostegno pedagogico
A chi ci rivolgiamo	❖ coppie in situazione di crisi ❖ famiglie in difficoltà relazionale al loro interno ❖ genitori ❖ adolescenti
Come si accede	Prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria
Organizzazione del servizio	Il Servizio offre attività di consulenza e lavoro in équipe multidisciplinare

Consulenza etica

Operatore: Consulente etico

Quali servizi offriamo	Consulenza etica
A chi ci rivolgiamo	A tutti gli utenti che ne fanno richiesta e agli utenti inviati da altri operatori del Servizio o da altri Enti/ Associazioni
Come si accede	Prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria
Organizzazione del servizio	Il Servizio offre attività di consulenza

Incontri di gruppo con utenti

Operatori: definiti a seconda della problematica affrontata

Quali servizi offriamo	Incontri sulle seguenti tematiche: educazione sessuale-infanzia/adolescenza-gravidanza-sostegno alla genitorialità-rapporto genitori/figli- gestione dello stress - <i>media education</i> - altre tematiche specifiche
A chi ci rivolgiamo	Adulti, adolescenti, coppie, bambini, genitori
Come si accede	Prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria
Organizzazione del servizio	Il servizio offre incontri di gruppo identificati a seconda della problematica presentata

Servizio di mediazione familiare

Operatore: mediatore familiare

Quali servizi offriamo	-Uno spazio di incontro e non di scontro per comunicare in modo sereno, per gestire la nuova realtà. Possibilità di continuare ad essere mamma e papà, pur nel processo di separazione. -La possibilità di trovare una via alternativa al procedimento giudiziario
A chi ci rivolgiamo	-Alle coppie sposate o conviventi in procinto di separarsi o divorziare; -Alle coppie già separate o divorziate quando gli accordi presi al momento della separazione non funzionano più
Metodologia	Offerta di un percorso di mediazione ai 2 genitori
Come si accede	Prenotazione in sede o telefonica negli orari di apertura della segreteria
Organizzazione del servizio	Servizio svolto in multidisciplinarietà tra psicologo – pedagogo - consulente legale- mediatore familiare- consulente familiare

10.3 Nell'area della prevenzione e dell'educazione alla salute

Operatori: Psicologi, Psicoterapeuti, Pedagogisti, Ginecologo, Pediatra.

Presso le Scuole dell'Infanzia, Primarie, Medie Inferiori e Superiori	Quali servizi offriamo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Progetti psicopedagogici personalizzati di promozione del benessere psicologico e relazionale ■ Educazione emotiva ■ Educazione all'affettività e sessualità ■ Educazione affettiva, emotiva e relazionale, sulla comunicazione genitori- figli ■ Percorsi di accompagnamento e sostegno alla genitorialità ■ Percorsi di <i>media education</i>
	A chi sono diretti	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ai gruppi-classe ■ Ai genitori degli alunni ■ Agli insegnanti
	Metodologia	Si sviluppano in 2-3 incontri a seconda del progetto, cui si aggiunge un incontro di presentazione ed uno di restituzione. I percorsi rivolti ai gruppi sono frutto di una progettazione in equipe che coinvolge diverse figure professionali e sono co-condotti tendenzialmente da due operatori. Si propongono dinamiche interattive e si utilizza un approccio esperienziale volto a coinvolgere in prima persona i singoli partecipanti.
	Come si accede	Attraverso il contatto con i dirigenti scolastici e/o i rappresentanti dei genitori viene stilato annualmente il programma di erogazione dei progetti di prevenzione ed educazione alla salute. L'accordo stabilisce la tipologia di classi o gruppo genitori cui è rivolto il progetto, il numero presunto di partecipanti ed il periodo di erogazione. L'erogazione del servizio in regime di accreditamento è possibile fino a raggiungimento del numero massimo di utenti.

Presso gli oratori e le parrocchie	Quali servizi offriamo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Progetti psicopedagogici di promozione del benessere psicologico e relazionale ■ Educazione emotiva ■ Educazione all'affettività e sessualità ■ Educazione affettiva, emotiva e relazionale, sulla comunicazione genitori- figli ■ Percorsi di accompagnamento e sostegno alla genitorialità
	A chi sono diretti	<ul style="list-style-type: none"> ■ Agli bambini e ai ragazzi ■ Ai genitori ■ Agli educatori
	Metodologia	Si sviluppano in 2-3 incontri a seconda del progetto, cui si aggiunge un incontro di presentazione ed uno di restituzione. I percorsi rivolti ai gruppi sono frutto di una progettazione in equipe che coinvolge diverse figure professionali e sono co-condotti da due operatori. Si propongono dinamiche interattive e si utilizza un approccio esperienziale volto a coinvolgere in prima persona i singoli partecipanti.
	Come si accede	Il parroco e/o il coadiutore e/o gli educatori devono inoltrare alla segreteria del consultorio una richiesta indicando per quale fascia d'età si propone il progetto e il numero presunto di partecipanti.

Presso i decanati	Quali servizi offriamo	■ Incontri Antropologici in preparazione al matrimonio religioso
	A chi sono diretti	■ Alle coppie di fidanzati/conviventi che si preparano al matrimonio religioso
	Metodologia	<p>Il corso è costituito generalmente da una serie di incontri, che approfondiscono le seguenti tematiche: valutare e promuovere la qualità della relazione di amore – favorire la costituzione della nuova coppia mediante un corretto svincolo dalle famiglie di origine sulla forza del proprio autonomo progetto – favorire una esperienza della sessualità armoniosa, conoscere i metodi naturali di regolazione delle nascite – approfondire alcuni aspetti giuridici e sociali regolati dal matrimonio civile.</p> <p>Si propongono momenti di ascolto frontale alternati da attività interattive varie per ogni incontro. Alla fine è proposto uno spazio di confronto e dibattito. Si utilizzano mezzi multimediali.</p>
	Come si accede	Viene definito il calendario annuale degli incontri con il Parroco, il Decano o le coppie-guida.

11. TARIFFE TICKET E SOLVENZA

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 l'utente 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 utente l'importo del ticket da pagare sulla base delle prescrizioni, incasserà in contanti, assegno o Bancomat al momento dell'erogazione della prestazione e rilascerà opportuna ricevuta fiscale per la detrazione fiscale spettante.

TABELLA TARIFFE PRESTAZIONI (TICKET) COMPRENSIVE DI QUOTA FISSA

CODICE	PRESTAZIONE	TICKET
89261	VISITA GINECOLOGICA-PRIMA VISITA	28,50
89262	VISITA GINECOLOGICA-CONTROLLO	22,40
91385	ES. CITOLOGICO CERV. VAGINALE (PAP TEST)	15,15
91484	PRELIEVO CITOLOGICO	2,90
88782	ECOGRAFIA GINECOLOGICA	40,65
897	VISITA PEDIATRICA	28,50

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.

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 è specificato di seguito e si intende per singolo incontro:

<i>Codice tariffa</i>	<i>Prestazione</i>	<i>Max. erogabile annuo (gratuito)</i>	<i>Tariffa in solvenza</i>
001	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

12 – TUTELA DEL CITTADINO

Tutti gli utenti possono avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento dei servizi offerti dal Consultorio ed eventualmente sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI e SEGNALAZIONI

Per eventuali reclami e segnalazioni è disponibile presso l'ufficio di Segreteria del Consultorio apposito modulo.

Detto modulo debitamente compilato può essere:

- lasciato in busta chiusa presso lo stesso ufficio che ne rilascia ricevuta
- trasmesso via posta all'indirizzo del Consultorio, all'attenzione della Direzione.

Verranno presi in considerazione solo eventuali reclami scritti e opportunamente motivati.

MODALITA' DI TRATTAMENTO E RISPOSTA AI RECLAMI E SEGNALAZIONI

Le segnalazioni ed i reclami vengono sottoposti alla Direzione del Consultorio che verifica la situazione segnalata e adotta i provvedimenti che giudica idonei al caso.

Entro 30 giorni dalla presentazione della segnalazione, la Direzione del Consultorio comunica per iscritto all'utente l'esito della sua osservazione o reclamo.

ACCESSO AI DATI AMMINISTRATIVI

L'accesso alla documentazione socio sanitaria è normato da apposito regolamento di Fondazione ("Regolamento di accesso ai documenti amministrativi").

Per ottenere il rilascio di documentazione socio-sanitaria, in tutto o in parte, gli utenti devono 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. Il regolamento è a disposizione dell'utente presso le segreterie dei Consulenti.

CUSTOMER SATISFACTION

Agli utenti viene chiesto di esprimere il grado di soddisfazione del servizio attraverso la compilazione di un questionario messo a disposizione della Segreteria.

Una volta all'anno, nel mese di dicembre, i dati raccolti vengono elaborati in un Documento di report.

Sulla base della valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio offerto il Direttore definisce un piano di miglioramento.

RICONOSCIMENTO OPERATORI

Ogni operatore presente è munito di cartellino di riconoscimento nel quale vengono indicati il nome e la professionalità svolta.

AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente.

Ultimo aggiornamento: gennaio 2018

10. Questionario di gradimento utenti

Gentile signora/Egregio signore, il nostro consultorio, al fine di migliorare sempre più la qualità del servizio, Le chiede cortesemente di voler compilare il presente questionario.

1) Ritiene che il nostro servizio di segreteria con prenotazione degli appuntamenti sia:

insufficiente sufficiente discreto buono ottimo

2) Ritiene che l'accoglienza da Lei ricevuta presso il nostro consultorio sia:

insufficiente sufficiente discreta buona ottima

3) Ritiene che i servizi e le prestazioni specialistiche che il consultorio Le ha fornito siano:

insufficienti sufficienti discrete buone ottime

4) Cortesemente ci dia un giudizio complessivo sulla Sua esperienza presso il nostro consultorio

molto negativa negativa discreta buona eccellente

La ringraziamo per la sua preziosa collaborazione

Milano, li.....

(la sottoscrizione è libera e volontaria)

11. Modulo rilevazione segnalazioni 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)