



CARTA DEI SERVIZI

CONSULTORIO FAMILIARE

CRESCEREINSIEME

(versione 2023)

accreditato da Regione Lombardia DGR n.VIII/5807/2007

contratto ASL (oggi ATS) Brescia n. 589/2008



CI PRENDIAMO CURA DI TE.

ELEFANTI VOLANTI - Società Cooperativa Sociale - Onlus | via Enrico Ferri 99, 25123 Brescia | Tel. 030 6591725 | Fax 030 5106961 | www.elefantivolanti.it
E-mail: cooperativa@elefantivolanti.it | Pec: coop@pec.elefantivolantionlus.it | P. Iva e Cod. Fisc. 03180410981 | Codice Destinatario EH1R83N | CCIAA di Brescia REA n. BS 512037
Albo Nazionale Cooperative n. A203083 | Cooperativa Sociale di tipo A a mutualità prevalente | Iscriz. RUNTS 21.03.2022 | Cat. attività: produzione lavoro - gestione di servizi (tipo A)

a) Carta dei servizi

a) 1. Le condizioni che danno titolo all'accesso

Il Consultorio Familiare Crescereinsieme è attivo dal 2007 per fornire aiuti e interventi a favore delle donne e delle famiglie nella loro formazione e crescita e nelle loro eventuali difficoltà.

Il Consultorio Familiare “CRESCEREINSIEME” è gestito da Elefanti Volanti s.c.s. ONLUS;

è autorizzato all'esercizio con determina ASL N° HP/48 del 21/05/2007, accreditato con D.G.R. N° VIII/5807 del 07/11/2007 e contrattualizzato con Regione Lombardia tramite deliberazione dell'ASL di Brescia N° 589 del 04/11/2008.

Alle prestazioni del Consultorio Familiare possono accedere tutte le persone indipendentemente dal luogo di residenza, dalla cittadinanza e dalle convinzioni religiose o politiche personali. L'intervento del Consultorio Familiare CRESCEREINSIEME si sviluppa in attività ambulatoriali e in azioni di prevenzione, di tutela minori, di formazione, di educazione alla salute. Nel Consultorio Familiare CRESCEREINSIEME vengono assicurate le prestazioni previste dalle leggi nazionali e regionali relative all'attività dei Consultori. Presso il Consultorio Familiare CRESCEREINSIEME sono erogate anche altre prestazioni oltre quelle obbligatorie previste dal contratto con la ATS.

a) 2. Appuntamenti, prenotazioni e liste di attesa

Per poter fissare un appuntamento o avere informazioni sui servizi offerti si può chiamare il numero 3341124350 negli orari di apertura (dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00) dove vi risponderà la segreteria. In caso di chiamata in differenti orari potrete lasciare un messaggio in segreteria e sarete ricontattati. Il Consultorio Familiare CRESCEREINSIEME 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; a tutti gli utenti si raccomanda la medesima correttezza, raccomandando di avvisare, almeno 24 ore prima, per eventuali disdette degli appuntamenti stabiliti, al fine di evitare un malfunzionamento del servizio a coloro che devono ricevere una prestazione. In casi particolari dove la prestazione ha delle caratteristiche che richiedono tempi diversi di attesa (es. richiesta IVG) verrà diversificata la priorità e i conseguenti tempi di attesa.

a) 3. Le liste di attesa

Le liste di attesa vengono formate in base alla data di richiesta di appuntamento per il primo colloquio di accoglienza, registrata dalla segreteria.

a) 4. Le modalità di erogazione delle prestazioni e la descrizione delle attività

Il Consultorio eroga le prestazioni mantenendo le caratteristiche di privacy e sicurezza nella conservazione dei dati sensibili. Nelle attività ambulatoriali e in quelle formative del nostro Consultorio Familiare sono impegnati diversi Specialisti delle tipologie di qualifica di seguito riportate:

- ASSISTENTE SOCIALE
- ASSISTENTE SANITARIA
- MEDICO GINECOLOGO
- OSTETRICA

CI PRENDIAMO CURA DI TE.

- PSICOLOGO
- PSICOLOGO-PSICOTERAPEUTA
- MEDIATRICE FAMILIARE

a) 4.1. Le attività del Consultorio Familiare

Le prestazioni offerte presso il Consultorio Familiare sono erogate in regime di Servizio Sanitario Nazionale, secondo le norme di partecipazione alla spesa sanitaria, se previsto dalla normativa vigente, oppure al di fuori del Servizio Sanitario Nazionale per le prestazioni non previste dalla normativa regionale.

Alle prestazioni erogate dal Consultorio Familiare in regime di Servizio Sanitario Nazionale è possibile accedere anche senza l'obbligo della prescrizione del proprio medico curante, ma in base alla normativa regionale è comunque obbligatorio che uno specialista del Consultorio prescriva le prestazioni per l'utente.

a) 4.2. L'iter dei percorsi psicologici: accesso e durata

Tutti i nuovi utenti del Consultorio e coloro che contattano il Consultorio per un aiuto psicologico o sociale ricevono un Colloquio di Accoglienza dove viene raccolto il bisogno e un'anamnesi conoscitiva (P.I.). La domanda dell'utente e alcune informazioni di base raccolte nel colloquio di accoglienza possono essere discusse in Equipe, per valutare il tipo di intervento, specifico o multidisciplinare, da proporre all'utente. Il Coordinatore - Responsabile Tecnico si occupa direttamente della designazione dell'operatore che prenderà in carico la situazione. Dopo l'assegnazione, si avvia una fase di consultazione psicologica. Tale fase di consultazione psicologica iniziale è di norma articolata in 4 colloqui. Alla conclusione del percorso di consultazione e di valutazione il professionista propone all'utente un progetto di intervento individualizzato (PAI). Il PAI deve essere sottoscritto dal paziente per poter procedere col percorso proposto. Gli interventi psicologici e psicoterapeutici proposti sono di tipo focale, centrati appunto sulla crisi. Dopo la prima consultazione il percorso può proseguire con dei "colloqui psicologici clinici" o delle "psicoterapie" secondo la necessità. Quando la situazione di bisogno si presenta molto complessa, si affrontano aspetti specifici del problema, concordati con l'utente/gli utenti al termine del percorso iniziale di consultazione.

Nelle situazioni complesse l'Equipe multidisciplinare può contribuire alla valutazione dei percorsi degli utenti, su richiesta dell'operatore/i o del Referente tecnico.

a) 4.3. Gli incontri di gruppo e gli interventi di formazione, prevenzione ed educazione alla salute

Il Consultorio Familiare "CRESCEREINSIEME" realizza interventi di formazione e prevenzione e incontri di gruppo, presso la propria sede o presso altre strutture; a tali percorsi formativi possono accedere sia singole persone o coppie che già usufruiscono di prestazioni ambulatoriali del servizio sia cittadini italiani che stranieri che vogliono usufruire solo di determinate occasioni formative.

Periodicamente nel corso dell'anno vengono organizzati più cicli di **Psicoprofilassi al Parto** (Training Prenatale) condotto da diversi specialisti, con incontri pratici per le future mamme e incontri teorici per la coppia. Quando il numero di richieste è sufficiente (almeno 4) vengono organizzati degli **incontri di gruppo** su tematiche diverse e comuni fra tutti i partecipanti. Di seguito alcuni temi degli Incontri di gruppo periodicamente organizzati:

- Rapporto madre-bambino: sostegno all'allattamento;

- Gravidanza: dal parto al puerperio
- Attività di educazione all'affettività e alla sessualità nelle scuole
- Gruppi di sostegno per genitori; per care givers; per minori nelle diverse fasce di età; donne in menopausa
- Gruppi per genitori separati.

a) 4.4. Iter di presa in carico della gravidanza fisiologica da parte dell'ostetrica

Primo colloquio (preferibile entro le 10 settimane di gravidanza):

- Raccolta anamnesi personale e familiare, prossima e remota
- Condivisione del percorso assistenziale
- Consiglio di esecuzione primo lotto esami ematochimici e ecografia I trimestre
- Consiglio assunzione acido folico
- Spiegazione possibilità riguardanti diagnosi prenatale
- Indicazioni anti toxoplasmosi, movimento e stili di vita sani in gravidanza.

Bilanci di salute ostetrici di controllo (in numero e cadenza variabile a seconda della necessità):

- Verifica del mantenimento delle condizioni di fisiologia della gravidanza
- Consiglio esecuzione esami ematici necessari ed indagini ecografiche necessarie nelle varie epoche gestazionali
- Indicazioni circa stili di vita, antitabagismo, alimentazione, attività sessuale, vaccinazioni, training prenatale, puerperio, allattamento, contraccezione post parto (a seconda della necessità e dell'epoca gestazionale)
- Verifica PA, peso corporeo, benessere materno fetale
- Invio al punto nascita (38 settimane)

Presa in carico della donna in puerperio al momento della dimissione ospedaliera

- Eventuale contatto telefonico e visita domiciliare
- Spazi dedicati per neo mamme e neonati
- Eventuali consultazioni individuali (a seconda della necessità)

4.5. Il ritiro della documentazione sociosanitaria.

Il ritiro della documentazione in cartella può avvenire solo previa compilazione del modulo "Richiesta copia cartella Fasas" che si può ritirare presso la segreteria negli orari di apertura al pubblico. Il ritiro della copia della cartella potrà avvenire 15 giorni dopo la data di consegna del modulo apposito. La consegna della copia avviene a seguito di pagamento anticipato del corrispettivo, comprensivo sia dei costi di copiatura che di conservazione e che ammonta a € 15 per ciascuna copia della cartella Fasas.

Per i ritiri occorre accordarsi preventivamente con la Segreteria. Il ritiro può essere effettuato di persona oppure da un terzo usando l'apposita delega, comunque con esibizione di un documento di riconoscimento, altrimenti inviato per posta ordinaria, con assunzione di rischio da parte dell'utente.

a) 5. Orari di apertura

Gli specialisti ricevono per appuntamento presso la sede del Consultorio Familiare. In situazioni particolari alcune consulenze possono essere svolte fuori sede. Gli appuntamenti vengono fissati tramite la Segreteria del Consultorio Familiare **telefonando 334/1124350** oppure scrivendo all'indirizzo di posta elettronica **consultorio@elefantivolanti.it**.

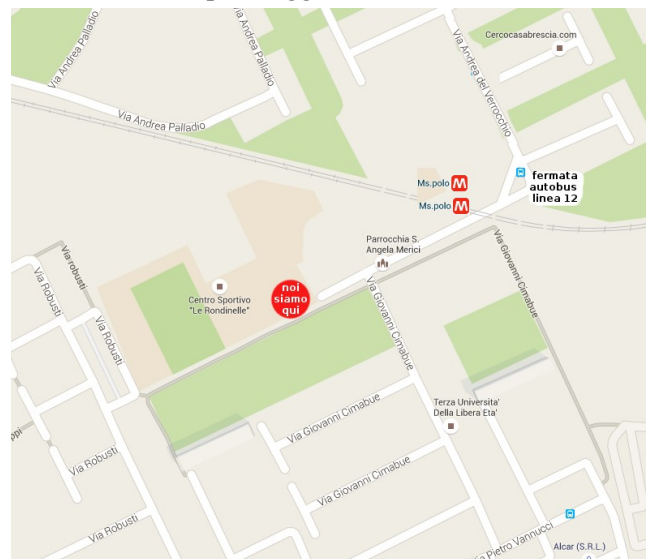
Il Consultorio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

	Dalle	Alle	Dalle	Alle
Lunedì	9:00	13:00	14:00	17:00
Martedì	9:00	13:00	14:00	17:00
Mercoledì	9:00	13:00	14:00	17:00
Giovedì	9:00	13:00	14:00	17:00
Venerdì	9:00	13:00	14:00	17:00

a) 6. Dove siamo

Il Consultorio Familiare "CrescereInsieme" è situato a Brescia in Via Cimabue 275, ed è raggiungibile, oltre che **con proprio mezzo**, visto l'ampio parcheggio:

- **con la Metropolitana** cittadina scendendo alla **fermata San Polo** (San Polo Cimabue); dalla fermata proseguire per la chiesa "Sant'Angela Merici" (a 50mt dalla fermata stessa) e, fiancheggiando l'ACLI e entrando nel parcheggio, si arriva subito all'edificio del Consultorio, posto alla fine del parcheggio, con numero civico 275; oppure
- **con la linea urbana 12** degli autobus cittadini, **scendere al capolinea Verrocchio** e dalla fermata seguire per la chiesa "Sant'Angela Merici" (a 50mt dalla fermata stessa) e, fiancheggiando l'ACLI e entrando nel parcheggio, si arriva subito all'edificio del Consultorio, posto alla fine del parcheggio, con numero civico 275



a) 7. La partecipazione alla spesa

Come evidenziato al p. a) 4.1, essendo il Consultorio Familiare "CRESCEREINSIEME" accreditato e a contratto con l'ATS/Regione Lombardia, coloro che usufruiscono delle prestazioni sono tenuti a partecipare alla spesa, secondo la normativa vigente, con il pagamento del ticket se previsto. Al pagamento del ticket viene rilasciata la relativa fattura fiscalmente detraibile. Per le prestazioni non contemplate dalla Regione per l'attività dei consultori familiari, Elefanti Volanti s.c.s. ONLUS richiede il pagamento diretto della prestazione, secondo la tariffa individuata dalla cooperativa stessa.

I ticket per le prestazioni

A seguire la tabella con l'importo dei ticket delle prestazioni più comunemente erogate nel nostro Consultorio.

PRESTAZIONE CON TICKET A CARICO	IMPORTO del TICKET
PRIMA VISITA GINECOLOGICA NELL'ANNO SOLARE	22,50
VISITE GINECOLOGICHE SUCCESSIVE NELL'ANNO SOLARE	17,90
COLLOQUIO/CONSULENZA SANITARIA	17,90
PAP-TEST	15,90
ECOGRAFIA OSTETRICA una ogni trimestre	Esente per gravida
ECOGRAFIA OSTETRICA al di fuori del controllo periodico	44,87
ECOGRAFIA GINECOLOGICA	31,65

Di seguito si riporta l'importo che gli assistiti devono pagare per le prescrizioni di prestazioni multiple, cioè quelle contenenti più prestazioni, che più frequentemente vengono usufruite presso il Consultorio:

ECOGRAFIA + VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO	36,00
ECOGRAFIA + PRIMA VISITA GINECOLOGICA	36,00

Il limite massimo di spesa a carico del paziente per prestazioni in regime SSN e che possono essere inserite in un'unica prescrizione è pari a **36,00** Euro. La Segreteria del Consultorio conteggia l'importo del ticket, sulla base delle prescrizioni, incassa in contanti o tramite POS e al pagamento emette fattura ai fini della detrazione fiscale spettante. Il pagamento viene richiesto prima dell'erogazione della prestazione.

La altre prestazioni sono gratuite.

Le Esenzioni dei ticket

Sono esenti tutti i soggetti aventi i requisiti espressi nella tabella "Esenzioni per prestazioni specialistiche, di diagnostica strumentale e di laboratorio ambulatoriale" - aggiornamento a seguito del D.M. 22 luglio 96 e s.m.i. ed DGR VIII/4750 del 18 maggio 2007 della Regione Lombardia, esposta in bacheca presso il Consultorio.

Sono esenti dal pagamento del ticket sanitario le persone di età inferiore a 14 anni o di età superiore ad i 65 anni e le donne in stato di gravidanza e puerperio. Per le persone comprese tra i 14 ed i 21 anni si attua quanto previsto dalla DGR X/6131 del 23/01/2017

Gestione reclami

Il Consultorio mette a disposizione idonei strumenti di tutela degli assistiti per la segnalazione di reclami. La gestione delle segnalazioni comporta l'analisi almeno mensile dei reclami e/o osservazioni ricevute. I dati saranno oggetto di valutazione da parte del responsabile della qualità, il quale provvederà a mettere in atto azioni correttive e a divulgarne il contenuto attraverso l'esposizione in bacheca. All'interno della sala d'attesa è prevista un'apposita cassetta per la segnalazione di reclami. Il modulo reclami è disponibile in Segreteria e a fianco della cassetta.



Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

L'attività di rilevazione della qualità percepita dai cittadini fruitori del Consultorio si inserisce nel contesto generale delle politiche della qualità di Elefanti Volanti S.C.S. ONLUS . Il Consultorio, quindi, si è dotato di un sistema di rilevazione e monitoraggio della soddisfazione del cliente e degli operatori, al fine di ricevere informazioni sul livello di apprezzamento dell'organizzazione stessa e poter pianificare in modo obiettivo il miglioramento dei servizi e dei processi.



CI PRENDIAMO CURA DI TE.

ELEFANTI VOLANTI - Società Cooperativa Sociale - Onlus | via Enrico Ferri 99, 25123 Brescia | Tel. 030 6591725 | Fax 030 5106961 | www.elefantivolanti.it
E-mail: cooperativa@elefantivolanti.it | Pec: coop@pec.elefantivolanti.onlus.it | P. Iva e Cod. Fisc. 03180410981 | Codice Destinatario EH1R83N | CCIAA di Brescia REA n. BS 512037
Albo Nazionale Cooperative n. A203083 | Cooperativa Sociale di tipo A a mutualità prevalente | Iscriz. RUNTS 21.03.2022 | Cat. attività: produzione lavoro - gestione di servizi (tipo A)