



CARTA DEI SERVIZI

Anno 2026

**STRUTTURA COMPLESSA
COORDINAMENTO DELLE ATTIVITA'
CONSULTORIALI**

Consultorio Familiare
di
RHO

Via Martiri di Belfiore, 12
Tel. 02.994308416
consultorio.familiare.rho@asst-rhodense.it



Carta dei Servizi del Consultorio

Indice

1. Descrizione dell'unità di offerta	pag. 3
2. Status giuridico	pag. 3
3. Possesso dei requisiti	pag. 3
4. Principi	pag. 3
5. Diritti dei cittadini	pag. 4
6. Stili di lavoro e doveri degli operatori	pag. 4
7. Figure professionali	pag. 5
8. Modalità di accesso	pag. 5
9. Apertura	pag. 6
10. Accoglienza	pag. 6
11. Attività specifiche	pag. 8
12. Modalità di riconoscimento degli operatori	pag. 14
13. Compartecipazione ai costi	pag. 14
14. Qualità del servizio	pag. 15
15. Valutazione della qualità del servizio	pag. 15
16. Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio/gradimento	pag. 15
17. Continuità Assistenziale	pag. 16
18. Dimissioni	pag. 16
19. Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria	pag. 16

Allegato 1: modulo ritiro referti

Allegato 2: dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà

Allegato 3: modello reclami/encomi /suggerimenti

Allegato 4: rilevazione *customer satisfaction*

Allegato 5: informativa per il trattamento dei dati personali e modulo acquisizione consenso

Allegato 6: richiesta copia documentazione socio-sanitaria – FASAS



1. Descrizione dell'Unità d'Offerta

La rete dei Consultori Familiari (regolamentata ai sensi della legge n. 405/75 "Istituzione dei consultori familiari" e della legge Regionale n. 44/76 "Istituzione del servizio per l'educazione sessuale, per la procreazione libera e consapevole, per l'assistenza alla maternità, all'infanzia e alla famiglia") è un servizio ad alta integrazione socio-sanitaria a sostegno di una politica sociale per la famiglia, per la coppia e per la donna.

L'obiettivo della normativa nazionale e regionale è quello di garantire servizi in grado di interagire con la normalità e la quotidianità e non solo con la patologia e la malattia, realizzando interventi di prevenzione, informazione ed educazione sanitaria attraverso l'integrazione tra interventi sanitari e socio-sanitari e collegando le diverse attività presenti sul territorio.

Il Consultorio Familiare è un servizio socio-sanitario che eroga prestazioni costituenti i livelli essenziali di assistenza (LEA); opera attraverso una équipe multidisciplinare in uno spazio strutturale ben identificabile dall'utenza.

Risponde alle richieste dirette della popolazione per problematiche relativa a maternità, infertilità, sterilità, affidamento, adozione, contraccezione, menopausa, sfera sessuale, relazioni di coppia, relazioni genitoriali, infanzia e adolescenza, difficoltà dei giovani adulti e adulti a seguito di eventi critici della vita.

2. Status giuridico

Il Consultorio Familiare di Rho ha sede in via Martiri di Belfiore 12, è gestito direttamente dall'ASST Rhodense ed eroga prestazioni socio-sanitarie ad alta integrazione.

Numero telefonico 02.994308416, fax 02.994308423, e-mail: Consultorio.Familiare.Rho@asst-rhodense.it

3. Possesso dei requisiti

Il Consultorio Familiare di Rho ha ottenuto lo status giuridico riconosciuto, documentando il possesso dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi prescritti dalle normative vigenti.

4. Principi

Le Prestazioni dei consultori sono erogate nell'osservanza dei sotto elencati principi:

Eguaglianza: le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

Imparzialità: ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni necessarie e richieste.

Rispetto: ogni cittadino è assistito e trattato con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

Personalizzazione: il servizio cerca di assicurare al massimo grado possibile il diritto della persona ad effettuare scelte quanto più libere e consapevoli.

Continuità: il Consultorio garantisce al cittadino la continuità di apertura per le prestazioni di sua pertinenza e si impegna laddove ne rilevi la necessità a orientare la persona verso servizi che possono rispondere ai bisogni espressi o sottesi.

Efficacia: i Consultori sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere obiettivi previsti.

Efficienza: i Consultori sono valutati secondo la capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.



5. Diritti dei cittadini

I principi/obiettivo della rete consultoriale, garantiscono la tutela dei sotto indicati diritti:

- **Riservatezza:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza.
- **Accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.
- **Informazione:** ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse.
- **Trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate.
- **Fiducia e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.
- **Suggerimento o reclamo:** ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.
- **Equifruizione:** Il cittadino ha diritto ad ottenere le stesse prestazioni, indipendentemente dalla sede consultoriale di accesso.

6. Stile di lavoro e doveri degli operatori

Integrazione con il territorio

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con la rete dei servizi territoriali (presidi ospedalieri, enti istituzionali, servizi sociali dei Comuni, scuole, gruppi, associazioni, agenzie educative, ecc.) e alla necessità di stabilire rapporti significativi al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona e in modo particolare di chi si trova in condizioni di necessità.

Lavoro d'équipe

L'attività erogata dai consultori è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni d'équipe e l'offerta sanitaria non è separata da quella psico-sociale. Nelle riunioni d'équipe, si concretizza il momento collegiale di confronto tra tutte le professionalità presenti nel consultorio.

Accoglienza

Il Consultorio è la struttura territoriale di primo ascolto e di primo intervento e l'accoglienza costituisce il momento in cui viene offerto al cittadino un ascolto attento e partecipe, volto a capire la domanda e i bisogni per fornirgli risposte utili e qualificate e un supporto in momenti critici della vita.

Formazione permanente

Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori. È finalizzata all'arricchimento di conoscenze specifiche e trasversali ad ogni profilo professionale ed alla crescita e allo sviluppo di una visione condivisa della realtà lavorativa.



7. Figure professionali

Le figure professionali che operano obbligatoriamente nei Consultori sono: ginecologo, ostetrica, assistente sanitaria e/o infermiera professionale, psicologo e assistente sociale.

L'elemento che caratterizza il modo di lavorare dei Consultori Familiari è l'integrazione che si realizza sia tra le figure a competenza sanitaria, psico-sociale e socio-assistenziale, sia mantenendo un rapporto con gli altri soggetti istituzionali del territorio (Ospedali, Comuni, CAV, Servio tutela minori, ETS, ecc.) che a vario titolo si occupano della salute psico-fisica della persona.

L'integrazione è ulteriormente garantita dalla pratica del "consulto" tra gli operatori, che dedicano alla discussione collegiale dei casi, almeno una riunione settimanale.

Viene garantita la copresenza degli operatori, secondo quanto stabilito dalle disposizioni di legge, necessaria allo svolgimento delle attività ad alta integrazione.

L'elenco periodicamente aggiornato dei nominativi degli operatori e della loro presenza oraria è esposto nella sala d'attesa del Consultorio

Le modalità di selezione e sostituzione del personale seguono la normativa vigente in materia di Pubblica Amministrazione.

8. Modalità di accesso

Il cittadino può accedere liberamente al servizio. Le prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale (es: visite ostetriche-ginecologiche, pap-test) sono esenti dalla compartecipazione alla spesa (corresponsione ticket) e non è necessaria la prescrizione su ricettario regionale. Non ci sono vincoli territoriali per l'accesso alla rete consultoriale.

Per l'accesso alla rete consultoriale è necessario: Carta Regionale dei Servizi o Tessera TEAM o attestato di diritto per i cittadini Europei od il Codice STP per i cittadini extra comunitari senza permesso di soggiorno.

Alle cittadine straniere vengono comunque garantite le prestazioni connesse alla gravidanza ed all'interruzione volontaria di gravidanza secondo quanto stabilito dalle vigenti normative; per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi direttamente alla sede consultoriale. In consultorio verranno date all'utenza informazioni per attivare l'esenzione alla spesa sanitaria.

Per gli appuntamenti è sufficiente telefonare al numero 02.994308416 o recarsi presso la sede del Consultorio familiare durante gli orari di segreteria a disposizione del pubblico:

- visite e spazi sanitari: lunedì dalle ore 9.00 alle 12.00 e giovedì dalle ore 14.00 alle 16.00
- ritiro pap-test: giovedì dalle 14.00 alle 16.00
- consulenze/colloqui psico-sociali: martedì dalle ore 9.30 alle 12.30

Negli altri orari viene comunque garantita l'accoglienza da un operatore socio-sanitario.

Le eventuali liste di attesa sono gestite secondo criteri cronologici (data di richiesta della prestazione) e di priorità coerenti con le linee e le indicazioni aziendali.

Una particolare attenzione è rivolta all'utenza straniera.

Il Consultorio Familiare di Rho è facilmente raggiungibile a piedi:



- dalla stazione ferroviaria di Rho percorrendo c.so Garibaldi, via Madonna e girando a destra in via dei Martiri
- In autobus: con le linee Movibus
- In automobile: Strada statale del Sempione; Autostrada Milano Laghi uscita Arese

9. Apertura

Il Consultorio è aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì nei seguenti orari, per un totale di 30.00 ore settimanali:

LUNEDI'	9.00	13.00	13.30	16.30
MARTEDI'	9.00	13.00	13.30	16.00
MERCOLEDI'	11.00	13.00	13.30	17.00
GIOVEDI'	9.00	13.00	13.30	16.30
VENERDI'	9.00	13.00		

La riunione d'équipe si svolge con frequenza settimanale il mercoledì dalle ore 9.00 alle 11.00

10. Accoglienza

Orari di accoglienza					
Lunedì	9.00	13.00			
Martedì	9.00	13.00			
Mercoledì	11.00	13.00	13.30*	16.00*	
Giovedì	9.00**	13.00**	14.00	16.00	
ORARI DEGLI OPERATORI SU APPUNTAMENTO					
	lunedì	martedì	mercoledì	Giovedì	venerdì
Psicologo	8.30-17.00	8.30-17.00	11.00-17.00	8.30-17.00	8.30-17.00
Assistente sociale	8.30-16.30	8.30-16.30	11.00-16.30	8.30-16.30	8.30-15.00
Ginecologa		9.00-13.00	11.00-16.00	9.00-13.00	
Ostetrica	8.30-15.30	8.30-15.30	11.00-15.30	8.30-15.30	8.30 -15.00
Educatore Prof.	8.30-16.30	8.30-16.30	11.00-16.30	8.30-16.30	8.30-16.30
Assist. Amm.vo	9.00-15.00	9.00-15.00	9.00-15.00	9.00-15.00	9.00-12.00
Assist. Sanitario	8.30-15.30	8.30-15.30	11.00-15.30	8.30-15.30	8.30-15.30
attività di gruppo	10.00/19.00 Gruppi di auto mutuo aiuto; 09.00/15.30 Attività educazione sessuale e	9.00/12.00 gruppi svezzamento sonno, massaggio carezza, primi 1000giorni di vita, prevenzione agli incidenti domestici,		9.00/13.00 sostegno all'allattamento 9.00/12.00 bilancio	10.00/12.00 Gruppo nutrire la mente



	prevenzione violenza di genere con scuole	lettura ad alta voce, nutrire la mente, "cosa metto in valigia" 9.00/12.00 bilancio di salute ostetrico 9.00/12.30 attività di educazione sessuale e prevenzione violenza di genere nelle scuole		di salute ostetrico	
	14.00 /16.00 Corso di accompagnamento alla nascita	14.00 alle 16.00 visite domiciliare ostetrica	14.00/16.00 Gruppi adolescenti e giovani adulti 14.00 alle 16.00 visite domiciliare ostetrica	14.00-16.00 Corso accompagnamento alla nascita 14.00/16.00 gruppo di auto mutuo aiuto giovani adulti fragili 14.00 alle 16.00 visite domiciliare ostetrica Gruppi disabilità adulta 15.30/17.30	
attività di gruppo in giornate variabili	14.00/16.00 Corso di accompagnamento alla nascita/training				

***14.00/16.00 spazio adolescenti**

**** 9.00/12.00 spazio mamma bambino**

Il Consultorio Familiare di Rho resterà chiuso nelle seguenti date:

- 1 giugno 2026
- dal 17 al 28 agosto 2026
- 23 e 24 dicembre 2026
- 4 e 5 gennaio 2027

Nei giorni prefestivi il Consultorio chiuderà alle ore 13.00.

Durante le chiusure la continuità assistenziale verrà garantita dal Consultorio di Settimo Milanese, raggiungibile al telefono (02.994308444) o via mail (consultorio.familiare.settimom@asst-rhodense.it).

NEI PERIODI FESTIVI SONO POSSIBILI VARIAZIONI NEGLI ORARI DI CHIUSURA/APERTURA DEL SERVIZIO



11. Attività specifiche

Gravidanza

Il Consultorio Familiare offre un percorso che garantisce alla donna e alla coppia un sostegno sanitario, psicologico e sociale finalizzato alla tutela della madre e del nascituro. Le visite ginecologiche, i controlli ostetrici e la verifica degli esami diagnostici hanno come obiettivo la valutazione del benessere materno-fetale durante la gravidanza.

Le ecografie e gli screening della gravidanza vengono effettuati presso il Consultorio di Rho.

Verrà inoltre somministrato alle future madri uno screening mirato alla prevenzione della depressione post-partum, come da protocollo regionale e aziendale.

Gli operatori psico-sociali sono disponibili ad effettuare colloqui individuali o di coppia, se richiesti, per affrontare i cambiamenti personali, familiari e sociali legati alla gravidanza.

Per le donne che partoriscono in ospedale a Rho e Garbagnate Milanese residenti nell'ambito territoriale, viene offerta la possibilità di una visita a domicilio da parte dell'ostetrica consultoriale per il sostegno al puerperio previo accordo al momento della dimissione ospedaliera nell'ambito dell'integrazione ospedale / territorio (rete RIMI).

Corsi di accompagnamento alla nascita/training

In Consultorio vengono effettuati corsi di Accompagnamento alla Nascita.

L'obiettivo generale del percorso è quello di offrire alle coppie, all'interno di un gruppo, uno spazio di accoglienza, di confronto, di condivisione delle problematiche legate alla gravidanza, al parto, ed all'accudimento del bambino, tenuto conto delle modificazioni relazionali della coppia e familiari che subentrano alla nascita di un figlio.

In particolare attraverso la sollecitazione di esperienze e i vissuti personali si affrontano i cambiamenti psico-fisici che la donna vive in gravidanza (le paure/fantasie legate al bambino e a ciò che sta accadendo nel proprio corpo), e i cambiamenti nella relazione col partner e con le famiglie di origine. Vengono inoltre affrontati i temi del travaglio, del parto (respirazione e posizioni) e dell'allattamento al seno.

Spazio mamma-bambino

Il Consultorio familiare organizza ogni settimana, il giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, uno spazio ad accesso libero nel quale i genitori possono confrontarsi sulla crescita dei propri figli, ricevere informazioni, indicazioni e sostegno nell'accudimento e nella cura del neonato nel primo anno di vita.

Particolare attenzione viene riservata al sostegno dell'allattamento materno.

Per il primo accesso è necessario fissare un appuntamento chiamando direttamente il Consultorio e chiedendo dell'infermiera professionale.

Percorso nascita integrato Ospedale -Territorio

Progetto relativo a:

- Implementazione del percorso nascita fisiologico
- Visite ostetriche a domicilio alla dimissione
- Prevenzione della depressione post-partum

Il progetto contempla l'utilizzo dei codici di bilancio di salute ostetrico con l'implementazione delle visite ostetriche post parto. Si accoglie la nascita avendone particolare cura dopo il parto che è sempre un momento delicato per emozioni, sensazioni, dubbi, paure.



Percorso nascita fisiologico

L'ostetrica di ogni consultorio familiare, in rete con il medico specialista in ostetricia e ginecologia, il pediatra e gli altri professionisti coinvolti nel Percorso Nascita, quali ad esempio il Medico di Medicina Generale e il Pediatra di libera scelta, assiste la donna con gravidanza a decorso fisiologico autonomamente, attraverso l'utilizzo dell'Agenda del Percorso Nascita, strumento cartaceo, che documenta e accompagna la mamma durante la gravidanza, il parto e il puerperio.

Il primo incontro in gravidanza, idealmente entro la 10^a settimana, garantisce alla mamma di esprimere le proprie richieste e all'ostetrica, attraverso un'anamnesi accurata, di conoscere il suo stato di salute e quello della sua famiglia, per permettere di stabilire se la gravidanza sia fisiologica o assicurare cure aggiuntive, qualora necessarie.

Durante il primo incontro con l'ostetrica, viene proposto il percorso di assistenza più adeguato. Si elabora e condivide con la mamma:

- il Piano Assistenziale Individuale (PAI);
- il calendario di incontri;
- alcuni esami del sangue e delle urine.

È possibile discutere di alcuni temi di salute importanti quali l'assunzione di acido folico, come mantenere attività fisica e adeguata alimentazione, astenersi dal fumo e dall'alcol, le vaccinazioni da affrontare e altro ancora.

Visita domiciliare ostetrica

Si tratta di un servizio gratuito, offerto alle mamme che hanno partorito nei presidi ospedalieri dell'ASST Rhodense, garantito dalle ostetriche consultoriali, dopo la dimissione dal Reparto.

Questa iniziativa innovativa fornisce l'opportunità di ricevere assistenza e sostegno a casa, dopo la dimissione, da parte di una ostetrica, mediante una visita domiciliare.

L'obiettivo è sostenere la mamma, il suo bambino e la sua famiglia, garantendo continuità assistenziale ed umanizzazione della nascita, anche attraverso l'integrazione dei servizi che, lungo tutto il percorso, se ne prendono cura.

Fornisce l'opportunità alle mamme di essere aiutate ad accudire il proprio bambino, con la sicurezza di poter ricevere l'assistenza anche a casa, affidandosi ad ostetriche esperte.

Il periodo successivo al parto, ed il ritorno a casa, rappresenta un momento particolare e delicato per emozioni, sensazioni, dubbi e paure. Può accadere infatti di aver bisogno di piccoli consigli, per dubbi che possono insorgere, di sentire la necessità di essere aiutata e sostenuta nell'allattamento al seno o nei primi accudimenti del bambino, considerato che il periodo post parto rappresenta una fase speciale nella vita di ogni donna, del bambino e della coppia caratterizzata da forti emozioni e cambiamenti significativi.

L'ostetrica a casa, avrà cura di sostenere la mamma nell'avvio e nel proseguimento dell'allattamento, sapendo far emergere le proprie risorse, così che ogni mamma possa riconoscere e cogliere le necessità del proprio bambino.

L'ostetrica valuterà il benessere materno, quello neonatale, all'interno del contesto familiare, fornendo risposte adeguate.

Chi può usufruire della visita domiciliare ostetrica?



Tutte le mamme che hanno partorito presso i punti nascita aziendali, domiciliate e/o residenti nei Comuni afferenti all'ASST Rhodense, che lo desiderano previo contatto telefonico o e-mail con l'ostetrica.

Come si accede al servizio

Durante il ricovero e comunque prima della dimissione, le ostetriche proporranno la visita domiciliare, invitando la mamma a compilare un modulo necessario per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e concordando data ed orario della visita domiciliare ostetrica, che verranno confermati/ricordati tramite contatto telefonico al domicilio, dopo la dimissione.

Se non gradisse la visita domiciliare, potrà essere comunque contattata telefonicamente dal personale di assistenza del Consultorio Familiare per un counseling telefonico e, qualora lo desideri, potrà avvalersi degli altri servizi offerti gratuitamente, quali ad esempio la Consulenza Mamma/Bambino, i Gruppi Post Parto, i Gruppi Allattamento, il Massaggio Infantile, i Gruppi di mutuo aiuto sulla Genitorialità, il counseling individuale/di coppia/familiare.

Prevenzione della depressione post-partum

Un'attenzione particolare viene data al progetto sulla depressione post-partum.

Viene somministrato il test di Edimburgo (EPDS) per evidenziare aspetti di criticità relativi alla depressione sia prima della nascita che durante la gravidanza e successivamente nel post-partum. Laddove vengano evidenziate criticità gli psicologi del Consultorio offrono spazi di sostegno.

Spazio allattamento

È uno spazio dedicato alle mamme, a partire dai primi giorni di vita del bambino, subito dopo la dimissione dall'ospedale. Il gruppo ha la finalità di seguire, sostenere e incoraggiare le mamme ad allattare al seno, attraverso semplici consigli e informazioni. È a libero accesso e gratuito, il giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 previo primo colloquio individuale gestito dall'ostetrica.

Spazio svezzamento

Lo svezzamento è rivolto alle mamme che stanno iniziando a svezzare i loro bambini, con l'obiettivo di aiutarle, sostenerle ed accompagnarle fornendo informazioni sull'alimentazione, sulle modalità di preparazione e conservazione degli alimenti.

Gruppi massaggio carezza

Le mamme e i papà con il figlio di età compresa tra il primo ed il sesto mese, possono partecipare ad un gruppo per acquisire la tecnica del massaggio carezza: attraverso la stimolazione del dialogo corporeo (visivo, tattile ed il recupero delle sensazioni prenatali) vengono rinforzate le competenze materne e/o paterne e la relazione genitore-bambino.

Il gruppo prevede 4 incontri, è necessaria l'iscrizione ed è gratuito.

Nutrire la mente dei nostri bambini nei primi 1000 giorni di vita

Le mamme e i papà di bambini nei primi mille giorni di vita possono partecipare ad un gruppo per acquisire capacità che favoriscono lo sviluppo dei loro figli, aumentando la consapevolezza del proprio ruolo educativo e delle possibili azioni da mettere in pratica per potenziare lo sviluppo mentale dei propri bambini. Sono gruppi rivolti a i genitori con un focus sul benessere psico-fisico del bambino nei primi 1000 giorni di vita. Viene data particolare attenzione alla lettura, all'alimentazione ed al gioco.

Viene trattato anche il tema della prevenzione degli incidenti domestici.



Gruppi cosa metto in valigia

Sono gruppi rivolti alle mamme prossime al parto per costruire una maggiore consapevolezza dei bisogni nel periodo di prossimità alla nascita e nei primi giorni della vita del neonato

Gruppi di auto mutuo aiuto

Sono incontri di utenti finalizzati a facilitare con metodologie peer to peer la condivisione e lo scambio tra i partecipanti, in relazione a tematiche specifiche con l'obiettivo di essere risorsa per sé e per gli altri.

Tutte le attività di gruppo su menzionate verranno svolte nel rispetto delle modalità di indirizzo di Regione Lombardia per gli utilizzi degli spazi. In caso di nuova emergenza sanitaria saranno comunque erogate preferibilmente da remoto

Pap-test

Il Pap-test è un esame a forte valenza preventiva, che si effettua sul collo dell'utero, ed è in grado di riconoscere l'alterazione delle cellule nelle fasi iniziali, spesso causate da una infezione a trasmissione sessuale sostenuta da Papilloma Virus.

La fascia d'età per l'esenzione del ticket del pap-test è 25/64 anni, se svolto a cadenza triennale.

Screening HPV

Il Consultorio collabora con ATS per l'effettuazione dello screening delle donne di età compresa tra i 25 ed i 64 anni. Le donne vengono invitate tramite una comunicazione scritta da ATS.

Contraccezione

Gli operatori del Consultorio Familiare presentano alla donna e alla coppia i diversi metodi contraccettivi e li aiutano a scegliere quello che maggiormente rispetta i loro bisogni e stili di vita, i loro valori culturali ed etici, in relazione alle diverse fasi della vita riproduttiva.

Nello specifico, le figure sanitarie offrono visite ginecologiche, controlli periodici, consulenza ginecologica, ostetrica e infermieristica.

Contraccezione post-coitale, contraccezione di emergenza o "Pillola del giorno dopo": La pillola del giorno dopo non è da considerarsi un metodo preventivo e pianificato, ma una tecnica di emergenza finalizzata ad ostacolare un eventuale concepimento immediatamente dopo un rapporto sessuale a rischio di gravidanza/non protetto.

Al Consultorio possono accedere per richiedere la pillola del giorno dopo, senza appuntamento, le donne (a partire dai 14 anni) o le coppie. In alcuni casi gli operatori psico-sociali e sanitari intervengono in maniera congiunta per offrire maggiore spazio di riflessione sulle scelte contraccettive. La pillola è prescritta solo dalla ginecologa.

Interruzione volontaria della gravidanza

Alla donna e/o alla coppia che fa richiesta di interrompere volontariamente la gravidanza vengono fornite informazioni rispetto all'iter previsto dalla legge n. 194 del 22/05/1978. Prima della visita ginecologica e del rilascio del certificato per sottoporsi all'intervento chirurgico o alla somministrazione della pillola RU486, gli operatori psico-sociali, effettuano colloqui volti alla comprensione della scelta, ed eventualmente, all'individuazione di possibili alternative.

Dopo l'interruzione di gravidanza, viene proposta alla donna una visita medica di controllo e, al contempo, un progetto contraccettivo mirato. Viene inoltre proposto un eventuale sostegno psicologico.

Menopausa (climaterio)



La menopausa è l'evento fisiologico che nella donna corrisponde al termine del ciclo mestruale e dell'età fertile. Tale fase, può provocare nella donna, una serie di mutamenti, che coinvolgono la sfera fisica, sessuale e psico/affettiva. Le manifestazioni variano a seconda della persona e possono essere più o meno evidenti.

Gli operatori offrono un sostegno psicologico, sociale e sanitario alle donne in climaterio per affrontare tali cambiamenti ed eventuali difficoltà ad essi collegate.

Sterilità e infertilità

Il Consultorio Familiare fornisce informazioni e assistenza riguardo all'infertilità e alla sterilità della coppia, sia per gli aspetti fisici, sia per quelli psicologici, nonché alle tecniche di procreazione medicalmente assistita. Dopo una prima consulenza e valutazione delle problematiche, gli operatori indirizzano le coppie verso le strutture specialistiche più idonee.

Spazio adolescenti

Il mercoledì dalle ore 14,00 alle ore 16,00 il Consultorio offre uno spazio di ascolto riservato ai ragazzi/e di età compresa tra i 14 e i 21 anni.

L'équipe del Consultorio fornisce informazioni e consulenze specifiche relative ai temi della sessualità, della contraccezione, del rapporto con sé stessi, con il gruppo dei pari e il mondo adulto. Si effettuano anche visite ginecologiche, consulenze psicologiche e sociali, consulenze informativo-educative.

Possono essere organizzati gruppi spontanei sulle tematiche relative alla contraccezione, alle relazioni con i pari e con genitori ed altri argomenti relativi alla fase adolescenziale.

Miglioramento della gestione dell'ansia legata principalmente alla situazione emergenziale

Colloqui psicologici

Gli psicologi effettuano consulenza psicologica, sostegno psicologico e psicoterapie brevi al singolo e alla coppia per problematiche inerenti la vita affettiva, familiare, lavorativa, sociale e relazionale e nella violenza di genere

Nelle situazioni complesse vengono attuati sostegni genitoriali o famigliari in alta integrazione professionale tra psicologi, assistenti sociali ed educatori. Si cerca di sostenere il nucleo familiare nella gestione del conflitto e nella ricerca di un nuovo equilibrio.

Consulenza sociale e familiare

Le assistenti sociali del Consultorio familiare offrono colloqui di accoglienza e di consulenza sociale rivolti al singolo e alla coppia, per un'analisi del bisogno e l'attivazione di risorse personali, della rete familiare e territoriale.

Le aree di intervento sono:

- Supporto, orientamento e aiuto sulle problematiche sociali e familiari, anche in ordine alla maternità e alla violenza di genere.
- Consulenza familiare orientata ad offrire un percorso per la riorganizzazione delle relazioni familiari in crisi o a seguito di separazione o divorzio.
- Sostegno ai giovani e agli adolescenti mirato all'acquisizione di maggiori competenze nell'affrontare difficoltà connesse alla sfera personale, sociale e relazionale.
- Consulenza al singolo e alla coppia in ordine alle problematiche educative, relazionali e personali.
- In collaborazione con gli psicologi, sostengono la coppia nella gestione del conflitto, nella ricerca di un nuovo equilibrio con la risoluzione del problema o derivante dall'evento separativo, offrendo sostegno alla genitorialità.
- Accompagnamento e aiuto nell'attivazione dei sostegni economici di competenza consultoriale

**Sostegno alla genitorialità**

Gli operatori del Consultorio Familiare offrono sostegno psicologico, educativo e sociale alle famiglie nell'affrontare le criticità delle diverse fasi della vita: nascita di un figlio, primi inserimenti extra familiari, adolescenza, svincolo dal nucleo di origine e le eventuali problematiche relative alle famiglie ricostituite.

Corsi di educazione alla sessualità e all'affettività

L'educazione alla sessualità e all'affettività, intesa come un progetto educativo generale di sviluppo della persona, viene effettuata dagli operatori del Consultorio Familiare su richiesta delle scuole con incontri rivolti agli studenti. L'obiettivo generale dei corsi è l'acquisizione di consapevolezza per attuare scelte autonome e responsabili relative alla sessualità, nel rispetto di sé e dell'altro e nella maggiore consapevolezza delle differenze di genere e nel riconoscimento della violenza.

Il corso si articola in massimo tre incontri, di cui 2 a Scuola e uno in Consultorio. L'impostazione metodologica, fa riferimento prevalentemente all'approccio teorico-pratico proprio dell'Istituto di Sessuologia di Firenze, ed alla metodologia esperienziale dell'UICEMP-AISPA con le attivazioni di gruppo.

CAN (corsi accompagnamento alla nascita)

Vengono organizzati corsi di accompagnamento alla nascita indicativamente dal 5° mese al 9° di gravidanza. I corsi sono co-condotti da ostetrica, assistente sociale, educatore professionale e psicologa. Trattano sia temi sanitari relativi alla gravidanza e alla nascita sia temi relativi alla relazione mamma-bambino e i cambiamenti della coppia relativi all'arrivo di un neonato.

Adozione

La struttura di riferimento per tutto il territorio dell'ASST in materia di adozioni nazionali ed internazionali è "Il Cerchio", con sede in via Piave presso il POT di Bollate telefono 02.994305699.

Un'équipe di psicologhe e assistenti sociali, specificatamente preparate in materia, si occupa di informare sul percorso adottivo, preparare le coppie aspiranti all'adozione, valutare l'idoneità all'adozione su richiesta del Tribunale per i Minorenni e sostenere il nucleo familiare adottivo.

Prevenzione abuso e maltrattamento

Gli operatori del Consultorio Familiare accolgono i bisogni dell'utenza, in un'ottica preventiva e di aiuto, identificando eventuali fattori di rischio evolutivo per il/i minore/i.

In raccordo con gli operatori sociali Comunali ed i servizi specialistici del territorio, lavorano in un'ottica d'integrazione delle rispettive competenze e professionalità, ai fini di un reale sostegno nelle famiglie multiproblematiche con minori.

Contrasto alla violenza di genere

Il Consultorio Familiare accoglie le vittime di violenza, sostenendole nel percorso di presa di consapevolezza e valutazione del rischio di recidiva. Le accompagna nell'analisi della situazione, nell'esplorazione delle risorse, nell'orientamento ad altri servizi specialistici (sanitari, legali), in collaborazione con gli sportelli antiviolenza, Forze dell'Ordine, Enti Locali.

INTERVENTI A FAVORE DELLE VITTIME DI VIOLENZA DOMESTICA

Si garantiscono interventi individuali e/o di gruppo mirati all'accoglienza all'ascolto, alla valutazione e al sostegno della donna maltrattata all'interno di percorsi multidisciplinari con un'attenzione particolare alle vittime minori di violenza assistita.



Vengono attivati progetti di prevenzione e sensibilizzazione rivolti a studenti e lavoratori

RETE INTEGRATA ANTIVIOLENZA DELL'AMBITO

Nel contrasto alla violenza di genere e domestica vengono garantiti interventi in collaborazione con la rete antiviolenza che ha Rho come comune capofila

Tale sinergia permette di tutelare e rispondere ai bisogni delle vittime e dei familiari in modo più efficace e con maggiore attenzione alla prevenzione primaria

12. Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori che lavorano nei Consultori sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile dall'utente e che riporta nome, cognome e qualifica.

13. Compartecipazione ai costi

Tariffe relative a prestazioni socio sanitarie ad elevata integrazione sanitaria		Ticket
00100	VISITA COLLOQUIO (sino a un massimo di cinque colloqui)	esente
00101	COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA/ORIENTAMENTO(sino a un massimo di 2 colloqui)	esente
00102	Consultazione (fino ad un massimo di 4 colloqui)	esente
00103	Valutazione Psico – diagnostica (fino ad un massimo di 4 colloqui)	esente
00104	Sostegno (massimo 10 colloqui)	esente
00202	CONSULENZA FAMILIARE (sino ad un massimo di 8 colloqui)	esente
00201	MEDIAZIONE FAMILIARE (sino ad un massimo di 8 colloqui)	esente
003	RELAZIONI COMPLESSE	esente
004	INCONTRO DI GRUPPO CON UTENTI	esente
005	VISITA AL DOMICILIO	esente
006	OSSERVAZIONE/SOMMINISTRAZIONE TEST	esente
007	INTERVENTI DI PSICOTERAPIA nelle aree di competenza consultoriale	esente
00701	INTERVENTI DI PSICOTERAPIA RIVOLTA AL SINGOLO/COPPIA, nelle aree di competenza consultoriale	esente
00702	INTERVENTI DI PSICOTERAPIA RIVOLTA ALLA FAMIGLIA, nelle aree di competenza consultoriale	esente
00703	INTERVENTI DI PSICOTERAPIA DI GRUPPO, nelle aree di competenza consultoriale	esente
	ATTIVITA' CON ALTRI ENTI	
00801	In sede	esente
00802	Fuori sede	esente
0803	PREVENZIONE ED EDUCAZIONE ALLA SALUTE	esente
99901	ACCESSO e TUTORING	esente
Sono inoltre esenti (dgr 4597/2012 allegato 2): - le prestazioni specialistiche all'interno di campagne e screening realizzate in attuazione del piano sanitario regionale o autorizzate: pap test ogni tre anni per donne di età compresa dai 25 e 65 anni.		



- tutte le prestazioni connesse alla gravidanza	
---	--

IMPORTI per PRESTAZIONI SANITARIE

1° VISITA GINECOLOGICA	esente
1° VISITA E RIMOZIONE IUD	esente
1° VISITA GINECOLOGICA + SOLO LETTURA PAP-TEST non esente	esente
2° VISITA DI CONTROLLO	esente
VISITA DI CONTROLLO + PAP-TEST (non esente: prelievo e lettura)	esente
PAP-TEST (non esente: prelievo e lettura)	esente
SOLO LETTURA PAP-TEST	esente
INSERIMENTO IUD	esente
VISITA DI CONTROLLO (comprensiva di RIMOZIONE IUD) + INSERIMENTO nuovo IUD	esente
CONTROLLO e RIMOZIONE IUD	esente
RIMOZIONE IUD	esente

14. Qualità del Servizio

Le prestazioni vengono erogate secondo “standard” che orientano l'azione del servizio e ne determinano il livello di qualità e che sono definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento), sia interni ai Consultori stessi:

- Qualifica professionale degli operatori
- Formazione continua degli operatori
- Interventi personalizzati
- Valutazione multidisciplinare nell'équipe dei bisogni degli utenti
- Informazione trasparente agli utenti

15. Valutazione della qualità del servizio

Riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona, il Consultorio Familiare opera secondo principi di efficienza ed efficacia. Si impegna di conseguenza ad una completa informazione sui servizi offerti, alla valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante la verifica degli indicatori di qualità sopra esposti, a produrre relazioni annuali sull'attività svolta, a fare riunioni con gli operatori ed indagini sulla soddisfazione degli utenti.

La richiesta di copia della documentazione sociosanitaria o la visione della stessa è possibile in aderenza alle indicazioni fornite dall'ASST e alla normativa vigente.

16. Modalità di segnalazione di reclamo/encomi/suggerimenti

La segnalazione di reclami, encomi o suggerimenti può essere effettuata con diverse modalità:



- Colloquio con il responsabile del Consultorio
- Reclamo formale presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASST Rhodense

I moduli di segnalazione sono disponibili sul sito aziendale e presso ogni sede Consultoriale e vengono indirizzati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico/Accoglienza (U.R.P.), che ha sede presso l'ospedale "Guido Salvini" di Garbagnate Milanese, all'ingresso in Viale Forlanini 95. La principale funzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico consiste nella gestione delle segnalazioni degli utenti e nel garantire il debito informativo relativo alla *customer satisfaction*. L'Ufficio è contattabile telefonicamente dal **lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 15:00** Telefono: 02.99430.1814 Fax: 02.99430.2078 E-mail: urp@asst-rhodense.it

17. Continuità assistenziale

Nel pieno rispetto della libera scelta della persona, il Consultorio Familiare accompagna il percorso della persona e della famiglia all'interno delle diverse fasi della vita: in questa ottica viene mantenuta una relazione continua ed una disponibilità ad intervenire a partire da una conoscenza anamnestica e dal rapporto di fiducia instaurato. Se emergono problematiche suscettibili di trattamenti da realizzare al di fuori del perimetro operativo del Consultorio Familiare la persona viene, previo consenso specifico, indirizzata, presentata ed accompagnata nel percorso. Le azioni per la continuità assistenziale vengono registrate nel FASAS.

Esiste inoltre una consolidata collaborazione con i Servizi di Assistenza Sociale dei Comuni e i Servizi di SERCOP, anche in periodi connotati da difficoltà organizzative legate all'assenza di operatori consultoriali.

Le chiusure programmate sono elencate in apposito avviso affisso nella sede consultoriale e nel sito internet dell'Azienda ASST Rhodense e contiene l'indicazione della sede consultoriale più vicina a cui accedere. Allo stesso modo è assicurata la collaborazione per il trasferimento delle informazioni necessarie, fatta salva la totale osservanza delle norme sulla privacy e la riservatezza, nei casi richiesti dagli utenti.

La continuità assistenziale viene garantita tramite il Consultorio Familiare di Settimo Milanese nell'ambito territoriale del Distretto di Rho.

18. Dimissioni

Le prese in carico dei pazienti terminano una volta raggiunti gli obiettivi prefissati nel FASAS o terminate il numero massimo di prestazioni erogabili secondo la normativa vigente.

19. Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

La richiesta di copia della documentazione socio-sanitaria (FASAS) o la visione della stessa è possibile in aderenza alle indicazioni fornite dall'ASST Rhodense e alla normativa vigente e deve essere inoltrata su modulo reperibile sul sito www.asst-rhodense.it.

Come previsto dalla Delibera aziendale 781/2017/DG, il costo per il rilascio della documentazione sanitaria in copia autentica su supporto cartaceo o elettronico è così determinato:

- Euro 50,00 più Euro 10.00 per la spedizione



➤ Euro 20,00 in formato digitale via WEB

Allegato 1: modulo ritiro referti

Allegato 2: dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà

Allegato 3: modello reclami/encomi /suggerimenti

Allegato 4: rilevazione *customer satisfaction*

Allegato 5: informativa per il trattamento dei dati personali e modulo acquisizione consenso

Allegato 6: richiesta copia documentazione socio-sanitaria – FASAS



Allegato n.1

UOC COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALI
CONSULTORIO FAMILIARE di Rho

Modalità per il ritiro di referti di laboratorio o documenti sanitari

I referti potranno essere ritirati dall'interessato, a distanza digiorni dall'effettuazione dell'analisi, presso la segreteria del Consultorio Familiare dal al dalle ore..... alle ore.....

La persona interessata può delegare al ritiro altra persona di fiducia utilizzando il modulo sottostante compilato e firmato, corredato dalla copia del documento di identità del delegante.

Nel caso di esito patologico il ritiro del referto dovrà essere effettuato necessariamente dalla persona interessata per le comunicazioni sanitarie da parte del medico ginecologo.

DELEGA

(portare il documento d'identità degli interessati)

La sottoscritta.....

Nata ail.....

Delega al ritiro del referto/documento sanitario il Sig./ra.....

Carta d'identità delegante

Carta d'identità delegato

Firma

.....Data.....

UOC COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALI



Allegato n.2

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'
(D.P.R. 28.12.2000, 445, AR. 47)**

Il/la sottoscritto/a.....
Nato/a il.....età in anni compiuti.....a..... prov.....
Residente a.....via/piazza.....n.....

Consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali stabilite dalla legge per false attestazioni e dichiarazioni mendaci (art.76, DPR 445/2000) sotto la propria personale responsabilità,

con riferimento alla richiesta di :

- ☐ Mammografia
- ☐ Pap test
- ☐ Colonscopia

in regime di esenzione ai sensi dell'art. 85, comma 4 della Legge 23 dicembre 2000, n.338, presentata agli sportelli per la prenotazione presso la struttura accreditata sopra indicata
DICHIARA

di non aver eseguito il medesimo accertamento in regime di esenzione, o comunque a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale, negli ultimi:

- ☐ 2 anni (mammografia)
- ☐ 3 anni (pap-test)
- ☐ 5 anni (colonscopia)

Le dichiarazioni sono sottoscritte dall'interessato in presenza del dipendente addetto ovvero sottoscritte e presentate allegando la copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore (art. 38, DPR 445/2000)

Il/ La Dichiarante

.....li.....

AVVERTENZA: ai sensi dell'art. 75 del DPR 445/2000 il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera.



Ufficio Relazioni con il Pubblico
urp@asst-rhodense.it
tel. 02.99430.1814
dal lunedì al venerdì ore 9.30-12/14-15
segreteria telefonica attiva

MODULO DI SEGNALAZIONE

*Ogni segnalazione ci è gradita perché ci aiuta a migliorare la Qualità dei nostri Servizi.
Grazie per la collaborazione*

Tipologia di segnalazione

- ☐ richiesta di assistenza ☐ reclamo ☐ suggerimento ☐ encomio

Dati del segnalante

Cognome:.....Nome:.....

Data di nascita:..... Residente a :..... Via

N°CAPPROV..... Telefono:..... E-mail:.....

- ☐ persona direttamente interessata ai fatti
- ☐ persona delegata dal diretto interessato ai fatti

Segnalazione (SCRIVERE IN STAMPATELLO)

Data evento: Presidio/Luogo

Reparto/Ambulatorio/Servizio interessato:

Descrizione evento -----

[illegible]

----- (se lo spazio è insufficiente o vi è documentazione da produrre, allegare al presente modulo e controfirmare).

Ricevuto il/...../..... dal Servizio/Ufficio:

Data.....Firma.....



MODULO DI DELEGA/ AUTOCERTIFICAZIONE

Quando la segnalazione riguarda eventi di natura sanitaria, occorre che venga firmata dall'interessato oppure che l'interessato **deleghi** per iscritto la persona che lo rappresenta (tranne nei casi di cui al successivo punto 3).

Questo perché per poter gestire tali segnalazioni può essere necessario accedere ai dati personali e sensibili dell'interessato e ciò è possibile solo quando questi ha prestato il proprio consenso per iscritto.

La delega:

1. è compilabile direttamente su questo modulo (riquadro sottostante) oppure può essere presentata anche in carta libera, purché contenga tutte le informazioni previste.
2. deve essere corredata da copia di documento d'identità valido sia dell'interessato che del delegato.

DELEGA	
Io sottoscritto/a	nato/a il
..... documento d'identità n.	rilasciato da
..... il.....	
DELEGO	
il Sig./la Sig.ra	nato/a il
..... documento d'identità n.	rilasciato da
il a rappresentarmi nei confronti dell' URP.	
Allego copia dei documenti d'identità indicati.	
Data	Firma

3. La delega può essere sostituita da un'autocertificazione solo qualora:

- l'interessato è un minore e chi scrive è il genitore (o altra persona) esercente la potestà genitoriale;
- l'interessato è deceduto e chi scrive è l'erede legittimo o testamentario;
- l'interessato è stato dichiarato interdetto o inabilitato e chi scrive è il tutore/curatore o l'amministratore di sostegno con delega specifica alla tutela della salute;
- l'interessato si trova in una situazione di impedimento temporaneo a firmare, per ragioni connesse allo stato di salute. In tale caso la dichiarazione sostitutiva di certificazione o di atto di notorietà è resa dal coniuge, o in sua assenza dai figli o, in mancanza di questi, da altro parente in linea retta o collaterale fino al terzo grado (figli, nipoti, bis nipoti, fratelli, sorelle, nipoti, zii paterni e materni, figli di fratelli e sorelle), ad un pubblico ufficiale, il quale si accerta dell'identità del dichiarante e del suo rapporto di parentela con la persona impossibilitata alla firma della dichiarazione. In tale autocertificazione, deve essere espressamente indicata anche l'esistenza dell'impedimento a firmare da parte dell'interessato.

In questi casi è necessario compilare l'autocertificazione (sul riquadro sottostante o in carta libera, purché contenga tutte le informazioni previste) e allegare solo copia di documento d'identità valido di chi scrive.

In mancanza di delega o autocertificazione, quando dovute, l'URP non potrà procedere alla gestione della segnalazione.

**AUTOCERTIFICAZIONE (ART. 46 – D. P. R. 28 DICEMBRE 2000 n. 445)**

Io sottoscritto/a nato/a il
 documento d'identità n. rilasciato da
il consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni
 false e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti (ai sensi degli artt. 75 e 76
 D.P.R. 445/2000)

DICHIARO

di essere (specificare: genitore, tutore, erede, parente
 ecc.)

di nato/a il

Allego copia del documento d'identità indicato.

Data

Firma

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La informiamo che i Suoi dati ed eventualmente quelli del Suo delegato, verranno trattati, sia in formato cartaceo che informatico, solo ed esclusivamente per assolvere la richiesta di segnalazione in oggetto e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

A seguito di quanto sopra indicato, la base giuridica di tale trattamento è conforme a quanto previsto dall'art. 9 comma 2, lettere e) h) ed i) del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali, e pertanto non è necessario raccogliere il Suo consenso.

L' Informativa per il trattamento dei dati personali della ASST Rhodense è consultabile sul sito internet aziendale, nell'apposita sezione "Privacy", al seguente link:

http://www.asst-rhodense.it/inew/ASST/privacy/INFORMATIVA_STANDARD_2018.pdf

Allegato n. 4

Consultorio Familiare Rho
Azienda Socio Sanitaria Territoriale RHODENSE

Gentile Signora/e

Le chiediamo cortesemente di dedicarci alcuni minuti per rispondere alle domande contenute nel seguente questionario.

Il Suo contributo è prezioso per verificare la qualità dei Consultori Familiari, al fine di migliorarli costantemente, tenendo conto delle aspettative e delle esigenze degli utenti.

Il questionario è anonimo.

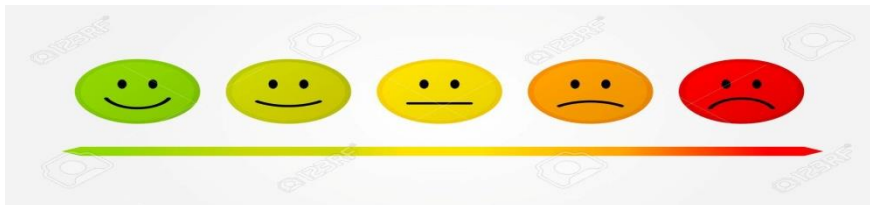
Per rispondere al questionario sarà sufficiente fare una croce sulla faccina che equivale al suo grado di soddisfazione.

Le saremmo grati se volesse depositare il questionario compilato nella apposita cassetta "RILEVAZIONE GRADIMENTO UTENTI", collocata presso la struttura.

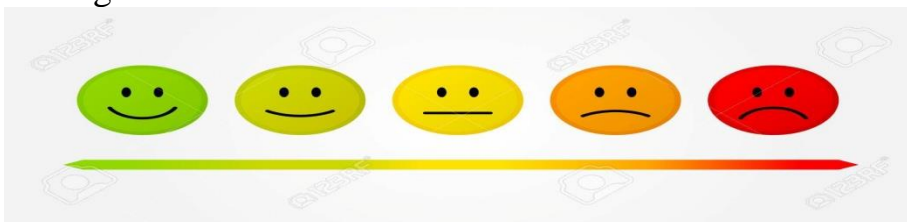
L'equipe del consultorio

Esprima la sua valutazione.

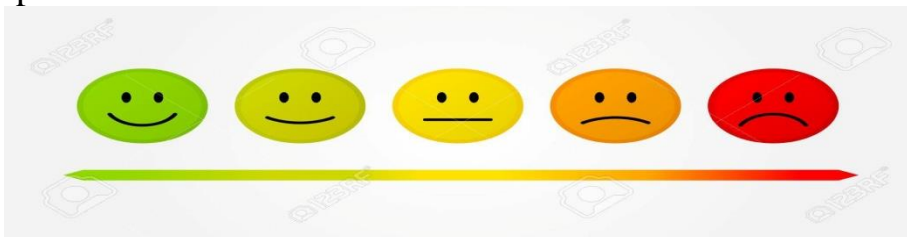
Si è sentita accolta/o in modo soddisfacente?



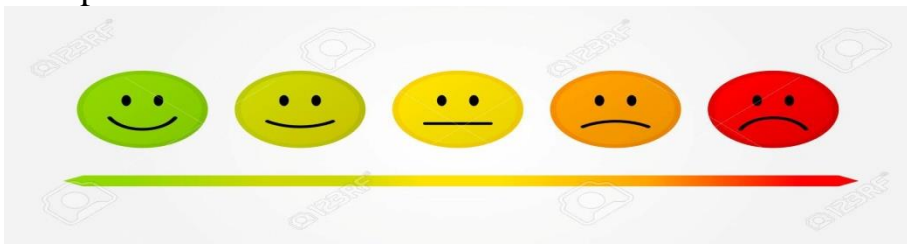
Trova gli ambienti e gli arredi confortevoli?



Come valuta la prestazione ricevuta?



Il Consultorio ha risposto alle sue necessità?



Lasci un suo commento, ci aiuterà a migliorare il servizio:

Grazie



Allegato n.5

RICHIESTA ACCESSO AGLI ATTI**U.O.C. COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALI****RICHIESTA COPIA CARTELLA CONSULTORIALE FASAS****Al dirigente referente del consultorio di:** _____

IL /LA SOTTOSCRITTO/A : _____

NATO /A : _____ IL ____/____/____

RESIDENTE IN : _____

VIA: _____ TELEFONO : _____

MAIL : _____

DOCUMENTO IDENTITA' CHE ALLEGO IN FOTOCOPIA, CONSAPEVOLE DELLE SANZIONI PENALI NEL CASO DI DICHIARAZIONI NON VERITIERE E FALSITA' NEGLI ATTI DI CUI ALL'ART. 76 DEL DPR 28/12/2000 n. 445

CHIEDE

- ☐ IN QUALITA' DI INTESTATARIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA
- ☐ IN QUALITA' DI COINTESTATARIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA
- ☐ IN QUALITA' DI TUTORE/CURATORE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO DELL'INTESTATARIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA (ALLEGARE PROVVEDIMENTO)
- ☐ IN QUALITA' DI EREDE

LA CARTELLA SOCIO SANITARIA FASAS INTESTATA A

: _____

OPPURE PARTE DELLA CARTELLA SOCIO SANITARIA (SPECIFICARE LA PARTE RICHIESTA)

PRESSO IL CONSULTORIO FAMILIARE DI : _____

NUMERO CARTELLA (SE NOTO) : _____

NB :

- LA CONSEGNA POTRA' AVVENIRE ESCLUSIVAMENTE DIETRO PRESENTAZIONE DI DOCUMENTO DI IDENTITA' IN CORSO DI VALIDITA'
- IN CASO DI **DELEGA** SONO RICHIESTI **ENTRAMBI I DOCUMENTI DI IDENTITA' E DELEGA**

PERSONA DELEGATA AL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE: _____

SPEDIZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AL SEGUENTE INDIRIZZO MAIL : _____



Firma per esteso del richiedente _____

HO PROVVEDUTO A PAGARE QUANTO DOVUTO E CIOE'

- ☐ Euro 20,00 fino a 40 pagine
- ☐ Euro 35,00 da 41 a 100 pagine
- ☐ Euro 40,00 oltre 100 pagine

- ☐ **Versamento tramite bonifico bancario a: ASST Rhodense – IBAN: IT26M0558433130000000002000
– Banca Popolare di Milano CAUSALE OBBLIGATORIA: DIRITTI PER COPIA CARTELLA CLINICA**

- ☐ **Versamento tramite conto corrente postale n° 16826208 intestato a: ASST Rhodense (ex azienda ospedaliera G. Salvini Garbagnate Milanese) CAUSALE OBBLIGATORIA: DIRITTI PER COPIA CARTELLA CLINICA**

DATA DEL RITIRO: _____

FIRMA: _____

DATA INVIO PER MAIL: _____

Il FaSAS può essere richiesto in copia conforme all'originale dall'utente stesso o da un suo delegato tramite apposito modulo (secondo le procedure previste dall'ASST Rhodense) presso l'Unità di Offerta. Il responsabile dell'Unità Operativa verifica la documentazione che può essere rilasciata in copia, in base ai diritti di accesso del richiedente e alla tutela della privacy delle persone oggetto di valutazione e registrazione nella documentazione richiesta. Il responsabile dell'Unità Operativa appone firma di attestazione di conformità all'originale per il definitivo rilascio al richiedente.