

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Monza

# Carta dei servizi dei Consultori Familiari dell'ASST di Monza



Rev.2 del 15/06/2022

## Cos'è la Carta dei Servizi

È un documento che nasce in ottemperanza alla norma prevista (DPCM del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari" e successivi aggiornamenti) e rappresenta uno dei mezzi a garanzia della qualità delle organizzazioni dei servizi pubblici.

È uno strumento di informazione e di orientamento nell'ambito delle offerte dei servizi prestati nei Consultori Familiari dell'ASST di Monza. Ha la finalità di rendere trasparenti i rapporti fra i Consultori Familiari e coloro che vi accedono. È un documento dinamico e suscettibile di continui aggiornamenti attraverso verifiche ed integrazioni, anche con la collaborazione dei cittadini fruitori delle prestazioni offerte. La presente Carta dei Servizi è consultabile sul sito web dell'ASST di Monza sezione Servizi Territoriali – Famiglia, Maternità, Infanzia. Allo stato attuale, si tende a privilegiare la divulgazione delle informazioni al cittadino tramite internet, data la necessità di effettuare aggiornamenti in tempo reale. Questa forma consente di selezionare e consultare facilmente le informazioni, conoscere i servizi offerti e come accedervi.

## I Principi ispiratori

La Carta dei Servizi dei Consultori Familiari dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Monza recepisce e fa propria la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e si ispira ai seguenti principi:

- **Eguaglianza:** i servizi devono garantire parità di trattamento e l'uniformità delle prestazioni pertanto sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizione sociale. I servizi adottano le iniziative necessarie per favorire l'accessibilità e la fruibilità degli stessi alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

- **Imparzialità:** si riferisce ad un indirizzo comportamentale da tenersi da parte del personale che opera nel servizio, riconducibile al principio di eguaglianza, necessario ad assicurare trattamenti giusti, obiettivi ed imparziali nei confronti degli utenti.

- **Continuità:** le prestazioni sono erogate in maniera continua, regolare e senza interruzioni, nel rispetto della normativa regolatrice di settore, salvo i casi espressamente previsti dalla medesima. In caso di funzionamento irregolare o discontinuo, il consultorio si impegna ad adottare le misure necessarie ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **Diritto di scelta:** tale diritto rientra in quello più ampio della libertà personale e in quello della libera circolazione del cittadino, il quale può scegliere il Consultorio cui rivolgersi indipendentemente dal luogo di residenza, nei limiti di quanto previsto dalla legislazione vigente. In relazione a tale diritto, gli utenti del consultorio hanno facoltà di scegliere e di interrompere in ogni momento e con piena libertà il rapporto con il Consultorio.

- **Partecipazione:** ai cittadini è garantita la partecipazione alla gestione del servizio pubblico. Nell'ambito sanitario, ai sensi del D.Lgs. 502/92 e successive modifiche ed integrazioni, la partecipazione va intesa come informazione, personalizzazione, umanizzazione del servizio, nonché tutela

dell'utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico in una logica di trasparenza dello stesso. L'Azienda si impegna a promuovere la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare la vigilanza sulla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dell'utente nei confronti dei soggetti erogatori.

•**Efficienza ed efficacia:** riguarda la capacità dell'Azienda di ottenere i migliori risultati qualitativamente validi per la salute dei cittadini, in relazione alle conoscenze tecnico-scientifiche più moderne a sua disposizione e alle risorse disponibili, (ponendo attenzione alla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili) e la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati.

## Diritti e doveri del cittadino

•**Informazione:** il cittadino ha il diritto di ricevere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni offerte e sui tempi di attesa. La presente Carta dei Servizi è consultabile sul portale dell'ASST di Monza, sezione Servizi Territoriali – Famiglia, Maternità, Infanzia. Allo stato attuale, si tende a privilegiare la divulgazione delle informazioni al cittadino tramite internet, data la necessità di effettuare aggiornamenti in tempo reale, nel caso di variazioni delle modalità di erogazione del servizio e/o di regolazione del rapporto con gli utenti. Ulteriori informazioni circa le prestazioni e le attività proposte sono assicurate attraverso depliant, locandine e pieghevoli specifici per singole tipologie di attività, disponibili on line sul portale e in cartaceo presso le singole sedi erogative. Il cittadino ha inoltre il diritto di poter identificare gli operatori con i quali si rapporta.

•**Diritto alla privacy/riservatezza:** Ai sensi di quanto disposto dalla normativa vigente

, il Consultorio garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili con particolare riferimento alla riservatezza, nel rispetto della normativa vigente in materia. Il cittadino ha altresì il diritto essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della dignità umana.

•**Suggerimenti e reclami:** il cittadino che accede ai Consultori Familiari che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disfunzioni nel servizio socio-sanitario, può segnalare ed avanzare reclami in merito e formulare suggerimenti di miglioramento organizzativo e funzionale relativamente al servizio o alle prestazioni di cui ha usufruito, cui l'Azienda darà sollecito riscontro entro 30 giorni dall'invio del reclamo.

Per esercitare tale diritto, gli Uffici dell'ASST di Monza ai quali è possibile rivolgersi sono:

URP - Via Boito, 2 - 20900 - Monza - tel. 039 2384599

Mail: [segreteria.distrmonza@asst-monza.it](mailto:segreteria.distrmonza@asst-monza.it)

•**Trasparenza:** intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, è un principio

riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, ai sensi del D.Lgs. 33/2013. Ai fini della piena accessibilità delle informazioni pubblicate, sul portale ASST di Monza è collocata un'apposita sezione denominata "Amministrazione trasparente" al cui interno sono contenuti i dati, le informazioni e i documenti pubblicati ai sensi della normativa vigente.

## Mission

La valorizzazione e la promozione del protagonismo attivo della famiglia, intesa quale luogo di solidarietà relazionale. In tal senso orienta la propria azione verso un welfare abilitante, con l'attenzione volta a promuovere interventi a sostegno della coppia, della cura dei figli, delle relazioni familiari e della crescita delle "competenze" dei genitori. In linea con questi valori, alla base della propria azione, il Consultorio Familiare dell'ASST di Monza pone la centralità della persona e adotta un modello di intervento in grado di garantire la valutazione personalizzata dei bisogni e la presa in carico globale ed integrata.

## Status giuridico e possesso dei requisiti

I Consultori familiari del territorio sono gestiti direttamente dall' ASST di Monza ed erogano prestazioni socio-sanitarie integrate.

Tali Servizi sono autorizzati al funzionamento e accreditati avendo documentato il possesso dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi prescritti dalle Delibere di Giunta Regionale n. 2594/00 e n. 264/01.

## Presentazione servizio

I Consultori Familiari dell'ASST di Monza sono servizi pubblici territoriali di base, multiprofessionali, ad accesso libero rivolti alla famiglia, alla coppia ed al singolo. Offrono interventi di sostegno e consulenza in ambito ostetrico-ginecologico, psicologico e sociale.

Le attività sono orientate alla prevenzione e alla promozione della salute e del benessere della persona in senso globale, nelle varie fasi del ciclo di vita individuale, di coppia e della famiglia ed in particolare, nei momenti di transizione, mutamento e criticità.

Il Consultorio svolge attività programmate ed eroga prestazioni con modalità multidisciplinare attraverso una propria équipe, in uno spazio strutturale ben identificabile da parte dell'utenza, avvalendosi delle seguenti figure professionali: ginecologo, psicologo, assistente sociale, mediatore familiare, ostetrica, infermiere.

Si avvale delle competenze dei mediatori / mediatrici linguistico culturali per fornire adeguata assistenza alle persone straniere

Tutti coloro che sono interessati a ricevere informazioni o necessitano di un intervento nell'ambito delle prestazioni consultoriali possono rivolgersi direttamente ai Consultori familiari.

## Accesso

Ogni persona regolarmente iscritta al Sistema Sanitario Nazionale può accedere al Consultorio; per le cure essenziali possono accedere al servizio anche le persone straniere prive del permesso di soggiorno ed i cittadini comunitari privi dell'iscrizione anagrafica.

È possibile dall'età di 14 anni accedere al servizio consultoriale senza l'accompagnamento di un adulto.

Ogni cittadino può rivolgersi alla sede scelta, indipendentemente dalla residenza: in caso di lista d'attesa all'utente viene proposto l'accesso ad altre sedi consultoriali per la medesima prestazione.

È garantita la massima riservatezza, secondo la normativa vigente sulla privacy.

Il primo contatto con il Consultorio Familiare può avvenire:

- Telefonicamente - chiamando il call center: 840.638.638 (da telefono fisso) - 02 99.95.99 (da cellulare) - dal lunedì al sabato - dalle ore 8.00 alle ore 20.00
- Direttamente presso la sede del consultorio - durante i giorni e gli orari di accoglienza al pubblico (front office) esposti presso ciascuna sede consultoriale
- Tramite posta elettronica - inviando una mail all'indirizzo del consultorio prescelto come indicato nell'elenco delle sedi di seguito riportato.

## Le sedi

Attualmente sono presenti sul territorio della ASST di Monza le sedi consultoriali di: Monza De Amicis, Monza Boito, Brugherio e Villasanta.

Di seguito si riporta la tabella con indirizzi e recapiti:

<b>Monza</b> Via De Amicis 17	lunedì ore 9.00-12.00 e 13.30-15.30 martedì, giovedì e venerdì ore 9.00-12.00 e-mail <a href="mailto:consultorio.deamicis@asst-monza.it">consultorio.deamicis@asst-monza.it</a>	Prenotazioni ed informazioni Numero verde 800638638 Da mobile 02999599
<b>Monza</b> Via Boito 2	lunedì, martedì, giovedì ore 9.00-12.00 mercoledì ore 9.00-12.00 e 13.30-15.30 e-mail <a href="mailto:consultorio.boito@asst-monza.it">consultorio.boito@asst-monza.it</a> tel. 039 2335102	
<b>Brugherio</b> Viale Lombardia 270	lunedì ore 8.30-12.30 mercoledì ore 9.00-12.00 e 13.30-15.30 e-mail <a href="mailto:consultorio.brugherio@asst-monza.it">consultorio.brugherio@asst-monza.it</a>	
<b>Villasanta</b> Piazzetta Erba 12	lunedì e venerdì ore 9.00-12.00 giovedì ore 14.00-16.00 e-mail <a href="mailto:consultorio.villasanta@asst-monza.it">consultorio.villasanta@asst-monza.it</a>	

## Modalità di accesso: come raggiungere le sedi

Dopo avere individuato l'indirizzo della sede consultoriale prescelta sul portale della ASST di Monza, consultare il sito: [www.muoversi.regione.lombardia.it](http://www.muoversi.regione.lombardia.it), attraverso il quale, inserendo il medesimo indirizzo, è possibile individuare gli orari e le linee dei trasporti pubblici disponibili per raggiungere la sede, a partire dall'indirizzo di partenza.

## Servizi offerti dai Consulitori Familiari

Gli interventi erogati dai Consulitori Familiari pubblici possono essere raggruppati nelle seguenti macroattività:

- a. **Promozione e salute della donna e della coppia**
- b. **Percorso Nascita**
- c. **Procreazione responsabile – Percorso Interruzione Volontaria della Gravidanza (IVG)**
- d. **Adozione nazionale ed internazionale**
- e. **Attività di promozione e sostegno alla coppia, ai genitori ed alla famiglia nelle fasi di transizione evolutive**
- f. **Promozione della salute rivolta agli adolescenti**
- g. **Prevenzione, contrasto alla violenza di genere e azioni di sostegno alle donne vittime di maltrattamento e/o violenza**
- h. **Mediazione Familiare - attività di prevenzione nella fase di riorganizzazione delle relazioni familiari a seguito della cessazione del rapporto di coppia**
- i. **Gestione di Misure regionali relative a contributi economici a sostegno della maternità e della genitorialità**

### **a. Promozione della salute della donna e della coppia**

Comprende tutti gli interventi aventi come obiettivo la prevenzione e la diagnosi precoce dei tumori dell'apparato genitale femminile con esecuzione di visite ginecologiche, pap test, e consulenza sanitaria. Sono comprese in questa area le attività di *counselling* sulla menopausa, visite ginecologiche interventi di gruppo di sostegno, volti ad approfondire le tematiche relative agli aspetti biologici, relazionali ed affettivi allo scopo di migliorare il proprio stile di vita.

### **b. Percorso Nascita**

Il Percorso Nascita è l'insieme di tutte le prestazioni offerte per promuovere la salute della donna e del bambino e per fornire adeguata assistenza in gravidanza, all'atto del travaglio e del parto e successivamente durante l'allattamento e il puerperio e il primo anno di vita del bambino.

Nell'ambito consultoriale, il Percorso Nascita prevede un'offerta articolata di attività che accompagnano la donna nelle fase preconcezionale, della gravidanza, nel puerperio e nel primo anno di vita del bambino, mirate a fornire un'assistenza psico-socio-sanitaria e personalizzata.

Nello specifico:

#### **b.1 Gravidanza a basso rischio a gestione ostetrica**

In coerenza con le indicazioni di Regione Lombardia, le raccomandazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e le indicazioni del Ministero della Salute, gli obiettivi della rete di offerta per l'assistenza alle donne e ai neonati sono quelli di assicurare un'appropriata assistenza perinatale, che garantisca

qualità e sicurezza per la mamma e il bambino, con il minor livello possibile di interventi e il rispetto delle preferenze della donna.

A tal fine, vengono promossi modelli organizzativi che prevedano la gestione del percorso nascita a basso rischio ostetrico, gestito da un'ostetrica di riferimento, in rete con il medico specialista in ostetricia e ginecologia, neonatologia/pediatria e le altre figure professionali coinvolte, che garantisca continuità per l'intero percorso nascita (preconcezionale, prenatale e postnatale). Tale attività viene attuata in ambito territoriale dai Consultori Familiari.

La Linea Guida 20 «Gravidanza Fisiologica aggiornamento 2011» elaborata dall'Istituto Superiore di Sanità nei suoi contenuti:

- ribadisce che la gravidanza e il parto sono processi fisiologici e, conseguentemente, ogni intervento assistenziale proposto deve avere benefici dimostrati ed essere accettabile per le donne in gravidanza;
- raccomanda che alle donne con gravidanza fisiologica venga offerto il modello assistenziale basato sulla presa in carico da parte dell'Ostetrica/o;
- riprende la necessità, in coerenza con le indicazioni nazionali e gli indirizzi di programmazione regionale, di definire percorsi organizzativi differenziati tra gravidanza fisiologica a basso rischio e gravidanza a rischio;
- conferma che l'ostetrica/o costituisce la figura professionale idonea a garantire le cure necessarie alle donne ed ai neonati in ambito di fisiologia, e soprattutto a garantire un percorso di continuità assistenziale che comprende la gravidanza, il parto e il puerperio;

### **Accesso/prenotazione**

L'accesso/prenotazione e avvio del percorso nascita a basso rischio ostetrico (BRO) avviene mediante primo contatto con le seguenti modalità:

- prenotando il **Booking ostetrico** direttamente nelle sedi Consultoriali o chiamando il Call Center Regionale (800.638.638 da telefono fisso, 02 999599 da cellulare)
- scrivendo una mail al Consultorio prescelto
- scrivendo una mail a [percorsonascita@asst-monza.it](mailto:percorsonascita@asst-monza.it)

Nel corso del Booking ostetrico verrà effettuato da parte dell'ostetrica di riferimento:

- il Colloquio di accoglienza/orientamento
- il BILANCIO DI SALUTE OSTETRICO, 1° VISITA (PRENATALE) e compilata e consegnata alla donna l'AGENDA DEL PERCORSO NASCITA.

Durante questo primo incontro vengono proposti alla donna il percorso di assistenza più adeguato (Piano Assistenziale Individuale), il calendario degli incontri e gli accertamenti previsti per l'epoca gestazionale, nonché la discussione dei temi di salute secondo la pianificazione prevista dall'agenda.

L'Agenda del Percorso Nascita propone un calendario di n. 5 incontri "base" di Bilancio di Salute Ostetrico, controllo prenatale calendarizzati di norma come segue:

- tra 14 e 18 (+6) settimane gestazionali
- tra 19 e 23 (+6) settimane gestazionali
- tra 24 e 27 (+6) settimane gestazionali
- tra 28 e 32 (+6) settimane gestazionali
- tra 33 e 37 (+6) settimane gestazionali

L'ostetrica valuterà il benessere materno fetale e il permanere della condizione di fisiologia della gravidanza e provvederà ad aggiornare l'Agenda del Percorso Nascita inserendo per ogni controllo gli esami effettuati nonché il calendario dei colloqui di counselling informativi.

L'ostetrica offrirà alla donna informazioni sugli incontri di accompagnamento alla nascita (training prenatale) e sull'alimentazione del neonato nei primi mesi di vita.

Durante gli incontri, la donna potrà confrontarsi con l'ostetrica anche rispetto al luogo in cui partorire e alle possibili scelte per la nascita e il dopo-parto.

### **b.2 corso di accompagnamento alla nascita**

Il Training prenatale in Consultorio viene offerto a tutte le donne in gravidanza e al partner.

Viene proposto a partire dal II trimestre di gravidanza e prevede 8 incontri. L'ostetrica accompagnerà le donne e i loro compagni in tutti gli incontri e in alcuni di questi sarà presente anche lo Psicologo.

Si accede mediante:

- iscrizione direttamente nelle sedi Consultoriali
- chiamando il Call Center Regionale (800.638.638 da telefono fisso, 02 999599 da cellulare)
- scrivendo una mail al Consultorio prescelto
- scrivendo una mail a [percorsonascita@asst-monza.it](mailto:percorsonascita@asst-monza.it)

Il corso è gratuito ed è prevista la prescrizione del medico curante o dello specialista indicando l'esenzione relativa alla settimana di gestazione.

### **b.3 percorso post natale**

Il percorso post natale nei Consultori familiari prevede diverse proposte le cui finalità sono principalmente:

- Promuovere il benessere della puerpera e del neonato
- Sostenere l'allattamento
- Potenziare e arricchire le competenze genitoriali

Tutte le attività offerte nel post nascita sono esenti da tickets.

### **Accesso/prenotazione**

L'accesso ai servizi dedicati alla puerpera e al bambino è diversificato in base alle singole attività proposte:

- BILANCIO DI SALUTE OSTETRICO, 1ª VISITA e CONTROLLO POSTNATALE

Il periodo del puerperio viene convenzionalmente delimitato alle 8 settimane dopo il parto (WHO 2010, NICE 2015).

L'Agenda del Percorso Nascita propone un calendario di n. 3 incontri "base" di Bilancio di Salute Ostetrico, (1ª VISITA e CONTROLLO POSTNATALE), con l'ostetrica.

La puerpera accede al servizio presentando una prescrizione medica "Bilancio di Salute ostetrico 1ª visita" in esenzione da ticket (Codice esenzione M60).

L'accesso è su appuntamento che può essere richiesto:

- direttamente nelle sedi Consultoriali
- scrivendo una mail al Consultorio prescelto
- scrivendo una mail a [percorsonascita@asst-monza.it](mailto:percorsonascita@asst-monza.it)

- VISITA DOMICILIARE: Offerta alle donne prese in carico negli ambulatori BRO del Consultorio Familiare in continuità assistenziale nel post-partum e a tutte le puerpere che ne fanno richiesta entro una settimana dalla dimissione, preferibilmente se possibile entro le 48 ore;
- SPAZIO ALLATTAMENTO: Prevede la consulenza alla puerpera da parte di una ostetrica e da altro personale sanitario dedicato con esperienza consolidata e formazione specifica (OMS – UNICEF). L'accesso è su appuntamento che può essere richiesto:
  - direttamente nelle sedi Consultoriali
  - scrivendo una mail al Consultorio prescelto
  - scrivendo una mail a [percorsonascita@asst-monza.it](mailto:percorsonascita@asst-monza.it)
- GRUPPI MAMMA-BAMBINO: è un percorso di gruppo generalmente di 4 incontri (estensibile a 6) rivolto alle mamme e ai loro bambini da 0-1 anno di vita. La finalità di tali incontri è di offrire uno spazio di incontro e confronto tra donne/coppie che stanno attraversando la stessa fase del ciclo di vita, promuovendo le competenze genitoriali. Si accede mediante:
  - iscrizione direttamente nelle sedi Consultoriali
  - scrivendo una mail al Consultorio prescelto
  - scrivendo una mail a [percorsonascita@asst-monza.it](mailto:percorsonascita@asst-monza.it)
- GRUPPI DI MASSAGGIO INFANTILE  
 Il massaggio infantile viene proposto per favorire la relazione con il bambino attraverso la comunicazione e il contatto corporeo.  
 Il corso di massaggio infantile è rivolto a tutti i genitori con bambini da 1 a 8 mesi. Si accede mediante:
  - iscrizione direttamente nelle sedi Consultoriali
  - chiamando il Call Center Regionale (800.638.638 da telefono fisso, 02 999599 da cellulare)
  - scrivendo una mail al Consultorio prescelto
  - scrivendo una mail a [percorsonascita@asst-monza.it](mailto:percorsonascita@asst-monza.it)

Tutte le attività del percorso nascita sono illustrate nella pagina dedicata PERCORSO NASCITA reperibile dalla Home page dell'ASST Monza [www.asst-monza.it](http://www.asst-monza.it).

### **c. Procreazione responsabile – Percorso IVG**

Prevede attività di prevenzione delle gravidanze indesiderate e delle malattie a trasmissione sessuale, oltre all'applicazione della L.194/78 – Interruzione Volontaria Gravidanza (IVG) maggiorenni e minorenni.

In tale area è compreso il percorso inerente l'attuazione del percorso di Interruzione Volontaria di Gravidanza, attraverso il colloquio di consultazione e la visita ginecologica (accertamento della gravidanza e datazione della settimana gestazionale) e successivo rilascio della certificazione. Tale percorso in caso di minorenni potrebbe comprendere la relazione prevista dalla normativa vigente da inviare al Giudice Tutelare.

Nella fase post-IVG sono previste visite di controllo ginecologiche con indicazione di metodi contraccettivi e supporto psicologico e/o sociale finalizzato a ridurre o prevenire il rischio di recidive.

#### **d. Adozione nazionale ed internazionale**

Comprende tutte le attività e gli interventi che riguardano l'iter adottivo e post adottivo.

Le attività, consistenti in colloqui psicosociali, viste domiciliari, percorsi di gruppo e relazioni, sono effettuate da psicologi e assistenti sociali e riguardano tutte le fasi del percorso adottivo.

Preadozione: sportelli informativi, corsi di formazione, indagini psicosociali, stesura di relazioni, attestazione di validità e/o aggiornamento di relazione.

Post adozione: interventi di supporto alla genitorialità adottiva.

#### **e. Attività di promozione e sostegno alla coppia ed ai genitori nelle fasi di transizione evolutiva**

Di particolare rilievo in ambito consultoriale sono gli interventi di sostegno alla persona, coppia, famiglia nelle fasi delicate di cambiamento nel ciclo di vita. Tali interventi sono rivolti a persone, coppie e famiglie che presentano un disagio inerente la sfera affettiva, sessuale, relazionale e /o genitoriale.

In quest'area rientrano anche gli interventi di orientamento in merito alle Misure di sostegno economico alla natalità.

#### **f. Promozione della salute rivolta agli adolescenti**

Lo spazio adolescenti è rivolto a ragazzi dai 14 ai 21 anni che stanno vivendo un momento di difficoltà legato al loro percorso evolutivo.

Si possono rivolgere allo spazio adolescenti per una consultazione o un supporto anche genitori o insegnanti.

#### **g. Prevenzione, contrasto alla violenza di genere e azioni di sostegno alle donne vittime di maltrattamento o violenza**

I Consultori Familiari si collocano all'interno della rete territoriale di contrasto alla violenza di genere (Rete Artemide) e si configurano come punti di accesso, presa in carico e attivazione della rete, seguendo le **linee guida del piano quadriennale di Regione Lombardia in merito alla violenza di genere**.

#### **h. Mediazione Familiare e Gruppi di Parola**

La Mediazione Familiare (MF) è un percorso per la riorganizzazione delle relazioni familiari in vista o in seguito alla separazione, al divorzio o alla rottura della coppia a qualsiasi titolo costituita finalizzato alla prevenzione del disagio dei minori.

L'attività comprende anche i Gruppi di Parola: uno spazio dove operatori specificatamente formati alla conduzione favoriscono il sostegno e lo scambio di esperienze tra bambini i cui genitori si stanno separando o sono già separati.

## **Dimissioni e/o trasferimento ad altra struttura e/o servizio**

La conclusione dell'intervento e/o della presa in carico avviene nel momento in cui l'operatore e l'utente decidono di concludere l'intervento in seguito al raggiungimento degli obiettivi prefissati, oppure quando l'operatore valuta indispensabile l'invio dell'utente presso un altro Servizio o nel momento in cui l'utente decide di interrompere l'intervento.

L'invio o la collaborazione con altri servizi avviene sempre con il consenso dell'utente; l'operatore si adopera per realizzare una fase di

accompagnamento e mette a disposizione le informazioni inerenti il percorso effettuato.

## Prestazioni con pagamento ticket

Per l'erogazione delle seguenti prestazioni sanitarie viene richiesta la partecipazione alla spesa (cioè il pagamento del ticket) secondo la normativa stabilita dalla Regione, entro i limiti previsti dalla stessa, salvo i casi di esenzione stabiliti dalla legge (esenzioni dalla partecipazione alla spesa previste dalla normativa vigente per reddito, patologie - se rispondenti all'offerta di cura del consultorio -, status o condizione di cittadino extracomunitario,)

Prima visita ginecologica	€ 22,50
Visita ginecologica di controllo	€ 17,90
Pap Test (prelievo + es. citologico)	€ 15,05
Inserzione dispositivo contraccettivo intrauterino (IUD)	€ 13,15
Rimozione IUD	€ 9,50
Impianto dispositivo contraccettivo sottocutaneo (in solvenza)	€ 98,52
Rimozione dispositivo contraccettivo sottocutaneo	€ 9,50

## Prestazioni esenti dal pagamento del ticket

1. Le prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria erogate senza obbligo di prescrizione su ricettario regionale da parte del Medico di Assistenza Primaria e/o medico specialista:
  - colloquio di accoglienza/orientamento: primo spazio di ascolto per accogliere, valutare ed orientare la domanda espressa dall'utente
  - colloquio di consultazione: spazio di ascolto e consulenza finalizzato a comprendere la domanda formulata, delineare una cornice generale del problema, riformulare la motivazione sottesa alla richiesta, indicare un'eventuale progetto di intervento
  - colloquio di valutazione psicodiagnostica: spazio di ascolto utile ad effettuare una raccolta approfondita di anamnesi, personale/familiare, un approfondimento del funzionamento complessivo dell'utente, una restituzione del profilo e un'indicazione dell'intervento necessario per affrontare /risolvere il problema individuato
  - visita colloquio: per situazioni complesse che richiedono una valutazione multidisciplinare integrata della richiesta, inerenti particolare il percorso adottivo, la tutela minori
  - colloquio di sostegno: svolti da assistente sociale, psicologico, educativo, in relazione ai bisogni individuati
  - consulenza familiare : percorsi guidati finalizzati alla ricomposizione del conflitto di coppia/ ad una gestione condivisa delle funzioni genitoriali e alla promozione e alla tutela del benessere della famiglia

- osservazione /somministrazione test: attraverso l'utilizzo di strumenti standardizzati (test, interviste, scale, ecc.
  - incontri di gruppo con utenti: momenti periodici di incontro di tipo multidisciplinare, finalizzati al sostegno e alla condivisione di esperienze/eventi legati al ciclo di vita ( es. spazi allattamento, gravidanza, post nascita, menopausa, rapporto genitori-figli, etc.) e ad elaborare problemi e difficoltà su tematiche di interesse comune
  - visite al domicilio: per la valutazione dell'ambiente, del clima familiare o in relazione a situazioni particolari che necessitano di supporto specifico
  - interventi di psicoterapia nelle aree di competenza del consultorio
  - attività di prevenzione ed educazione alla salute: attività svolte in un'ottica preventiva, informativa e formativa, nei confronti di gruppi omogenei e di accompagnamento ai processi di cambiamento volti ad aumentare il benessere della persona e a promuovere abilità, per affrontare compiti evolutivi ( es. educazione all'affettività e alla sessualità).
2. Le prestazioni socio-sanitarie erogate per la Tutela dei Minori e le Adozioni, ivi comprese le prestazioni mediche specialistiche erogate per il rilascio delle certificazioni ai fini dell'accertamento dell'idoneità fisica e psichica dei coniugi che hanno presentato dichiarazione di disponibilità ad adottare al tribunale per i Minorenni.
  3. Corso di accompagnamento alla nascita – Training Prenatale
  4. Prestazioni diagnostiche per la diagnosi precoce del carcinoma della cervice uterina:

#### PREVENZIONE SPONTANEA:

**Pap Test** ogni tre anni a donne di età compresa tra i 25 ed i 64 anni, esente da ticket, prenotabile presso le sedi consultoriali o tramite call center regionale;

SCREENING HPV DNA PAP TEST: L

lo screening attraverso l'**HPV DNA PAP TEST** permette un'efficace prevenzione dei tumori maligni del collo dell'utero attraverso l'identificazione del virus HPV quale agente eziologico; il prelievo viene effettuato dall'ostetrico/a. Gli appuntamenti vengono gestiti da ATS BRIANZA su piattaforma informatica DEDALUS mediante invio alla donna di un invito ad aderire alla campagna di screening.

È possibile eseguire il Pap test al di fuori delle campagne di prevenzione con la prescrizione dello specialista e il pagamento del ticket.

5. Tutte le prestazioni connesse al percorso nascita: primo bilancio ostetrico prenatale e postnatale, bilancio ostetrico di controllo prenatale e postnatale, prima visita ostetrica, visita ostetrica di controllo ed ecografia ostetrica per un massimo di tre nell'arco della gravidanza.

## Ritiro referti Pap Test

Presso il Consultorio familiare in cui è stato effettuato il prelievo, entro 30 giorni dalla data di esecuzione. Il ritiro del referto può essere effettuato dall'interessata oppure da persona delegata con documento di riconoscimento.

## Esito HPV DNA Pap Test

Gli esiti vengono comunicati alla donna da ATS BRIANZA mediante invio di una lettera. Nell'eventualità vi fosse la necessità di effettuare ulteriori approfondimenti ATS MONZA lo comunica alla donna fornendo direttamente un appuntamento specialistico.

## Progetti regionali specifici

Progetti di intervento connessi a provvedimenti regionali che prevedono l'erogazione di contributi economici da parte dei servizi consultoriali, a sostegno della maternità fragile, della natalità e della genitorialità, in presenza di requisiti specifici.

Le informazioni sono reperibili sul sito web della Regione Lombardia e dell'ATS BRIANZA.

## Il Questionario di Soddisfazione del cliente

I Consulteri Familiari propongono ai propri utenti la compilazione di un questionario anonimo attraverso il quale i cittadini possono esprimere il grado di soddisfazione sulle specifiche attività/prestazioni erogate dal consultorio familiare a cui si è rivolto.

I risultati della rilevazione vengono elaborati da parte dell'ufficio Relazioni con il pubblico dell'ASST di Monza.

## Codice Etico comportamentale

I Consulteri familiari, adottano il codice etico e di comportamento dell'ASST di Monza, il quale rappresenta un completamento della Carta dei Servizi e della documentazione già presente in Azienda, che descrive i servizi offerti e le modalità di erogazione delle prestazioni, con la finalità di conoscenza e di promozione per i cittadini/utenti. Il documento è reperibile sul sito dell'ASST di Monza sotto seguente voce – Amministrazione Trasparente – Disposizioni Generali – Atti Generali - Codice etico e di comportamento

## Criteri di formazione e modalità di gestione liste

Per quanto riguarda le prestazioni sanitarie gli appuntamenti vengono fissati tramite CCR Regionale o di persona in ciascuna sede consultoriale, secondo l'ordine cronologico di richiesta. Ogni cittadino può rivolgersi alla sede scelta indipendentemente dalla residenza. In caso di lista di attesa gli operatori propongono l'accesso ad altre sede consultoriali per la medesima prestazione.

Per le prestazioni psico-sociali gli appuntamenti sono fissati telefonicamente o di persona in ciascuna sede consultoriale. La priorità viene data alla specificità delle richieste: richieste dell'Autorità Giudiziaria, richieste specifiche dell'ETIM (equipe territoriale integrata minori); richieste di progettualità riferite a bandi

regionali, disagi psichici/emotivi in gravidanza e nel puerperio, donne che subiscono violenza, sostegno genitoriale, accessi spontanei, a seconda del principio di continuità assistenziale.

## Continuità assistenziale

La continuità delle cure verso altri Servizi e/o strutture è assicurata tramite documentazione, accuratamente e chiaramente compilata dagli operatori, in possesso dell'utente, e/o attraverso la programmazione di consulenze o incontri, per la presentazione della situazione in oggetto.

Per garantire la continuità delle cure nel caso di trasferimento/dimissione presso altri servizi o strutture è possibile per il cittadino chiedere il rilascio di una relazione semplice, che indichi il percorso personalizzato intrapreso e gli interventi attuati. Tale richiesta deve essere formalizzata con la modalità prevista per l'accesso alla documentazione socio sanitaria. Per il rilascio della documentazione non è previsto alcun costo

## Accesso alla documentazione sanitaria

Il cittadino può presentare formale istanza scritta e protocollata di accesso agli atti ed alla propria documentazione socio-sanitaria al Responsabile del Consultorio Familiare presso la sede di Monza (via Boito). Tale istanza viene sottoposta all'attenzione del Responsabile del Servizio che ne valuta la congruenza e risponde entro 30 giorni dalla presentazione della domanda in base a quanto previsto dalla normativa vigente (alla legge 241/90 e s.m.i., inoltre Regolamento 679/2016/UE). Per il rilascio della documentazione è previsto un costo di €12,00.