



# CONSULTORIO FAMILIARE



## *Carta dei Servizi*

Edizione 2024

## **SOMMARIO**

<b>Cos'è la Carta dei Servizi</b> .....	<b>3</b>
<b>Presentazione del Servizio</b> .....	<b>3</b>
<b>I Servizi offerti dal Consultorio Familiare</b> .....	<b>4</b>
Promozione della salute della donna e della coppia .....	4
Percorso Nascita .....	4
Comunità Amica dei Bambini – BFCI: Mamma Peer, sostegno da mamma a mamma .....	5
Procreazione responsabile .....	5
Consulenza e sostegno al singolo, alla coppia ed ai genitori nelle fasi di transizione evolutiva .....	5
Adozione nazionale ed internazionale .....	6
Spazio Giovani .....	6
<b>Prestazioni offerte dai professionisti del Consultorio Familiare</b> .....	<b>7</b>
Area Ostetrico Ginecologica .....	7
Area Sociale .....	7
Area Psicologica .....	8
<b>Le Sedi dei Consultori Familiari</b> .....	<b>9</b>
Modalità di accesso: come raggiungere le sedi .....	12
Modalità di accoglienza, di presa in carico e dimissione .....	12
Tempi di attesa.....	12
Dimissioni e/o invio ad altro Servizio.....	12
Tempi e modalità per il rilascio di copia della documentazione sociosanitaria .....	13
Prestazioni con pagamento ticket.....	13
Prestazioni esenti dal pagamento del ticket .....	14
Interventi Regionali di sostegno al reddito delle famiglie.....	15
Il Questionario di Soddisfazione del cliente.....	15
<b>Diritti e Doveri del Cittadino</b> .....	<b>16</b>

## Cos'è la Carta dei Servizi

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

È uno strumento di informazione e di orientamento nell'ambito delle offerte dei servizi prestati nei Consultori Familiari dell'ASST Bergamo Est. Ha la finalità di rendere trasparenti i rapporti fra i Consultori Familiari e coloro che vi accedono.

**La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti in formato cartaceo presso la sala di attesa del consultorio familiare ed è anche consultabile sul sito web dell'ASST Bergamo Est, sezione Consultori Familiari.**

## Presentazione del Servizio

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

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

Il Consultorio Familiare valorizza e promuove il protagonismo attivo della famiglia, intesa quale luogo di solidarietà relazionale. In linea con questi valori, alla base della propria azione, il Consultorio Familiare pone la centralità della persona e adotta un modello di intervento in grado di garantire la valutazione personalizzata dei bisogni e la presa in carico globale ed integrata.

Nei Consultori Familiari sono presenti le seguenti figure professionali:

- ostetrica
- ginecologo
- psicologo
- assistente sociale
- assistente sanitaria

Per facilitare la comunicazione è disponibile il supporto di mediatrici culturali.



## I Servizi offerti dal Consultorio Familiare

Il Consultorio Familiare, come stabilito dalla Legge n. 405 del 29 luglio 1975 istitutiva dei Consultori Familiari, ha lo scopo di intervenire a sostegno della famiglia o del singolo attraverso interventi nei seguenti ambiti:

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

- salute sessuale e riproduttiva anche in epoca pre-concezionale per problematiche connesse ad infertilità e sterilità di coppia
- prevenzione e diagnosi precoce dei tumori dell'apparato genitale femminile (pap test)
- attività di counseling per la menopausa.
- visite ginecologiche, consulenza

### ***Percorso Nascita***

Prevede un'offerta articolata di attività che accompagna la donna nelle fasi della gravidanza, del parto e del puerperio mirata a fornire un'assistenza puntuale ed attenta di tipo pluridisciplinare.

#### In Gravidanza

- percorsi di assistenza differenziati correlati alla condizione clinica della gestante e alla valutazione del profilo di rischio (Agenda Percorso Nascita)
- corsi di accompagnamento alla nascita (ciclo di 8 incontri di gruppo a cadenza settimanale) a partire dal 2° trimestre di gravidanza, gestiti in forma integrata multidisciplinare, sugli aspetti fisiologici e psicologici della gravidanza, travaglio, parto e puerperio e sulla tutela sociale della maternità
- procedure per maternità anticipata
- attività di sostegno con consulenza psicologica individuale e di coppia per le problematiche della gravidanza e del puerperio
- screening della depressione postpartum, (procedura di rilevazione precoce e trattamento dei disturbi a questa connessi)

#### Nel Puerperio

- visita ginecologica
- visita ostetrica (Bilancio di Salute Ostetrico)
- attività di promozione e sostegno all'allattamento al seno, individuale e di gruppo, mediante consulenze ostetriche ed il libero accesso agli Spazi Allattamento organizzati nelle singole sedi consultoriali, (certificazione OMS/UNICEF "*Comunità Amica dei Bambini per l'Allattamento Materno-BFCl*")
- gruppi Post Parto per mamme e neonati
- corsi di massaggio al bambino
- sostegno psicologico alla neo-genitorialità, mediante attività di gruppo o individuali rivolte alla coppia e/o al singolo
- incontri con gestanti, mamme e neonati all'interno del progetto "Nati per Leggere"

## ***Comunità Amica dei Bambini – BFCI: Mamma Peer, sostegno da mamma a mamma***

Dal 2017 ATS Bergamo, in collaborazione con ASST Papa Giovanni XXIII, ASST Bergamo Est e ASST Bergamo Ovest, è stata riconosciuta da UNICEF Italia **Comunità Amica dei Bambini per l'Allattamento Materno**. Nel 2023 è stata condotta dai Certificatori OMS UNICEF la rivalutazione dei requisiti per BFCI con esito positivo. E' già calendarizzata la consegna ufficiale del riconoscimento nell'aprile 2024.

L'ASST Bergamo Est:

- adotta una Politica di protezione, di promozione e di sostegno dell'allattamento e l'alimentazione delle bambine e dei bambini, elaborata da un gruppo di lavoro multi-professionale e interaziendale e da referenti di gruppi di sostegno alle madri;
- rispetta il Codice Internazionale sulla Commercializzazione dei Sostituti del Latte Materno e le successive pertinenti Risoluzioni dell'Assemblea Mondiale della Sanità;
- promuove una cultura dell'allattamento e sostiene tutte le madri, comprese quante scelgono, in maniera pienamente informata, di utilizzare sostituti del latte materno;

Presso gli spazi allattamento dei Consultori Familiari è possibile incontrare le Mamme Peer. La Mamma Peer è riconosciuta dall'OMS-UNICEF come persona preparata a supportare le mamme nell'allattare, nutrire, accudire il/la loro bambino/a e nel prevenire e risolvere eventuali semplici problemi. È una mamma che può rispondere alle domande di altre mamme e sostenere i genitori nei primi mesi di vita del bambino, rispettandone desideri, aspettative e bisogni. Condivide con loro informazioni aggiornate e, in caso di bisogno, li mette in contatto con i professionisti esperti. Ha seguito un percorso formativo sull'allattamento materno, sull'alimentazione e sulla cura del bambino per essere d'aiuto ad altri genitori. È una volontaria e collabora nei Consultori Familiari.

## ***Procreazione responsabile***

- prevenzione delle gravidanze indesiderate e delle malattie a trasmissione sessuale
- consulenza contraccettiva
- **applicazione della L.194/78 (Interruzione Volontaria della Gravidanza). Nel caso diminorene effettuazione degli adempimenti previsti per legge**

## ***Consulenza e sostegno al singolo, alla coppia ed ai genitori nelle fasi di transizione evolutiva***

- consulenza e sostegno sociale al singolo, alla coppia e alla famiglia in condizioni di disagio
- consulenza e sostegno sociale alla maternità
- consulenza, orientamento e sostegno sociale alle donne vittime di violenza
- mediazione familiare
- consulenza e sostegno psicologico a persone in condizione di disagio psicologico/relazionale o con problemi nei rapporti interpersonali
- consulenza e sostegno psicologico alle coppie in situazione di crisi e/o di conflitto o condisagi connessi alla sfera affettiva e /o sessuale
- consulenza e sostegno psicologico a genitori con problematiche nel rapporto educativo con i figli
- consulenza e sostegno psicologico alle problematiche in età evolutiva e adolescenziale
- consulenza e sostegno psicologico a donne in condizioni di fragilità o vittime di maltrattamento o violenza

### ***Adozione nazionale ed internazionale***

Attività svolte da professionisti dell'area sociale e psicologica volte ad orientare, informare, accompagnare e sostenere le coppie aspiranti all'adozione nazionale e/o internazionale e le famiglie adottive e comprendono:

- sportello informativo
- corso di formazione di gruppo per le coppie che intendono presentare domanda di adozione
- valutazione dell'idoneità all'adozione su richiesta del tribunale per i minorenni
- gruppi di sostegno alle coppie adottive
- consulenza e sostegno durante il primo anno di affidamento preadottivo
- relazione conclusiva del primo anno di affidamento preadottivo richiesta dall'autorità giudiziaria

### ***Spazio Giovani***

Attività Socio Sanitarie di competenza consultoriale rivolte agli adolescenti ed alle loro famiglie attivo presso il Consultorio Familiare di Gazzaniga, rivolto alla fascia di età tra i 14 e 21 anni, con accesso libero e gratuito, senza impegnativa o appuntamento, per consulenza e sostegno individuale, in coppia o in gruppo. L'approccio è multidisciplinare e riguarda molteplici aspetti e tematiche giovanili relativi alla sfera relazionale-affettiva, rapporto con il proprio corpo e i suoi mutamenti, alla sessualità, contraccezione e prevenzione e cura delle malattie sessualmente trasmesse.

In alcune sedi Consultoriali sono attivi gruppi, tenuti da psicologa e assistente sociale, rivolti a determinate fasce di popolazione: Gruppi di sostegno per genitori separati e Gruppi di sostegno per genitori con bambini da 0 a 3 anni.

Per informazioni rivolgersi alle rispettive sedi.

## Prestazioni offerte dai professionisti del Consultorio Familiare

### ***Area Ostetrico Ginecologica***

- visite ginecologiche
- visite ostetriche (Bilancio di salute Ostetrico) in gravidanza e in puerperio
- visita domiciliare dell'ostetrica nel Percorso Nascita
- consulenza preconcezionale (prima della gravidanza)
- consulenza sterilità di coppia ed infertilità
- consulenza contraccettiva
- informazione ed accompagnamento all'interruzione volontaria di gravidanza
- prevenzione tumori femminili e pap-test
- consulenza ginecologica
- certificato per astensione dal lavoro delle lavoratrici nel caso di gravi complicanze della gravidanza o di preesistenti forme morbose
- corsi di gruppo per la menopausa
- counseling ostetrico per la salute di genere
- corsi di accompagnamento alla nascita
- incontri dopo il parto
- sostegno all'allattamento individuale e di gruppo (Spazio allattamento)
- partecipazione a interventi di educazione all'affettività e sessualità rivolti agli istituti delle scuole superiori.

In ogni sede consultoriale è assicurata la continuità dell'assistenza attraverso la presa in carico, da parte dell'Ostetrica, durante tutta la gravidanza ed il post parto. In presenza di eventuali complicanze, l'Ostetrica definisce e avvia per la donna un percorso di consulenza specialistica (continuità assistenziale Territorio – Ospedale). Ciò rappresenta il modello più adeguato al quale si associano benefici relativi a esiti rilevanti per la salute materna e neonatale.

### ***Area Sociale***

- consulenza sociale al singolo, alla coppia e alla famiglia
- sostegno sociale alla maternità
- attività di orientamento e sostegno alle donne vittime di violenza
- mediazione familiare
- partecipazione ai Corsi di accompagnamento alla nascita
- partecipazione a interventi di educazione all'affettività e alla sessualità per gli studenti delle Scuole Superiori
- percorsi per l'adozione nazionale e internazionale

## ***Area Psicologica***

- consulenza psicologica, sostegno e psicoterapia per problemi individuali, di coppia e familiari
- consulenza psicologica per l'infanzia e l'adolescenza, l'adulto e l'anziano
- consulenza psicoterapeutica breve per bambini 0 – 5 anni
- sostegno al rapporto educativo genitori-figli
- consulenza psicologica per le problematiche della gravidanza e del post-partum
- attività di prevenzione della depressione post-partum
- sostegno psicologico alla neo-genitorialità
- sostegno psicologico alle donne vittime di violenza
- partecipazione ai Corsi di accompagnamento alla nascita
- partecipazione a interventi di educazione affettiva e sessuale per gli studenti delle Scuole Superiori
- percorsi per l'adozione nazionale e internazionale
- consulenza e collaborazione con gli Ambiti territoriali titolari della Tutela minori (minori in stato di abbandono o vittime di maltrattamento), relativamente alle richieste dell'autorità giudiziaria



## Le Sedi dei Consulitori Familiari

Il territorio dell'ASST Bergamo Est serve un bacino di utenza di 380.000 abitanti, organizzato su tre Distretti: Distretto di Seriate e Grumello, Distretto della Valle Cavallina, Monte Bronzone, Basso Sebino e Alto Sebino, e Distretto della Valle Seriana, Valle Seriana Superiore e Val di Scalve, all'interno dei quali svolgono attualmente la loro attività nove Consulitori Familiari.

**Direttore Distretto di Seriate e Grumello:**

Dott. Luca Barbato

**Direttore Distretto della Valle Cavallina, Monte Bronzone, Basso Sebino e Alto Sebino:**

Dott.ssa Sara Treu

**Direttore Valle Seriana, Valle Seriana Superiore e Val di Scalve:**

Dott. Luciano Berti

Le attività consultoriali vengono coordinate da:

**Responsabile S.S. Coordinamento Attività Consultoriali**

Dott. Vincenzo Rubino

**Responsabili Direzione Aziendale Professioni Sanitarie e Sociali (DAPSS):**

Referente DAPSS Distretto di Seriate e Grumello:

Dott.ssa Elena Caroli

Referente DAPSS Distretto della Valle Cavallina, Monte Bronzone, Basso Sebino e Alto Sebino:

Inf. Marzia Fornasier

Referente DAPSS Direttore Valle Seriana, Valle Seriana Superiore e Val di Scalve:

Dott. Pietro Xausa

Responsabile Percorso Nascita

Dott.ssa Serena Paris

Nelle riunioni di Staff, che possono essere composte dai Direttori, dai Responsabili Direzione Professioni Sanitarie e Sociali, dal Responsabile SS Coordinamento attività Consultoriali e dai coordinatori Amministrativi, viene garantito il confronto e il coordinamento delle attività consultoriali con le altre attività di Distretto e con i Servizi territoriali e ospedalieri dell'ASST.

## **DISTRETTO DI SERIATE E GRUMELLO**

**Numero unico 035 306111**

### **Consultorio Familiare SERIATE**

Via PADERNO, 40

Ostetrica 035 306 2461

Psicologo 035 306 2463 /2465 /2466

Assistente sociale 035 306 246

**Orari d'apertura: h. 8.30 - 16.00**



### **Consultorio Familiare GRUMELLO DEL MONTE**

Via Nembrini, 1

Ostetrica 035 306 2333

Psicologo 035 306 2355 /2356

Assistente sociale 035 306 2357

**Orari d'apertura: h. 8.30 - 16.00**



## **DISTRETTO DI VALLE CAVALLINA, MONTE BRONZONE BASSO SEBINO E ALTO SEBINO**

**Numero unico 035 306111**

### **Consultorio Familiare LOVERE**

Piazzale BONOMELLI, 7

Ostetrica 035 306 2393

Psicologo 035 306 2395 /2397

Assistente sociale 035 306 2394

**Orari d'apertura: h. 8.30 - 16.00**



### **Consultorio Familiare TRESORE BALNEARIO**

Via Ospedale, 38

Ostetrica 035 306 2492/2491

Psicologo 035 306 2493 /2494

Assistente sociale 035 306 2495

**Orari d'apertura: h. 8.30 - 16.00**



### **Consultorio Familiare SARNICO**

Via Libertà, 37

Ostetrica 035 306 2445

Psicologo 035 306 2440

Assistente sociale 035 306 2441

**Orari d'apertura: h. 8.30 - 16.00**



### **DISTRETTO DELLA VALLE SERIANA INFERIORE, VALLE SERIANA SUPERIORE E VAL DI SCALVE**

**Numero unico 035 306 111**

### **Consultorio Familiare GAZZANIGA**

Via Manzoni, 98

Ostetrica 035 306 2821 /2822 /2829

Psicologo 035 306 2820 /2823

Assistente sociale 035 306 2823

**Orari d'apertura: h. 8.30 – 16.00**



### **Consultorio Familiare ALZANO LOMBARDO**

Via Ribolla, 1

Ostetrica 035 306 2753 /2754

Psicologo 035 306 2751 /2752

Assistente sociale 035 306 2748

**Orari d'apertura: h. 8.30 – 16.00**



### **Consultorio Familiare CLUSONE**

Via Somvico, 2

Ostetrica 035 306 2275

Psicologo 035 306 2281

Assistente sociale 035 306 2282

**Orari d'apertura: h. 8.30 – 16.00**



### **Consultorio Familiare VILMINORE DI SCALVE**

Via Polini, 7

Ostetrica 035 306 2538

Psicologo 035 306 2504

Assistente sociale 035 306 2540

**Orari d'apertura: h. 8.30 - 13.00 il giovedì ogni 15 giorni**



### **Modalità di accesso: come raggiungere le sedi**

E' possibile individuare la sede consultoriale prescelta sul sito web dell'ASST Bergamo Est del link: <http://www.asst-bergamoest.it/>

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

In allegato 1 è disponibile la sintesi delle principali modalità per raggiungere le sedi consultoriali con i trasporti pubblici.

### **Modalità di accoglienza, di presa in carico e dimissione**

L'accesso al Consultorio è libero senza alcuna limitazione territoriale riferita al luogo di residenza. Tutte le prestazioni vengono erogate previo appuntamento, anche telefonico, negli orari di apertura del servizio: da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,00.

Lo Spazio allattamento è ad accesso diretto.

Gli orari e i giorni per l'erogazione delle prestazioni sono esposti al pubblico e sono diversificati in relazione al calendario delle presenze delle figure professionali che operano nella sede consultoriale.

Nel caso vengano richieste visite guidate all'interno dei consultori, il Responsabile organizza l'attività di accoglienza e individua gli operatori di riferimento in base alla domanda e al bisogno espresso.

### **Tempi di attesa**

Le prestazioni vengono erogate mediamente entro 15 giorni dalla richiesta, salvo quanto previsto da normativa specifica e per le richieste di professionisti presenti a cadenza settimanale (es. ginecologo), per i quali i tempi di attesa possono essere più lunghi.

Il consultorio si impegna ad evitare, per quanto possibile, la variazione degli orari degli appuntamenti e comunque ad avvisare gli utenti qualora fosse necessaria una variazione.

Analogamente, a tutti gli utenti si chiede la medesima correttezza, raccomandando di avvisare, con almeno 24 ore di anticipo, eventuali disdette degli appuntamenti stabiliti.

### **Dimissioni e/o invio ad altro Servizio**

La conclusione del percorso di presa in carico o dell'intervento può avvenire con le seguenti modalità: a seguito di raggiungimento degli obiettivi prefissati dal progetto personalizzato definitivamente tra operatore/i ed utente;

l'operatore/i ritengono opportuno e/o necessario l'invio ad altro Servizio; l'utente stesso interrompe per propria scelta il percorso di presa in carico.

In caso di invio dell'utente ad altro Servizio, previo consenso dell'interessato, l'operatore cura la fase di accompagnamento dando al nuovo Servizio o all'operatore tutte le informazioni relative al percorso effettuato.

In caso di prestazioni ostetriche e ginecologiche l'utente ha sempre copia della documentazione attestante gli interventi e gli esiti delle prestazioni ricevute.

Per quanto attiene l'area psicologica e sociale il passaggio delle informazioni può avvenire

telefonicamente oppure mediante relazione scritta a cura dell'operatore/i.  
L'utente stesso può richiedere copia della documentazione socio-sanitaria.

### **Tempi e modalità per il rilascio di copia della documentazione sociosanitaria**

La richiesta di rilascio di copia di documentazione sociosanitaria può avvenire tramite la compilazione del modulo (allegato 2 Carta dei Servizi) o via e-mail (utilizzando esclusivamente il modulo scaricabile dal sito internet) con allegato un documento di riconoscimento del richiedente e, in caso di delega, del delegato. Con questa modalità la richiesta deve essere corredata dell'attestato di pagamento.

Il pagamento di quanto dovuto dall'utente potrà essere effettuato collegandosi al PORTALE DEI PAGAMENTI VERSO LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Scegliere il menu "CERCA ENTE", scegliere "CERCA", quindi cliccare su "ASST di Bergamo Est". Verrà proposto il menu "COSA VUOI PAGARE - Avviso di pagamento", scegliere la voce "RIMBORSI VARI". Nel campo "causale" inserire: "documentazione sanitaria". La procedura creerà uno IUV Pago PA che permetterà di pagare scegliendo uno dei canali proposti: carta di credito, banca, tabacchi, posta, etc.

Si precisa che il pagamento delle richieste di copia di documentazione diverse dalla cartella clinica, ambulatoriale, può essere effettuato contestualmente al ritiro se effettuato presso lo sportello amministrativo. Il cittadino può chiedere:

- a) di ritirare le copie di documentazione sociosanitaria presso lo sportello amministrativo dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e il lunedì, martedì e giovedì dalle 14,00 alle 15,30.
- b) di recapitare le copie di documentazione sociosanitaria per posta con spese a carico. In riferimento alle spese di spedizione si informa che: - spedizione in Italia (comprese la Repubblica di San Marino e lo Stato di Città del Vaticano): pagamento alla consegna mediante contrassegno; - spedizione all'estero: pagamento anticipato (contestualmente al pagamento della richiesta di copia di documentazione sanitaria), pari a Euro 13,00.

### **Costi e Tempi di consegna**

<b>TIPOLOGIA RICHIESTA</b>	<b>IMPORTO richiesta ORDINARIA euro</b>	<b>TEMPO di consegnarichiesta ORDINARIA</b>	<b>IMPORTO aggiuntivo per richiesta URGENTE euro</b>	<b>TEMPO di consegna per richieste URGENTI</b>
<b>Fascicolo FASAS</b>	15,00	20 gg. lavorativi*	7,00	10 gg. lavorativi*
<b>Documentazione Ambulatoriale</b>	2,00	6 gg. lavorativi	7,00	24 ore

\* i tempi di consegna della copia di tutte le tipologie di cartella, decorrono dalla chiusura amministrativa delle stesse (10 gg. successivi alla dimissione)

### **Prestazioni con pagamento ticket**

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

<b>Prima visita ginecologica</b>	€ 28,50
<b>Visita ginecologica + ecografia ginecologica</b>	€ 51,00

<b>Visita ginecologica di controllo +ecografia ginecologica</b>	€ 49,80
<b>Visita ginecologica di controllo</b>	€ 22,40
<b>Inserzione dispositivo contraccettivo intrauterino (IUD)</b>	€ 16,15
<b>Rimozione IUD</b>	€ 11,00

\* i tempi di consegna della copia di tutte le tipologie di cartella, decorrono dalla chiusura amministrativa delle stesse (10 gg. successivi alla dimissione) Costi e Tempi di consegna

### **Prestazioni esenti dal pagamento del ticket**

Le prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria erogate senza obbligo di prescrizione su ricettario regionale da parte del Medico di Assistenza Primaria e/o medicospecialista sono:

- **colloquio di accoglienza/orientamento:** primo spazio di ascolto per accogliere, valutare ed orientare la domanda espressa dall'utente,
- **colloquio di consultazione:** spazio di ascolto e consulenza finalizzato a comprendere la domanda formulata, delineare una cornice generale del problema, riformulare la motivazione sottesa alla richiesta, indicare un'eventuale progetto di intervento;
- **colloquio di valutazione psicodiagnostica:** spazio di ascolto utile ad effettuare una raccolta approfondita di anamnesi, personale/familiare, un approfondimento del funzionamento complessivo dell'utente, una restituzione del profilo e un'indicazione dell'intervento necessario per affrontare /risolvere il problema individuato;
- **interventi di psicoterapia nelle aree di competenza del consultorio**
- **visita colloquio:** per situazioni complesse che richiedono una valutazione multidisciplinare integrata della richiesta, inerenti particolare il percorso adottivo, la tutela minori,
- **colloquio di sostegno:** svolti da assistente sociale, psicologico, educativo, in relazione ai bisogni individuati;
- **consulenza familiare:** percorsi guidati finalizzati alla ricomposizione del conflitto di coppia/ad una gestione condivisa delle funzioni genitoriali e alla promozione e alla tutela del benessere della famiglia,
- **osservazione /somministrazione test:** attraverso l'utilizzo di strumenti standardizzati (test, interviste, scale, ecc.
- **incontri di gruppo con utenti:** momenti periodici di incontro di tipo multidisciplinare, finalizzati al sostegno e alla condivisione di esperienze/eventi legati al ciclo di vita (es. spazi allattamento, gravidanza, post nascita, menopausa, rapporto genitori-figli, etc.) e ad elaborare problemi e difficoltà su tematiche di interesse comune.
- **visite al domicilio:** per la valutazione dell'ambiente, del clima familiare o in relazione a situazioni particolari che necessitano di supporto specifico;
- **attività di prevenzione ed educazione alla salute:** attività svolte in un'ottica preventiva, informativa e formativa, nei confronti di gruppi omogenei e di accompagnamento ai processi di cambiamento volti ad aumentare il benessere della persona e a promuovere abilità, per affrontare compiti evolutivi (es. educazione all'affettività e alla sessualità).
- **Visita ostetrica nel Percorso Nascita (pre-natale e post-natale):** presa in carico da parte dell'ostetrica, di tutte le donne dall'inizio della gravidanza fino al puerperio con offerta di incontri, visite e counseling ostetrici. Per conoscere in modo dettagliato ed aggiornato tutte le prestazioni ed i percorsi assistenziali inerenti il Percorso Nascita, offerti dai Punti Nascita e dai Consultori familiari, è possibile consultare la pagina dedicata sul sito web dell'ASST Bergamo est al seguente [link: https://www.asst-](https://www.asst-)

[bergamoest.it/ITA/Default.aspx?SEZ=1&PAG=198&NOT=2397](http://bergamoest.it/ITA/Default.aspx?SEZ=1&PAG=198&NOT=2397).

- **Visita domiciliare:** offerta attiva a tutte le puerpere dimesse dai Punti Nascita per visita a domicilio entro 7 giorni dalla dimissione e/o incontro in Consultorio Familiare per continuità dell'assistenza.
- **Prestazioni socio-sanitarie per la Tutela dei Minori e le Adozioni:** sono comprese le prestazioni mediche specialistiche erogate per il rilascio delle certificazioni ai fini dell'accertamento dell'idoneità fisica e psichica dei coniugi che hanno presentato dichiarazione di disponibilità ad adottare al tribunale per i Minorenni.

Le prestazioni specialistiche senza obbligo di prescrizione su ricettario regionale da parte del Medico di Assistenza Primaria e/o medicospecialista sono:

- **Prestazioni per lo screening del tumore del collo dell'utero:** Dal 14 novembre 2022 è attiva la campagna di screening per il cervicocarcinoma su chiamata attiva di ATS (lettera di invito) con offerta delle prestazioni presso tutti i Consultori Familiari. Lo screening attraverso ricerca HPV permette un'efficace prevenzione dei tumori del collo dell'utero; il prelievo viene effettuato dall'ostetrico/a. Tutte le donne tra i 25 e i 64 anni riceveranno lettera di invito da parte di ATS per lo Screening con il riferimento sulle modalità (giorno, ora e sede) di presentazione presso i Consultori Familiari. ATS informerà con l'invio di una lettera rispetto alla negatività dello screening (60 giorni dall'esecuzione dell'esame). In caso di esito positivo la donna riceverà una chiamata telefonica (entro 45 giorni dall'esecuzione dell'esame) da parte dell'ostetrica per continuità delle cure offerte gratuitamente. Resta comunque possibile prenotare il Pap test al di fuori della campagna di screening presso le sedi ospedaliere con la prescrizione del Medico di Medicina Generale e il pagamento del ticket.

### ***Interventi Regionali di sostegno al reddito delle famiglie***

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

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

### ***Il Questionario di Soddisfazione del cliente***

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

È possibile compilare il questionario di Customer in formato cartaceo (Allegato 3) in un periodo dell'anno definito, di norma nel mese di ottobre.

Per il Percorso Nascita e i Corsi di Accompagnamento alla Nascita è possibile compilare il questionario di Customer in modalità elettronica come da indicazioni dell'ostetrica.

I risultati sia della rilevazione elettronica che di quella cartacea vengono utilizzati in sede di verificadel Servizio per definire obiettivi di miglioramento per l'anno successivo.

## Diritti e Doveri del Cittadino

### **Informazione:**

il cittadino ha il diritto di ricevere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni offerte e sui tempi di attesa. La presente Carta dei Servizi in formato digitale consente di tenere aggiornati i cittadini sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio e/o di regolazione del rapporto con gli utenti. Ulteriori informazioni circa le prestazioni e le attività proposte sono assicurate attraverso depliant, locandine e pieghevoli specifici (anche tradotti in lingue straniere dei gruppi etnici più rappresentativi) per singole tipologie di attività, disponibili *on line* sul portale dell'ASST Bergamo Est e in cartaceo presso le singole sedi erogative.

### **Diritto alla privacy/riservatezza:**

Ai sensi di quanto disposto dal "Codice in materia a tutela del cittadino", il Consultorio garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili con particolare riferimento alla riservatezza, nel rispetto della normativa vigente in materia. Il cittadino ha altresì il diritto essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della dignità umana.

La modulistica relativa alla privacy è esposta all'interno di ogni consultorio su indicazione aziendale. All'interno dei fascicoli è presente il consenso informato per gli atti sanitari per cui è previsto.

### **Trasparenza:**

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

### **Status giuridico e possesso dei requisiti:**

I Consultori familiari dell'ASST Bergamo EST erogano prestazioni socio-sanitarie integrate.

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

### **Segnalazioni, reclami ed elogi:**

il cittadino che accede ai Consultori Familiari che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disfunzioni nel servizio socio-sanitario, può segnalare ed avanzare reclami in merito e formulare suggerimenti di miglioramento organizzativo e funzionale relativamente al servizio o alle prestazioni di cui ha usufruito, cui l'Azienda darà sollecito riscontro nei tempi e nei modi definiti dalle procedure aziendali.

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

**Ufficio di Pubblica Tutela**, autonomo e indipendente (con un referente non dipendente dal Servizio Sanitario).

Orari apertura: mercoledì (dalle ore 10.00 alle ore 13.00) in Via Paderno, 21 Seriate c/o Presidio Ospedaliero.

L'Ufficio può essere contattato direttamente, telefonicamente al n. 035.306.3787 durante gli orari di apertura oppure tramite e-mail all'indirizzo [upt@asst-bergamoest.it](mailto:upt@asst-bergamoest.it)

**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, interno all'organizzazione aziendale.



Per contattare l'URP centrale aziendale è possibile chiamare il n. 035.306.3768 (dalle ore 9.00 alle 12.00), scrivere una mail all'indirizzo: [urp@asst-bergamoest.it](mailto:urp@asst-bergamoest.it).

È inoltre possibile contattare il referente URP presso le sedi territoriali, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00. Gli indirizzi ed i numeri di telefono sono indicati accedendo al Portale dell'ASSTBergamo Est alla voce Ufficio relazioni con il Pubblico.

Il modulo di segnalazione, (allegato 4), è reperibile sia presso l'URP del presidio territoriale sia sul Portale ASST Bergamo EST.

In caso di reclamo, l'URP è tenuto a dare riscontro ai reclami entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione, indicando eventuali provvedimenti adottati.

**Ufficio Relazioni con il Pubblico di ATS Bergamo**, per quanto di competenza.

Per contattare l'URP è possibile chiamare telefonicamente al numero 035385111 (int.6) o inviare una mail all'indirizzo: [urp@ats-bg.it](mailto:urp@ats-bg.it).

Per ulteriori informazioni consultare il sito <https://www.ats-bg.it/ufficio-relazioni-con-il-pubblico-urp>.