

# CONSULTORIO FAMILIARE



**SERVIZI SOCIOSANITARI VAL SERIANA**

## INDICE

1. Definizione
2. Status giuridico
3. Chi siamo
4. Possesso dei requisiti
5. Principi
6. Diritti dei cittadini
7. Stile di lavoro e doveri degli operatori
8. Figure professionali
9. Modalità di accesso: prenotazioni e appuntamenti
10. Dove siamo
11. Orari di apertura
12. Attività specifiche
13. Modalità di riconoscimento degli operatori
14. Il ritiro dei referti
15. Ticket e partecipazione alla spesa
16. Esenzioni dal pagamento del ticket
17. Modalità di pagamento del ticket
18. Tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni
19. Indicazioni in caso di dimissione/trasferimento ad altre struttura per assicurare la continuità delle cure
20. Qualità del servizio
21. Valutazione della qualità del servizio
22. Customer satisfaction dell'utenza
23. Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio
26. Procedura di accesso agli atti
25. Istanze ed reclami
26. Istruttoria ed evasione delle istante e dei reclami
27. Codice Etico
28. Attività libero professionale

## ALLEGATI

# CARTA DEI SERVIZI

Documento aggiornato  
a giugno 2020  
a cura dell'équipe di Consultorio

**Albino (BG) – Viale Stazione 26/A**

Tel. 035 0527101 - Fax. 035.0527199  
Email: [consultorionofamiliare@ssvalseriana.org](mailto:consultorionofamiliare@ssvalseriana.org)

## **1. DEFINIZIONE**

Il Consultorio Familiare (regolamentato 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.

Atteso che l’obiettivo della normativa nazionale e regionale emanata è quello di garantire servizi in grado di interagire con la normalità e la quotidianità, 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 eroga servizi:

- a sostegno di una politica sociale per il singolo nelle diverse fasi del ciclo di vita, la coppia, la famiglia e le sue problematiche relazionali e genitoriali, il disabile, l’anziano;
- di prevenzione alla salute per la donna nelle differenti fasi del ciclo di vita (menarca, contraccezione, menopausa);
- a sostegno della maternità;
- per la coprogettazione, la collaborazione e la messa in rete delle realtà presenti sul territorio e impegnate a vario titolo nell’ambito del terzo settore; opera in stretta collaborazione con scuole, parrocchie, realtà associative e del privato sociale e con le realtà amministrative dei 18 comuni d’Ambito e dei servizi sociali professionali presenti in ognuno di essi.

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

## **2. STATUS GIURIDICO**

Il Consultorio Familiare “Val Seriana” di Albino (BG) con sede in Viale Stazione 26/A è gestito dalla Servizi Sociosanitari Val Seriana S.r.l.

Eroga prestazioni socio-sanitarie ad alta integrazione.

## **3. CHI SIAMO**

La Servizi Sociosanitari Val Seriana s.r.l., costituita dai 18 comuni dell’Ambito Territoriale Valle Seriana, (Albino, Alzano L.do, Aviatico, Casnigo, Cazzano S.A, Cene, Colzate, Fiorano al Serio, Gandino, Gazzaniga, Leffe, Nembro, Peia, Pradalunga, Ranica, Selvino, Vertova, Villa di Serio) e dalla Comunità Montana della Media Valle Seriana, è nata al fine della gestione dei servizi sociali e socio-sanitari sovracomunali del territorio previsti dal Piano di Zona (legge 328/00) approvato dall’Assemblea dei Sindaci e relativi all’area dei minori e della famiglia, dei disabili, degli anziani e delle persone che vivono in situazione di grave emarginazione.

La sottoscrizione dello statuto e dei patti parasociali da parte dei soci, atto costitutivo della società - il cui capitale è esclusivamente pubblico e prevede l’impegno della medesima quota per tutti i 19 soci - è avvenuta il 29 giugno 2005.

La Società è retta da un Consiglio di Amministrazione (CdA) rinominato nell’assemblea dei soci del 23.05.2018, formato da 3 componenti: Piazzini Domenico (presidente), Panna Angela (consigliere) e Fassi Pietro (consigliere). L’incarico quale componente del C.d.A. è svolto a titolo gratuito.

#### 4. POSSESSO DEI REQUISITI

Il Consultorio Familiare “Val Seriana” ha ottenuto l’accreditamento in data 2.07.2012 con delibera IX/3674. Con deliberazione della Giunta Regionale n. X/5954 del 5.12.16 è stata riconosciuta la messa a contratto a partire dall’anno 2017.

#### 5. PRINCIPI

Le prestazioni del Consultorio sono erogate nell’osservanza dei seguenti 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 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 a bisogni espressi o sottesi.
- ✚ **Efficacia:** il Consultorio è valutato in base alla capacità di raggiungere gli obiettivi previsti dalla normativa vigente e dai sistemi interni di valutazione.

#### 6. DIRITTI DEI CITTADINI

I principi e gli obiettivi del Consultorio garantiscono la tutela dei seguenti diritti:

- ✚ **Riservatezza:** ogni cittadino ha diritto alla discrezione e al rispetto del segreto professionale.
- ✚ **Accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso ai Servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione.
- ✚ **Informazione:** ogni cittadino ha il diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse.
- ✚ **Trasparenza:** ogni cittadino ha il diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate.
- ✚ **Fiducia e attenzione:** ogni cittadino ha il diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare integra la sfera decisionale e di responsabilità.
- ✚ **Suggerimenti e reclami:** ogni cittadino ha il diritto di presentare suggerimenti e/o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.

#### 7. STILE DI LAVORO E DOVERI DEGLI OPERATORI

##### Integrazione con il territorio

E’ rivolta particolare attenzione all’integrazione con la rete dei servizi territoriali (Consultorio ATS, Consultori privati accreditati, Presidi ospedalieri, Servizi specialistici del territorio - NPI, CPS, SerD -Enti istituzionali, Servizi Sociali dei Comuni, Scuole, Realtà associazioni e del privato sociale, Agenzie educative etc.) e alla necessità di curare 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 è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni di équipe e l'offerta sanitaria non è separata da quella psico-sociale.

Nella riunione di équipe si concretizza il momento collegiale di confronto tra tutte le professionalità presenti nel Consultorio.

### **Accoglienza**

Il Consultorio, unitamente al servizio sociale professionale dei 18 Comuni dell'Ambito territoriale della Media Val Seriana, è 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 comprendere la domanda e i bisogni per fornire risposte utili e qualificate e un supporto in momenti critici della vita.

### **Formazione permanente**

Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori, 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.

## **8. FIGURE PROFESSIONALI**

Gli elementi che caratterizzano il modo di lavorare del Consultorio Familiare sono l'**integrazione** e la **multidisciplinarietà** che si realizzano tra le figure a competenza sanitaria, psicologica, sociale e socio-assistenziale, mantenendo un rapporto con gli altri soggetti istituzionali del territorio che a vario titolo si occupano della salute della persona, nonché con scuole, realtà associative e di privato sociale.

L'integrazione e la multidisciplinarietà delle prestazioni rese dall'équipe consultoriale sono tra l'altro perseguite attraverso la pratica del "consulto" tra gli operatori in base a quanto reso necessario dalla casistica in carico.

Nel Consultorio Familiare "Val Seriana" operano le figure professionali:

-  N. 2 MEDICI GINECOLOGI
-  N. 2 OSTETRICHE
-  N. 1 ASSISTENTE SANITARIA
-  N. 12 PSICOLOGI - PSICOTERAPEUTI
-  N. 7 ASSISTENTI SOCIALI
-  N. 1 EDUCATRICE PROFESSIONALE
-  N. 1 PERSONALE AMMINISTRATIVO

**DIRETTORE:** dr.ssa Giulia Maria Ghislandi.

## 9. MODALITA' DI ACCESSO: prenotazione appuntamenti

Il primo contatto può avvenire telefonicamente oppure presentandosi di persona.

Per richieste di accesso all'ambulatorio ostetrico-ginecologico, l'operatore di segreteria fissa direttamente l'appuntamento richiesto.

Per le richieste di consulenza psicologica, l'operatore di segreteria fornisce le informazioni necessarie perché l'utente possa avere il primo colloquio con una figura professionale formata per accogliere la richiesta, comprendere il bisogno e valutare un'eventuale urgenza. Il servizio garantisce normalmente un tempo di attesa di massimo 30 giorni dalla telefonata in base al numero di richieste del periodo per la definizione della data del primo colloquio, tenendo conto dell'ordine di arrivo delle richieste. Per eventuali situazioni che dovessero mostrare particolare urgenza, il primo appuntamento verrà fissato in tempi più brevi, anche bypassando l'ordine di arrivo delle richieste.

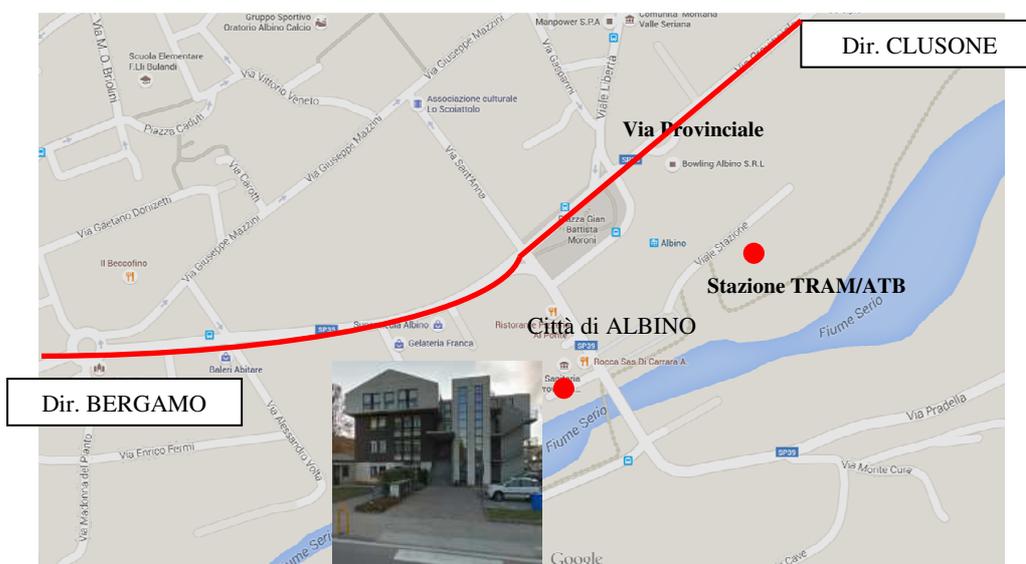
Gli specialisti ricevono per appuntamento presso la sede del Consultorio Familiare.

Il Consultorio Familiare si impegna ad evitare, per quanto possibile, la variazione degli orari degli appuntamenti concessi e comunque ad avvisare qualora si sia costretti a tali spostamenti.

All'utenza si raccomanda la medesima correttezza, chiedendo di avvisare almeno 24 ore prima, per l'eventuale disdetta degli appuntamenti stabiliti, al fine di evitare che si creino vuoti nelle disponibilità dei professionisti, situazione che causa spiacevoli allungamenti di attesa per coloro che sono interessati a ricevere la prestazione.

## 10. DOVE SIAMO

Il Consultorio Familiare "Val Seriana" è collocato all'interno della palazzina sede della Servizi Sociosanitari Val Seriana ad Albino, Viale Stazione 26/A (BG).



**Da Bergamo:** il Consultorio "Val Seriana" si trova lungo la SP35 a 12,5km da Bergamo, in direzione Clusone.

**Da Clusone:** SPexSS671, direzione Bergamo, a 22 km da Clusone.

E' possibile raggiungere il consultorio con i mezzi pubblici. Da Bergamo o Clusone mediante il servizio autotrasporti SAB; dalla Stazione di Bergamo mediante la Tramvia T1 Bergamo-Albino.

La segreteria del **Consultorio Familiare** è posta a piano terra della Palazzina di Viale Stazione.

**Tel. segreteria (per informazioni e per appuntamenti):** 035 0527101

da lunedì a venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30

**Fax:** 035 0527199

**e-mail :** [consultoriofamiliare@ssvalseriana.org](mailto:consultoriofamiliare@ssvalseriana.org)

**sito web:** [www.ssvalseariana.org](http://www.ssvalseariana.org)

## 11. ORARI DI APERTURA

Il Consultorio Familiare “Val Seriana” è aperto nei seguenti giorni ed orari:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
<b>Orario di apertura</b>	<b>9.00-13.00</b>	<b>9.30-12.30</b>	<b>9.30-12.30</b>	<b>9.30-12.30</b>	<b>9.30-12.30</b>
<b>Personale presente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assistente Sociale</li> <li>✓ Psicologo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assistente Sociale</li> <li>✓ Psicologo</li> <li>✓ Ostetrica</li> <li>✓ Ginecologo</li> <li>✓ Assistente sanitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assistente Sociale</li> <li>✓ Psicologo</li> <li>✓ Ostetrica (ogni 15 gg)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assistente Sociale</li> <li>✓ Psicologo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assistente e Sociale</li> <li>✓ Psicologo</li> </ul>
<b>Orario di apertura</b>	<b>14.30-16.30</b>	<b>14.00-15.30</b>	<b>14.30-16.30</b>	<b>12.30-16.30</b>	<b>14.30-16.30</b>
<b>Personale presente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assistente Sociale</li> <li>✓ Psicologo</li> <li>✓ Ostetrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ostetrica</li> </ul> <p><b>14.30-16.30</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assistente Sociale</li> <li>✓ Psicologo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assistente Sociale</li> <li>✓ Psicologo</li> <li>✓ Ostetrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ostetrica</li> </ul> <p><b>14.30-16.30</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assistente Sociale</li> <li>✓ Psicologo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assistente Sociale</li> <li>✓ Psicologo</li> </ul>

La copertura del Servizio è garantita dal lunedì al venerdì.

La figura dell'assistente sanitaria è garantita il martedì mattina e al bisogno e alcune attività sono effettuate in orario flessibile per agevolare l'accesso dell'utenza (es: i corsi gravidanza).

Sulla base delle richieste pervenute è prevista la possibilità di una seduta mensile aggiuntiva della figura del ginecologo.

## 12. ATTIVITA' SPECIFICHE

Il Consultorio Familiare è un Centro multiprofessionale di prevenzione, assistenza sanitaria, psicologica, sociale rivolto al singolo individuo, alla donna, al minore, all'adolescente, alla coppia, alla famiglia.

Gli interventi **attivi** sono rivolti alle seguenti aree:

### **ATTIVITÀ OSTETRICO GINECOLOGICA**

#### **Contracezione:**

Il Consultorio svolge la funzione di consulenza nei confronti delle donne e delle coppie per accompagnarle a scegliere tra le varie possibilità contraccettive quella che più si adatta ai propri valori culturali ed etici ed ai propri bisogni e stili di vita, tenendo conto della fase della vita riproduttiva. Fornisce informazione sui metodi per una maternità responsabile e garantisce visita ginecologica per l'eventuale prescrizione e per i periodici controlli.

#### **Sterilità e infertilità:**

Il Consultorio fornisce informazione e assistenza riguardo ai temi dell'infertilità e sterilità di coppia nonché in relazione alle tecniche di procreazione medicalmente assistita. Dopo una prima consulenza e valutazione delle problematiche fisiche, indirizza la coppia verso le strutture più idonee all'iter diagnostico e terapeutico.

#### **Certificazione interruzione di gravidanza:**

Vengono assicurati interventi di assistenza sanitaria, informativa e certificazioni per l'applicazione della L.194/1978 "Norme per la tutela sociale della maternità e per l'interruzione volontaria della gravidanza". E' prevista inoltre la possibilità di consulenze ostetriche e sostegno psicologico e sociale (pre e post interruzione volontaria di gravidanza) alla donna e/o famiglia che si trovano ad affrontare una gravidanza indesiderata o problematica.

#### **Attività ginecologica:**

Il Consultorio garantisce assistenza sanitaria alla donna per prevenzione o rispetto a problematiche riguardanti disturbi ginecologici e patologie lievi.

#### **Pap-test:**

E' possibile eseguire il Pap-test per l'individuazione precoce del tumore del collo dell'utero come previsto dal protocollo di screening nazionale con gratuità ogni 3 anni dai 25 ai 65 anni e previo pagamento del ticket in tutti i casi in cui non si possa godere della gratuità.

#### **Menopausa:**

Viene fornito sostegno psicologico, sociale e sanitario alle donne nel periodo post-fertile per aiutarle a vivere il passaggio fisiologico della menopausa e i cambiamenti fisici, ma anche sociali e familiari, che esso comporta.

#### **Gravidanza:**

Il Consultorio garantisce un percorso che offre alla donna e alla coppia un sostegno sanitario, psicologico e sociale finalizzato alla tutela della mamma e del nascituro. Vengono effettuati nello specifico bilanci di salute ostetrici, visite ostetriche ove necessario e prescrizione di esami diagnostici che hanno come obiettivo la valutazione e la sorveglianza dell'evolversi della gravidanza.

A seguito della D.G.R. n° XI/268 del 28 giugno 2018 "Rete regionale per l'assistenza materno-neonatale: indirizzi per l'appropriatezza e sicurezza del percorso nascita fisiologico a gestione ostetrica" e del decreto regionale n. 14243 del 05/10/2018, a tutte le donne che risultano rientrare nei criteri che definiscono la gravidanza a "Basso Rischio Ostetrico" è offerto *il percorso nascita fisiologico a gestione ostetrica* come proposta istituzionale.

Viene erogato un servizio di accompagnamento alla nascita gratuito per le donne in gravidanza e vengono effettuati, quali incontri di gruppo con utenti, corsi pre-parto di coppia, di assistenza

post-parto, massaggio neonatale, sostegno all'allattamento materno, ginnastica del pavimento pelvico. All'interno del Consultorio è previsto uno spazio dove i neo-genitori con i propri bambini possono ricevere da parte di un'ostetrica informazioni, indicazioni e sostegno nell'accudimento e cura del neonato e nel corso del suo sviluppo.

#### **ATTIVITA' PSICOLOGICA – SOCIALE**

##### **Attività psicologica**

Il Consultorio Familiare offre consulenza psicologica, consultazione psicodiagnostica, colloqui psicologici di sostegno psicologico alla persona (minore, adolescente, adulto), alla coppia, alla famiglia, all'anziano, al disabile per affrontare criticità insorte in seguito a eventi della vita personale, di coppia, familiare, difficoltà di comunicazione e adattamento, conflittualità che possono provocare reazioni di stress e disagio.

##### **Attività psicosociale**

Il Consultorio svolge attività di prevenzione e sostegno rivolte a persone con situazioni problematiche connesse alla tutela del minore, a condizioni di malattia, difficoltà relazionali, conflittualità di coppia, disabilità, terza età, disagio in genere. Svolge una funzione di orientamento verso i servizi sociali professionali presenti sul territorio per quanto di competenza. Offre sostegno e consulenza a persone straniere anche mediante l'ausilio di mediatori familiari che collaborano con la Servizi Sociosanitari Valseriana.

##### **Attività di supervisione**

Con riferimento agli interventi attuati nel periodo dell'emergenza sanitaria COVID-19 è stata istituita un'attività di supervisione per gli operatori psicologici con l'obiettivo di un sostegno, di un orientamento e di un'intervisione nel lavoro di intervento psicologico e presa in carico delle richieste pervenute al servizio.

##### **Incontri di gruppo di auto-mutuo aiuto**

Attualmente attivi presso il Consultorio Familiare Val Seriana sono i gruppi di mutuo-aiuto delle famiglie affidatarie e il gruppo per familiari/caregiver di persone affette da demenze/Alzheimer, attività finalizzate ad un confronto sui temi specifici, nonché su ogni aspetto che aiuti a vivere con maggior serenità all'interno del nucleo familiare.

##### **Incontri di gruppo di prevenzione ed educazione alla salute**

Vengono garantiti interventi scolastici (a gruppi o a classi) a carattere educativo e formativo.

Su richiesta dell'istituzione scolastica, il Consultorio Familiare realizza presso le loro specifiche sedi interventi di *prevenzione ed educazione alla salute*, oltre a corsi di formazione o interventi su tematiche specifiche quali la gestione dei conflitti nei gruppi classe. Il consultorio gestisce anche sportelli d'ascolto (CIC) in alcuni istituti superiori del territorio.

#### **ATTIVITA' EDUCATIVA**

L'educatrice professionale si occupa di realizzare attività individuali o di gruppo prevalentemente in ambito scolastico e nel merito di progettualità specifiche: percorso "gestione conflitti", "orientamento e dispersione scolastica" (PIT STOP).

### **13. MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

Gli operatori che lavorano nel Consultorio sono dotati di cartellino di riconoscimento visibile dall'utente, con l'indicazione del nome, cognome e qualifica professionale.

## 14. IL RITIRO DEI REFERTI

Il ritiro dei referti (esito Pap-Test, tamponi vaginali, etc) può essere effettuato, trascorsi almeno 20 giorni dall'esecuzione dell'esame, dal lunedì al venerdì, presso la Segreteria della struttura. Il ritiro può essere effettuato di persona oppure usando apposita delega, con esibizione di un documento di riconoscimento.

## 15. TICKET E PARTECIPAZIONE ALLA SPESA

I costi per l'utenza sono definiti sulla base del vigente tariffario regionale (DGR 6131 del 23.01.17) e delle normative aggiornate in materia di ticket ed esenzioni.

Ad ogni utente viene pertanto richiesto il pagamento del ticket nella misura prevista dal tariffario di seguito riportato, fatto salvo i casi di esenzione previsti dalla legge.

Per godere dell'eventuale esenzione l'utenza è tenuta a presentarsi con apposito cartellino dichiarante il codice dell'esenzione stessa.

Al pagamento del ticket viene rilasciata relativa fattura fiscalmente detraibile.

**CONSULTORIO FAMILIARE "VAL SERIANA"**



<b>TARIFFARIO</b>		
<b>PRESTAZIONE</b>	<b>Valore prestazione <small>ex DGR 6131 del 23.01.17</small></b>	<b>Totale ticket <small>ex DGR 2797 del 31.01.2020</small></b>
COLLOQUI e PRESTAZIONI PSICOSOCIALI	ESENTE <small>(prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione senza obbligo di prescrizione o in regime di esenzione – DGR 6131 del 23.01.17)</small>	
PRIMA VISITA GINECOLOGICA	€ 22,50	€ 22,50
PRIMA VISITA GINECOLOGICA + ECOGRAFIA	€ 54,15	TICKET MAX € 36,00
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO ESENTE se in puerperio ai sensi della DGR n. XI/1046 del 17.12.2018	€ 17,90	€ 17,90
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO + ECOGRAFIA	€ 49,55	TICKET MAX € 36,00
PRIMA VISITA OSTETRICA in gravidanza	ESENTE <small>(esenzione per gravidanza)</small>	
VISITA OSTETRICA DI CONTROLLO in grav.	ESENTE <small>(esenzione per gravidanza)</small>	
BILANCIO DI SALUTE OSTETRICO prima visita	ESENTE <small>(esenzione per gravidanza)</small>	
BILANCIO DI SALUTE OSTETRICO visita di controllo	ESENTE <small>(esenzione per gravidanza)</small>	
PRIMA VISITA GINEC. + RIMOZIONE IUD	€ 32,00	€ 32,00
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO + ECOGRAFIA + INSERIMENTO IUD	€ 62,70	TICKET MAX € 36,00
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO + RIMOZIONE IUD	€ 31,05	€ 31,05
PAP-TEST (esame citologico cervico vaginale + prelievo citologico)	€ 15,05	€ 15,05
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO + PAP TEST	€ 32,95	€ 32,95
TRAINING PRENATALE – training psico-fisico per il parto naturale, intero ciclo	ESENTE <small>(a sensi della DGR n. XI/1046 del 17.12.2018)</small>	
INCONTRI DI GRUPPO CON UTENTI (dopo il parto - menopausa – riabilitazione perineale, allattamento)	ESENTE <small>(prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione senza obbligo di prescrizione o in regime di esenzione – DGR 6131 del 23.01.17)</small>	
INCONTRI DI GRUPPO DI AUTO MUTUO AIUTO	ESENTE <small>(prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione senza obbligo di prescrizione o in regime di esenzione – DGR 6131 del 23.01.17)</small>	
INCONTRI DI GRUPPO CON UTENTI	ESENTE <small>(prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione senza obbligo di prescrizione o in regime di esenzione – DGR 6131 del 23.01.17)</small>	

**In vigore dall' 1.03.20**

Aggiornamenti ai sensi della DGR XI-2797 del 31.01.20 "abolizione ticket sanitario aggiuntivo"

Le **TARIFFE** delle prestazioni offerte dal consultorio sono in linea con quanto stabilito dal Ticket Regionale, fatto salvo eventuali esenzioni per le quali l'utente è tenuto a presentare apposita documentazione (cartellino).

## **16. ESENZIONI DAL PAGAMENTO DEL TICKET**

Fermo restando le esenzioni dalla partecipazione alla spesa previste dalla normativa vigente per reddito, condizione lavorativa, patologie (se rispondenti all'offerta di cura del consultorio), categoria, status o condizione di cittadino extracomunitario, sono esenti le seguenti prestazioni erogate dai Consultori accreditati:

1. prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria che vengono erogate senza obbligo di prescrizione su ricettario regionale da parte del MMG e/o medico specialista:
  - ✓ Colloquio di accoglienza/orientamento
  - ✓ Colloquio di consultazione
  - ✓ Colloqui di valutazione psicodiagnostica
  - ✓ Colloquio di sostegno
  - ✓ Visita colloquio
  - ✓ Consulenza familiare
  - ✓ Mediazione familiare
  - ✓ Osservazione/somministrazione test
  - ✓ Relazioni complesse
  - ✓ Incontri di gruppo con utenti in sede o fuori sede
  - ✓ Assistenza al domicilio
  - ✓ Attività con altri enti e servizi sia in sede che fuori sede
2. prestazioni sociosanitarie, di cui al punto precedente, che il Consultorio familiare eroga in attuazione ai Livelli essenziali di assistenza previsti dal DPCM 29/11/2001, in particolare per la Tutela dei minori e l'affido;
3. prestazioni specialistiche erogate all'interno di campagne e screening realizzate in attuazione del piano sanitario regionale o comunque promossi ed autorizzati dalla regione: Prestazioni diagnostiche per la diagnosi precoce dei tumori (Pap test ogni tre anni donne di età compresa tra i 25 ed i 65 anni).
4. prestazioni specialistiche erogate all'interno di particolari programmi di prevenzione su tematiche consultoriali approvati dall'ATS ed autorizzati dalla Regione;
5. tutte le prestazioni connesse alla gravidanza, di cui al DM - Ministero della sanità 10.09.1998 e successiva normativa di riferimento regionale.

Per le prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale, anche se esenti dalla compartecipazione alla spesa, è obbligatoria la prescrizione su ricettario regionale. Per la sola prima visita e le visite successive di controllo, relativamente all'area materno-infantile (art. 51 ACN per la medicina generale 2005 e succ.) è previsto l'accesso diretto senza la richiesta del Medico di Medicina Generale (o Pediatra di famiglia). In questo caso sarà il medico specialista, che eroga la prestazione, a prescriverla secondo le modalità di ricetta previste dalla normativa vigente.

## **17. MODALITA' DI PAGAMENTO DEL TICKET**

Per il pagamento l'utente deve rivolgersi alla segreteria del Consultorio, posta al piano terra della Palazzina in Viale Stazione 26/A, negli orari di apertura: il pagamento è possibile mediante bancomat, carta di credito o bonifico bancario (cod. IBAN IT 80 R 03111 52480 0000000 77783).

## **18. I TEMPI DI ATTESA E MODALITA' PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

Salvo periodi di particolare affluenza nelle richieste, si garantisce un tempo di attesa non superiore ai 30 giorni per il primo appuntamento sia per le visite ostetriche e/o ginecologiche sia per il colloquio di accoglienza e orientamento per la consulenza psico-sociale.

## **19. INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONE/TRASFERIMENTO AD ALTRE STRUTTURE PER ASSICURARE LA CONTINUITA' DELLE CURE**

In caso di dimissione, la conclusione del percorso viene concordata e condivisa con l'utente previa verifica del raggiungimento degli obiettivi concordati nel Progetto Individuale.

Il FaSAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) viene conservato presso l'archivio della struttura entro i termini temporali previsti per legge.

In caso di trasferimento presso un altro Ente o Servizio di una situazione in carico all'UdO vengono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'utente nell'unità di offerta "Consultorio Val Seriana" (se previsto, previo consenso dell'interessato). Ciò avviene attraverso una comunicazione scritta che avvisa del trasferimento in corso, con la quale si provvede ad inviare la documentazione necessaria per garantire la continuità degli interventi in atto esplicitando la disponibilità a uno o più incontri tra gli operatori che hanno seguito la situazione e quelli che la prenderanno in carico per un ulteriore approfondimento.

Per quanto concerne invece eventuali trasferimenti interni presso altre unità di offerta del medesimo Servizio si procede nel seguente modo: gli operatori che seguono la situazione effettuano un incontro d'équipe consultoriale per il passaggio ad altra unità di offerta o ad altra équipe interna all'UdO e ciò viene riportato nel verbale d'équipe consultorio e annotato tra gli interventi erogati nel FaSAS; si provvede poi all'aggiornamento del progetto individuale all'interno del FaSAS e ad un incontro con gli operatori assegnati, se diversi da quelli che già seguono la situazione.

## **20. QUALITA' 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 dagli organismi regionali (standard accreditamento e appropriatezza):

- ✚ qualifica professionale degli operatori
- ✚ formazioni continue degli operatori
- ✚ interventi personalizzati
- ✚ valutazione multidisciplinare in équipe dei bisogni degli utenti
- ✚ informazione trasparente agli utenti
- ✚ adozione e puntuale compilazione del FaSAS che evidenzia il progetto di presa in carico dell'utente, l'appropriatezza e la trasparenza degli interventi programmati e realizzati
- ✚ questionari di soddisfazione per gli utenti con scoring e relazione annuale condivisa a livello di équipe multidisciplinare
- ✚ questionari di soddisfazione per gli operatori con scoring e relazione annuale annuale condivisa a livello di équipe multidisciplinare
- ✚ procedure per la presentazione di elogi e/o reclami
- ✚ lavoro di programmazione annuale sulla base delle evidenze dell'anno precedente, in relazione alla missione dell'Udo e integrando la programmazione territoriale d'ambito per quanto di competenza in collaborazione con la Servizi Sociosanitari Val Seriana di cui il Consultorio è Unità d'offerta.

## **21. VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

L'efficacia e l'appropriatezza delle prestazioni offerte e l'attenzione alla qualità di servizi erogati sono elementi di attenzione da parte dell'organizzazione; su questi aspetti viene svolto un monitoraggio finalizzato ad attuare eventuali correttivi e miglioramenti. L'impegno è quindi orientato a:

- + offrire la più completa informazione sui servizi offerti
- + valutare i livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante la verifica degli indicatori di qualità sopra esposti
- + produrre relazioni annuali sull'attività erogata
- + calendarizzare regolari equipe multidisciplinari e riunioni di servizio con gli operatori
- + indagare la soddisfazione degli utenti, anche mediante distribuzione periodica di questionari di gradimento del servizio. Le informazioni raccolte diventano necessarie per porre in essere eventuali azioni di miglioramento qualitativo del servizio.

Al contempo il raccordo e la collaborazione con l'ATS, anche attraverso l'azione di vigilanza finalizzata alla programmazione, rendicontazione e controllo del mantenimento sia dei criteri di accreditamento regionale che dell'appropriatezza delle prestazioni, concorrono a garantire il mantenimento del livello qualitativo richiesto e garantito.

## **22. CUSTOMER SATISFACTION DELL'UTENZA**

Il questionario di rilevazione per il grado di soddisfazione degli utenti circa i servizi offerti dal Consultorio Familiare costituisce un allegato sostanziale della Carta dei Servizi.

E' strutturato in modo da analizzare gli aspetti più rilevanti dei servizi offerti e delle modalità di strutturazione degli stessi (prenotazione, tempi di attesa, organizzazione e qualità dell'ambiente, chiarezza delle informazioni, disponibilità e gentilezza del persona, etc.).

Le domande proposte presuppongono una risposta a scelta in base al livello di soddisfazione dell'utente relativamente al parametro indagato. Si riferiscono ad aspetti che si ritengono modificabili e presuppongono la possibilità di intervenire in merito adottando azioni correttive e/o migliorative.

Nella parte conclusiva il questionario prevede uno spazio per l'espressione libera di osservazioni, proposte e suggerimenti con l'intendimento di favorire la partecipazione costruttiva degli utenti al miglioramento delle condizioni generali dei servizi proposti al Consultorio.

La compilazione, prevista in forma anonima, è semplice e veloce dal momento che richiede semplicemente di barrare la casella corrispondente alla valutazione ritenuta più confacente.

I questionari sono stati messi a disposizione in sala d'attesa al primo piano e nello spazio a piano terra posto tra la segreteria e l'ambulatorio ostetrico ginecologico, in posti ben visibili, in modo da poter essere compilati e poi riposti nelle apposite cassette di raccolta posta accanto alle copie dei questionari messe a disposizione.

Gli operatori si limitano a ricordare agli utenti la presenza dei questionari, lasciando loro la libera scelta rispetto alla compilazione. Agli utenti che usufruiscono delle prestazioni del Consultorio Familiare e che accettano di rispondere, viene somministrato il seguente questionario:

## QUESTIONARIO ANONIMO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI RIVOLTI ALL'UTENZA

Gentile utente,

le chiediamo di partecipare a questa indagine per conoscere il suo giudizio in merito ai servizi offerti. I risultati dell'indagine saranno utilizzati dall'ente gestore Consultorio Familiare "Val Seriana" per individuare, attraverso le risposte dei propri utenti, le possibili iniziative per il miglioramento dei servizi erogati. **Non risponda al questionario se lo ha già compilato in questa sede consultoriale per il medesimo servizio.** Il questionario è in forma anonima per garantire la possibilità di esprimere ciò che pensa nel pieno rispetto della riservatezza.

*Una volta compilato la preghiamo di riporre il questionario nell'apposito contenitore. Grazie.*

AREA RISERVATA AL CONSULTORIO

Questionario n. \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Le chiediamo di fornirci alcune informazioni: barri con la X le risposte prescelte

### SEZIONE 1

Dati socio-  
demografici

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>1- Nazionalità</b></p> <p><input type="checkbox"/> Italiana</p> <p><input type="checkbox"/> Comunità Europea</p> <p><input type="checkbox"/> Extracomunitaria</p> <p><b>3- Fascia d'età</b></p> <p><input type="checkbox"/> Minore di anni 18</p> <p><input type="checkbox"/> 18 – 22 anni</p> <p><input type="checkbox"/> 23 – 45 anni</p> <p><input type="checkbox"/> 46 – 64 anni</p> <p><input type="checkbox"/> da 65 anni</p> <p><b>5- Professione svolta</b></p> <p><input type="checkbox"/> Studente/studentessa</p> <p><input type="checkbox"/> Casalingo/a</p> <p><input type="checkbox"/> Lavoratore/trice dipendente</p> <p><input type="checkbox"/> Libero professionista</p> <p><input type="checkbox"/> Pensionato/a</p> <p><input type="checkbox"/> Disoccupato/a</p> <p><b>7- Per quale esigenza ha contattato il Consultorio?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Prevenzione</p> <p><input type="checkbox"/> Contraccezione</p> <p><input type="checkbox"/> Gravidanza, percorso nascita</p> <p><input type="checkbox"/> Gruppi nascita</p> <p><input type="checkbox"/> Supporto nella gestione dei figli</p> <p><input type="checkbox"/> Difficoltà familiari, relazionali, di coppia</p> <p><input type="checkbox"/> Sostegno psicologico individuale</p> <p><input type="checkbox"/> Gruppi di mutuo aiuto</p> <p><input type="checkbox"/> Consulenza sociale</p> <p><input type="checkbox"/> Consulenza psicologica</p> <p><input type="checkbox"/> Gruppi di formazione</p> <p><input type="checkbox"/> Altre attività di gruppo (specificare)</p> <p>_____</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <p>_____</p> | <p><b>2- Sesso</b></p> <p><input type="checkbox"/> Femminile</p> <p><input type="checkbox"/> Maschile</p> <p><b>4- Titolo di studio</b></p> <p><input type="checkbox"/> Nessun titolo</p> <p><input type="checkbox"/> Licenza elementare</p> <p><input type="checkbox"/> Media inferiore</p> <p><input type="checkbox"/> Media superiore</p> <p><input type="checkbox"/> Laurea</p> <p><b>6- Come ha conosciuto il Consultorio?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Attraverso internet</p> <p><input type="checkbox"/> Attraverso brochure informativa</p> <p><input type="checkbox"/> Attraverso un parente, amico, conoscente</p> <p><input type="checkbox"/> Attraverso la scuola</p> <p><input type="checkbox"/> Attraverso il medico di base</p> <p><input type="checkbox"/> Altro</p> <p><b>8- Di quale servizio ha usufruito?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ecografia – visita ginecologica</p> <p><input type="checkbox"/> Consulenza – visita ostetrica</p> <p><input type="checkbox"/> Assistenza gravidanza a basso rischio ostetrico (BRO)</p> <p><input type="checkbox"/> Colloquio con assistente sociale</p> <p><input type="checkbox"/> Colloquio con psicologo</p> <p><input type="checkbox"/> Colloquio con educatore</p> <p><input type="checkbox"/> Gruppo parto</p> <p><input type="checkbox"/> Gruppo post parto</p> <p><input type="checkbox"/> Corso di preparazione alla nascita per coppie</p> <p><input type="checkbox"/> Corso rieducazione del pavimento pelvico</p> <p><input type="checkbox"/> Corso menopausa</p> <p><input type="checkbox"/> Gruppo di mutuo aiuto: demenza e Alzheimer</p> <p><input type="checkbox"/> Gruppo di mutuo aiuto: affido e accoglienza familiare</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <p>_____</p> |
|--|--|

La invitiamo ora a rispondere alle seguenti domande riguardanti alcuni aspetti inerenti il Consultorio e i servizi erogati barrando la casella corrispondente al suo giudizio o la casella "non so" se ritiene di non avere informazioni sufficienti per esprimere le sue opinioni.

**SEZIONE 2**  
Valutazione servizio

- |   |  |
|---|--|
| <p><b>9- Facilità di accesso al Consultorio</b></p> <p><input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Poco soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Non so</p>   | <p><b>10- Completezza e chiarezza della segnaletica interna e del materiale informativo</b></p> <p><input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Poco soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Non so</p>  |
| <p><b>11- Tempi della lista d'attesa per la prestazione richiesta</b></p> <p><input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Poco soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Non so</p>   | <p><b>12- Disponibilità e chiarezza nel fornire le informazioni richieste da parte dell'operatore di accoglienza</b></p> <p><input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Poco soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Non so</p>                   |
| <p><b>13- Rispetto dell'orario dell'appuntamento</b></p> <p><input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Poco soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Non so</p>  | <p><b>14- Disponibilità e chiarezza nel fornire le informazioni richieste da parte dell'operatore che ha effettuato la prestazione</b></p> <p><input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Poco soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Non so</p> |
| <p><b>15- Qualità del servizio erogato in termini di competenza e professionalità dell'operatore che ha effettuato la prestazione</b></p> <p><input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Poco soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Non so</p> | <p><b>16- Tutela della riservatezza</b></p> <p><input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Poco soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Non so</p>  |
| <p><b>17- Idoneità e comfort della sala d'attesa</b></p> <p><input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Poco soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Non so</p>  | <p><b>18- Idoneità e comfort degli spazi ambulatoriali/sale colloquio/sale gruppo utilizzate</b></p> <p><input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Poco soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Non so</p>                                       |
| <p><b>19- Puntualità e precisione nella consegna di eventuali referti</b></p> <p><input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Poco soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Non so</p>   | <p><b>20- Valutazione globale del servizio consultoriale</b></p> <p><input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Poco soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/> Non so</p>   |

Le chiediamo ora di indicarci, secondo lei, se e in che cosa dovrebbe migliorare il servizio consultoriale. Può altresì lasciare un'indicazione, un commento, una considerazione:

---



---



---



---

Grazie per la collaborazione.

I questionari vengono elaborati annualmente. Eventuali criticità particolari o problematiche significative diventano obiettivi di miglioramento dell'attività del successivo anno di attività.

### 23. MODALITA' DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO/DISSERVIZIO

Si possono segnalare eventuali disservizi o suggerimenti scegliendo tra le seguenti modalità:

- ✚ segnalazione al personale del Consultorio Familiare, verbale o scritta, consegnando il relativo modulo esposto al pubblico o depositandolo negli appositi contenitori per la raccolta dei reclami posti in struttura negli stessi punti già specificati in relazione ai questionari di gradimento. Il personale avrà il compito di trasmettere il documento, con regolare verifica del contenuto degli appositi box ed in via riservata, assicurandone la registrazione mediante protocollo, al Direttore del Consultorio per la valutazione della segnalazione e l'avvio della successiva istruttoria. **(ALL. 1)**
- ✚ Regione Lombardia ha approvato recentemente le Linee Guida relative all'organizzazione e al funzionamento degli uffici di pubblica tutela, configurando un modello integrato di ascolto del cittadino che può avvalersi sia dell'Ufficio di Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) che dell'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.).

Ogni segnalazione, pertanto, può pervenire ai seguenti riferimenti:

- all' U.R.P. Centrale di Bergamo contattando il n. 800/447722 oppure tramite mail all'indirizzo [urp@ats-bg.it](mailto:urp@ats-bg.it) - PEC [protocollo@pec.ats-bg.it](mailto:protocollo@pec.ats-bg.it)

*oppure*

- all'U.P.T. contattando direttamente al n. 035.306.3787 durante gli orari di apertura, tutti i mercoledì dalle 10.00 alle 13.00, oppure tramite e-mail all'indirizzo [upt@asst-bergamoest.it](mailto:upt@asst-bergamoest.it)

### 24. PROCEDURA DI ACCESSO AGLI ATTI

Il Regolamento di accesso agli atti amministrativi del Consultorio "Val Seriana", sottoposto a delibera del Consiglio di Amministrazione, in applicazione della legge 241 del 7 agosto del 1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e dalla L.R.1/12, norma la facoltà dell'utente di accedere agli atti di propria competenza utilizzando gli strumenti e le procedure definite dal "Regolamento di accesso agli atti amministrativi".

Tale diritto si esercita mediante richiesta al Direttore con l'utilizzo di apposita modulistica. **(ALL. 2)**

*Regolamento di accesso agli atti* e relativo modulo di richiesta di accesso sono consultabili e scaricabili dal sito [www.ssvalseariana.org](http://www.ssvalseariana.org).

Per il rilascio di copie di atti e documenti è dovuto il solo il rimborso dei costi di riproduzione (€ 0,20 a pag. per formato A4 e € 0,50 per formato A3), fatto salvo ogni disposizione vigente in materia di bollo nonché i diritti di ricerca e visura.

I documenti devono essere ritirati di persona e non possono essere trasmessi ai richiedenti per fax o per e-mail.

### 25. ISTANZE ED RECLAMI

Gli utenti ed i loro familiari, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia e/o presso l'ASP possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di competenza del Consultorio, secondo le modalità sopra indicate.

Il responsabile del procedimento, Direttore del Consultorio, riceve le istanze e procede, previa adeguata istruttoria, a predisporre la risposta alle stesse, a fornire le informazioni richieste e/o a provvedere a quanto necessario al fine di soddisfare la domanda presentata, anche resolvendo nell'immediato la problematica quando ne ricorrano i presupposti. È fatto salvo il principio generale secondo cui la

presentazione delle osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative presso la Direzione del Consultorio, nonché in via giurisdizionale.

La risposta all'istanza/reclamo presentato verrà rilasciata entro 30 giorni dalla data di ricezione della medesima.

## **26. ISTRUTTORIA ED EVASIONE DELLE ISTANZE/RECLAMI**

Le istanze presentate devono essere protocollate e contestualmente trasmesse alla Direzione per necessaria e immediata conoscenza.

Ai fini istruttori, nei cinque giorni successivi il responsabile del procedimento, Direttore del Consultorio, si attiva al fine di evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, reperendo tutte le informazioni e gli elementi necessari – anche acquisendo relazioni o pareri - per fornire adeguata risposta al richiedente. Provvede a dare tempestiva risposta, comunque, non oltre il termine di 30 gg. dal ricevimento dell'istanza, in ordine alle segnalazioni di più agevole soluzione; per i casi di evidente complessità o di particolare delicatezza il termine potrà protrarsi di ulteriori 20 gg.

La risposta inviata all'utente va fornita in copia agli operatori interessati per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie.

Il Responsabile del Procedimento è la dr.ssa Giulia Maria Ghislandi.

## **27. CODICE ETICO**

Il Consultorio Familiare Val Seriana ha adottato un *Codice Etico* in cui vengono esplicitati la missione dell'unità d'offerta e i principi guida, nonché i valori e gli impegni a cui sono tenuti tutti gli operatori che vi lavorano. Ogni operatore del Consultorio è a conoscenza dell'esistenza del documento che viene consegnato in copia alla firma di ogni incarico professionale sottoscritto.

## **28. ATTIVITA' LIBERO PROFESSIONALE**

Il Consultorio Familiare Val Seriana offre servizi specialistici anche in fasce orarie diverse da quelle dell'attività lavorativa ordinaria (es. sabato mattina e tardo pomeriggio) con l'obiettivo di implementare la propria offerta ai cittadini e di agevolare le persone che lavorano.

**ALL. 1:**

**MODULO PER SEGNALAZIONI / RECLAMI / ELOGI**

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

DATA DI NASCITA \_\_\_\_\_

HA USUFRUITO DEL SERVIZIO DI \_\_\_\_\_

CON L'OPERATORE (indicare nome e cognome) \_\_\_\_\_

**DESCRIZIONE DEI FATTI**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RECLAMO**

**SEGNALAZIONE**

**ELOGIO**

Tale segnalazione può essere consegnata alla segreteria della sede del Consultorio Familiare ad Albino in Viale Stazione 26/A, piano terra, o trasmessa a mezzo posta elettronica all'indirizzo [consultoriofamiliare@ssvalseriana.org](mailto:consultoriofamiliare@ssvalseriana.org).

Ad essa si provvederà a dare riscontro, se richiesto compilando i dati di seguito, dopo opportune verifiche all'indirizzo:

COGNOME e NOME \_\_\_\_\_

RESIDENZA \_\_\_\_\_

Oppure INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA \_\_\_\_\_

**Il Consultorio Familiare "Val Seriana" si impegna a rispondere alla sua gentile segnalazione entro 20 giorni dalla data di ricezione della presente.**

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30.06.2003 n. 196, sul trattamento dei miei dati personali, io sottoscritto esprimo il consenso:

- per quanto riguarda il trattamento dei miei dati personali "sensibili" e "giudiziari", nei limiti in cui sia strumentale per le finalità

perseguite dal trattamento, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 196/2003;

- per quanto riguarda la comunicazione dei dati personali (eventualmente anche "sensibili" e "giudiziari") a soggetti che svolgono

attività funzionalmente collegate all'esecuzione del servizio, così come individuati nel modello INF - 1S, ai sensi dell'art. 23 del

D.Lgs. 196/2003:

**DATA E FIRMA** .....

**ALL. 2:**

**RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI**

(Decreto legislativo 18/08/2000 nr. 267, Legge 7/8/1990 nr. 241, DPR 12/4/2006 nr. 184)

Il/la Sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
 Nato/a a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ Il \_\_\_\_\_  
 Residente a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_  
 Telefono \_\_\_\_\_

in qualità di:

- Utente del Consultorio**
- Coniuge**
- Erede** (Allegare dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà attestante la qualità di legittimo erede)
- Genitore esercente la responsabilità genitoriale** (Allegare stato di famiglia anche autocertificato)
- Tutore** (Allegare provvedimento di nomina da parte del Giudice Tutelare del Tribunale)
- Amministratore di sostegno** (Allegare provvedimento di nomina da parte del Giudice Tutelare del Tribunale)
- Medico di base**
- Curatore-Perito d'ufficio** (Allegare provvedimento del Giudice di nomina ed autorizzazione all'acquisizione di documentazione)
- Altro** (specificare: \_\_\_\_\_)

**CHIEDE DI**

- Prendere visione
- Avere copia in carta semplice

del seguente documento amministrativo:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

sulla base delle seguenti motivazioni:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1. **Informativa sulla privacy:** Ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo 196/2003 i dati riportati nella presente domanda saranno trattati al fine di dare esecuzione alla Sua richiesta. Il trattamento avverrà in modo manuale ed informatizzato. Il conferimento dei dati personale è obbligatorio, pena l'impossibilità di soddisfare la richiesta. Titolare del trattamento è la San Donato Srl, con sede a Osio Sotto BG in via Cavour n. 6/a. Al responsabile del trattamento disponibile presso la nostra sede ci si può rivolgere per far valere i diritti previsti dall'art. 7 del decreto legislativo 196/2003.
2. **Notifica ai contro interessati:** Si avverte che, ai sensi dell'articolo 3 del DPR 12/4/2006 nr. 184, prima dell'accesso ai documenti richiesti (presa visione o rilascio di copia), copia della presente domanda viene inviata ad eventuali soggetti contro interessati i quali hanno la possibilità, entro dieci giorni dal ricevimento, di presentare una motivata opposizione alla richiesta di accesso.
3. **Costi:** a) La presa visione della documentazione è gratuita; b) il rilascio di copia potrebbe essere subordinato al rimborso dei costi di riproduzione.
4. **Rilascio documenti (presa visione e/o copia):** la visione o il rilascio di copie avverrà una volta concluso l'iter di cui all'articolo 3 del DPR 184/2006 - "Notifica ai contro interessati" - previa comunicazione, come da Regolamento, da parte dell'ufficio competente. Per il ritiro rivolgersi alla Segreteria del Consultorio Val Seriana, Viale Stazione 26/A - ALBINO, Il piano dalla data comunicata entro e non oltre un periodo di giorni 15.

Data \_\_\_\_\_

Firma del richiedente \_\_\_\_\_

Firma dell'Amministrativo che ritira la domanda \_\_\_\_\_

**PROTOCOLLO IN ENTRATA:**