



Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Lariana

CONSULTORI FAMILIARI

CARTA DEI SERVIZI

**Dove puoi trovare
il tuo Consultorio**

COMO

Via Gramsci 4 - tel. 031/**585 8282**

Via Napoleona 60 - tel. 031/5855464

CANTU'

Viale Madonna 10 - tel. 031/706595

MARIANO COMENSE

Via Villa 5 - tel. 031/755222

PONTE LAMBRO

Via Verdi 2 - tel. 031/6337935

OLGIATE COMASCO

Via Roma 61 - tel. 031/**945971**

FINO MORNASCO

Via Trieste 5 - tel. 031/883011

MENAGGIO

Via Diaz 12 - tel. 0344/**369805**

*Per accedere
al Consultorio familiare
non è richiesta
l'impegnativa
del medico di base*

*Telefona o rivolgiti direttamente al
tuo Consultorio*

*Ricordati di portare
la tessera sanitaria.
Le prestazioni specialistiche
sono soggette a ticket,
salvo le esenzioni di legge*

CONSULTORIO FAMILIARE

*E' un servizio di prevenzione,
assistenza sanitaria,
psicologica e sociale.*

*Offre un'accoglienza
personalizzata, consulenze e
prestazioni specialistiche per
il benessere e la salute
delle persone.*

*E' un punto di riferimento
per l'individuo,
la coppia e la famiglia
nelle diverse fasi della vita.*



Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia
ASST Lariana

agg. 27 settembre 2023

IL CONSULTORIO FAMILIARE: COSA E'

E' un servizio di prevenzione, assistenza sanitaria, psicologica e sociale.

Offre un'accoglienza personalizzata, consulenze e prestazioni specialistiche per il benessere e la salute delle persone.

E' un punto di riferimento per l'individuo, la coppia e la famiglia nelle diverse fasi della vita.

Presso il Consultorio Familiare opera una équipe multidisciplinare composta dai seguenti professionisti:

- *assistente sociale,*
- *ginecologo,*
- *infermiere professionale,*
- *ostetrica,*
- *psicologo.*

IL CONSULTORIO FAMILIARE: COSA NON E'

- Il Consultorio Familiare non è un poliambulatorio cui rivolgersi per ottenere prestazioni specialistiche da parte dei diversi professionisti, bensì un servizio multidisciplinare integrato finalizzato a sostenere l'individuo, coppia o famiglia nell'ambito della risposta a domande o criticità emergenti nelle diverse fasi del ciclo di vita personale/familiare, attraverso la costruzione di un percorso individualizzato di risposta ai bisogni e promozione del benessere;
- a differenza di un servizio ambulatoriale, il Consultorio non risponde a richieste di prestazioni settoriali di diagnosi/cura connesse alla singola branca specialistica di riferimento, ma prende in carico la persona nella sua interezza, che comprende non solo la sfera fisica ma anche il suo mondo emotivo/affettivo/relazionale, le condizioni di vita ed il contesto sociale di riferimento;
- gli interventi integrati dei diversi professionisti costituiscono quindi dei possibili "ingredienti" del percorso che – attraverso l'analisi e la comprensione del bisogno condotta con l'utente rispetto allo specifico momento di vita che lo caratterizza – il Consultorio individua a favore della persona/famiglia.

IL CONSULTORIO FAMILIARE: PREVENZIONE E PROMOZIONE DEL BENESSERE

Riconoscendo al Consultorio un ruolo cardine nell'accompagnamento e sostegno dell'individuo, coppia o famiglia nell'ambito della risposta a domande o criticità emergenti nelle diverse fasi del ciclo di vita personale/familiare, emerge il focus nei termini di *"prevenzione primaria"* della mission consultoriale, che sollecita una risposta quanto più precoce ai bisogni e/o ai primi segni di difficoltà espressi dal nucleo familiare e dai suoi componenti nei diversi momenti dell'evoluzione del ciclo di vita - nell'ambito di un approccio integrato multidisciplinare attento alla globalità della persona e del suo sistema di riferimento, in funzione di una reale *promozione del benessere e della qualità di vita individuale e familiare*.

In sintesi, l'approccio globale consultoriale viene garantito mediante la costruzione di un percorso personalizzato sulla scorta della progressiva risposta alle necessità dell'utente che – indipendentemente dalla motivazione iniziale di accesso in ragione di un primo bisogno espresso – via via si esplicitano nell'arco dello sviluppo della relazione con la multidisciplinarietà del servizio, determinando un itinerario che vede il transito dell'utente stesso in più punti di offerta – integrati e comunicanti - nell'ambito della realizzazione di una risposta complessiva caratterizzata dal contesto di ascolto, sostegno e orientamento che si esaurisce in un tempo breve ma aperto ad "andate e ritorni", in virtù della connotazione del Consultorio quale punto di riferimento per ogni crisi o cambiamento evolutivo che caratterizza l'intero ciclo di vita individuale e familiare.

IL CONSULTORIO FAMILIARE COME CENTRO PER LA FAMIGLIA

Il Consultorio Familiare, inteso come "Centro per la famiglia", offre "percorsi preventivo/educativi, di assistenza socio-sanitaria, accompagnamento e supporto" rispetto ai principali momenti di transizione/evoluzione del ciclo di vita individuale e familiare, focalizzando le proposte assistenziali socio-sanitarie integrate a sostegno di tutti i componenti del nucleo familiare.

In questo senso, le "storiche" finalità consultoriali:

- la sana e responsabile espressione della sessualità in un armonico sviluppo della persona;
- la procreazione libera e consapevole;
- la salute della donna con particolare riferimento alla maternità;
- la salute del concepito, del neonato e del bambino nella prima infanzia;
- l'armonico sviluppo delle relazioni familiari e della coppia, nonché dei rapporti fra genitori e figli;

vengono perseguite attraverso l'attenzione alle "fasi cruciali del ciclo di vita personale/familiare", che si sviluppa nell'offerta di percorsi educativo preventivi, di presa in carico socio-sanitaria, di ascolto, orientamento e sostegno in risposta agli effettivi bisogni rilevati – nell'ambito dell'integrazione, rispetto alle stesse tematiche, tra le specifiche competenze professionali dei diversi operatori.

IL CONSULTORIO FAMILIARE: OBIETTIVI

- **Facilitare l'accesso** alla rete di servizi ed interventi a favore della famiglia da parte **dell'intero nucleo e/o dei suoi componenti in ogni fase del ciclo di vita individuale e/o familiare** - ove il consultorio si colloca quale nodo strategico delle finalità educativo/preventive, di ascolto, orientamento e supporto.
- **Promuovere la salute ed il benessere individuale e familiare** mediante interventi preventivo/educativi e di supporto il più precoci possibile, *a partire dalla scelta procreativa responsabile per accompagnare il percorso di crescita individuale/familiare nell'arco del suo intero sviluppo* - con particolare attenzione alla funzione di tutela della salute e salvaguardia rispetto a fattori di rischio psico/socio-sanitario connessi alle principali tappe evolutive - e comunque in modo tempestivo rispetto all'insorgere di difficoltà rispetto a qualunque crisi o momento del ciclo di vita individuale e/o familiare.
- Accompagnare il **passaggio dalla mera dimensione di coppia a quella di coppia genitoriale**.
- **Supportare e accompagnare la coppia genitoriale nello sviluppo delle funzioni di cura, accudimento ed educazione** fin dai primi anni di vita del bambino, anche nei confronti di famiglie con figlio portatore di fragilità.
- **Sostenere e orientare le competenze genitoriali**, promuovendo le potenzialità della coppia e della famiglia a favore del benessere, con particolare riguardo alle fasi evolutive e alle possibili criticità del ciclo di vita familiare connesse alla preadolescenza e adolescenza dei figli, conflittualità familiari, crisi coniugali, separazioni, ecc.
- Facilitare **l'accessibilità a favore della fascia adolescenziale/giovanile** mediante l'implementazione di setting qualificati da riservatezza, flessibilità, precocità, tempestività di offerta e/o risposta.
- **Implementare e potenziare l'offerta di momenti di gruppo** quale metodologia di intervento atta a favorire il mutuo scambio, la facilitazione evolutiva, il supporto reciproco e l'attivazione di reti socio-relazionali stabili.

IL CONSULTORIO FAMILIARE: L'ATTIVITA'

➤ *SESSUALITA' CONSAPEVOLE E CONTRACCEZIONE*

- *Informazioni e consultazione sanitaria*
- *Visita ginecologica, monitoraggio telefonico e controlli periodici, scelta del metodo contraccettivo*
- *Consultazione e sostegno psicologico al singolo e alla coppia*
- *Contraccezione di emergenza*

➤ *PERCORSO NASCITA - ACCOMPAGNAMENTO ALLA NASCITA E SOSTEGNO AL PUERPERIO*

- *Consulenza telefonica, consultazione e valutazione sanitaria, psicologica e sociale*
- *Visita e controlli ostetrici in gravidanza fisiologica e dopo il parto*
- *Incontri di gruppo per le coppie di futuri genitori "In Viaggio per diventare mamma e papà" (ad oggi "InviaggioWeb", da remoto centralizzato presso il Consultorio di Como Gramsci)*
- *Consulenza telefonica, assistenza socio-sanitaria e sostegno al puerperio*
- *Consulenza e sostegno all'allattamento*
- *"Noi con i nostri bambini" – spazi di gruppo a bassa soglia di accompagnamento e sostegno per mamme e papà (e altre figure parentali e/o di appoggio) con i loro bambini 0-18 mesi (ad oggi consulenza ostetrica telefonica ed accesso personalizzato su appuntamento - attività di gruppo sospesa)*

➤ *INTERRUZIONE VOLONTARIA DELLA GRAVIDANZA (I.V.G.)*

- *Assistenza e consultazione sanitaria, psicologica e sociale, visita ed ecografia ostetrica*
- *Documentazione in attuazione della legge 194/78*
- *Consultazione e sostegno psicologico*

➤ *MENOPAUSA*

- *Informazioni, consultazione e supporto sanitario, psicologico e sociale*

➤ *CONSULENZA SOCIALE*

- *Informazione, orientamento, consulenza telefonica, consultazione e supporto in materia di problemi sociali e diritto di famiglia*

➤ *PREVENZIONE DEL DISAGIO E PROMOZIONE DEL BENESSERE*

- *Consulenza telefonica, consultazione, valutazione e sostegno psicologico (max. 10 colloqui), all'individuo, alla coppia, alla famiglia*
- *Consultazione psico-sociale (max. 4 colloqui)*
- *Supporto e consulenza familiare (max. 8 colloqui)*
- *Ciclo di psicoterapia breve nelle aree di competenza consultoriale (max. 10 sedute)*

➤ *PREVENZIONE E PROMOZIONE DELLA SALUTE*

- *Pap test di Screening*
- *Educazione alla salute*

I CONSULTORI FAMILIARI DELLA ASST LARIANA: DOVE E IN CHE ORARI?

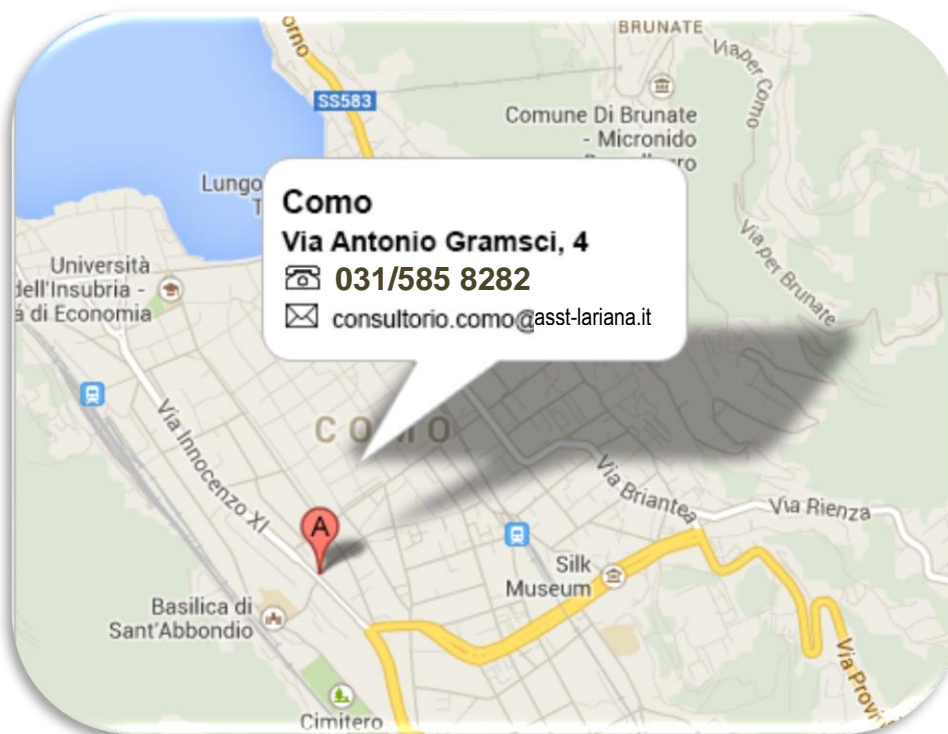
CONSULTORI DI COMO:

VIA GRAMSCI 4 tel. 031/585 8282

Orari: lunedì 8.30-12.30 13.30-16.30 - martedì e giovedì 8.30-12.00

mercoledì 8.30-11.30 13.30-15.30 - venerdì 8.30-11.30

E mail: consultorio.como@asst-lariana.it



VIA NAPOLEONA 60 tel. 031/5855464

Orari: lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 8.30-12.00

giovedì 8.30 -11.30 13.30-16.30

E mail: consultorio.como.1@asst-lariana.it

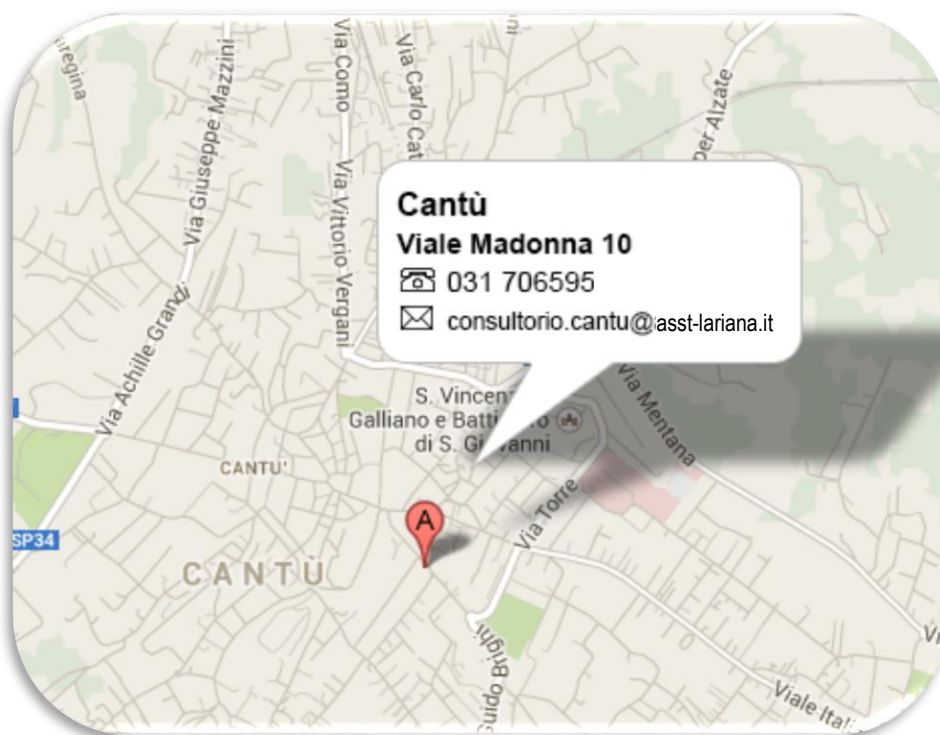


CONSULTORIO DI CANTU'

Viale Madonna 10 tel. 031/706595

Orari: lunedì, martedì e mercoledì 8.30-12.30
giovedì 8.30-11.30 13.30-16.00 - venerdì 8.30-10.00

E mail: consultorio.cantu@asst-lariana.it

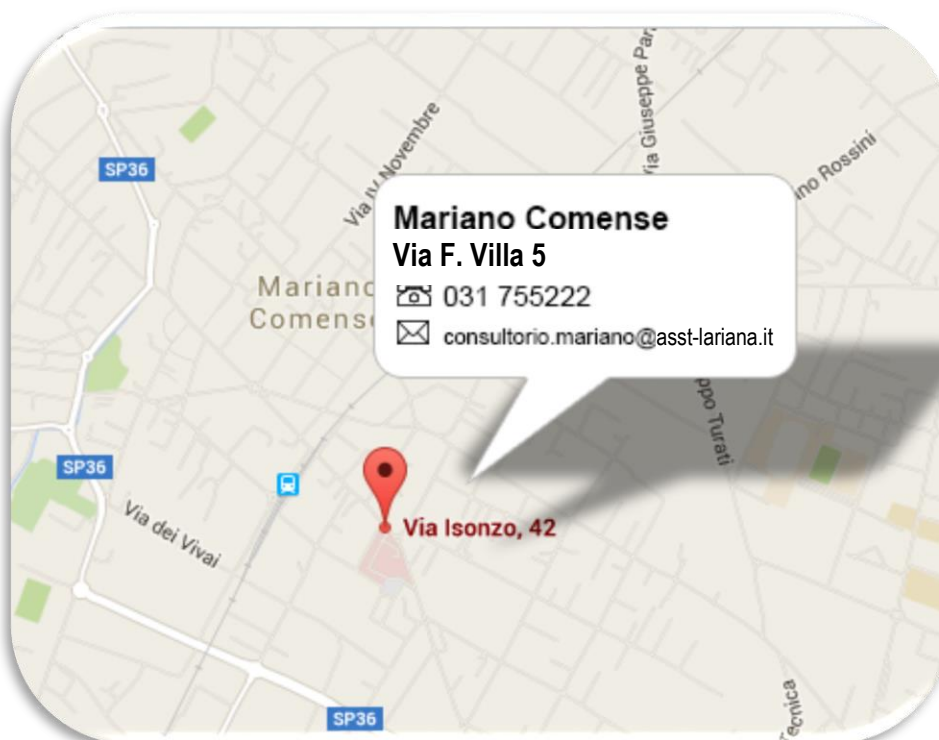


CONSULTORIO DI MARIANO COMENSE

Via F. Villa 5 tel. 031/755222

Orari: martedì e mercoledì 8.30-12.30 – venerdì 8.30-11.30 13.00-15.00

E mail: consultorio.mariano@asst-lariana.it



CONSULTORIO DI PONTE LAMBRO

Via Verdi 2 tel. 031/6337935

Orari: lunedì e mercoledì 8.30-12.00 - martedì 8.30-11.30 13.30-15.30
giovedì 8.30-12.00 14.00-15.30 - venerdì 8.30-12.30

E mail: consultorio.pontelambro@asst-lariana.it



CONSULTORIO DI FINO MORNASCO

Via Trieste 5 tel. 031/883011

Orari: lunedì 8.30-11.30 14.00-15.30 – martedì, giovedì e venerdì 8.30-12.00
mercoledì 8.30-12.30 – 13.30-15.30

E mail: consultorio.finomornasco@asst-lariana.it



CONSULTORIO DI OLGiate COMASCO

Via Roma 61 tel. 031/945971

Orari: lunedì, mercoledì e giovedì 8.30-12.30
martedì 8.30-12.30 14.00-16.00 - venerdì 8.30-10.30

E mail: consultorio.olgiate@asst-lariana.it



CONSULTORIO DI MENAGGIO

Via Diaz 12 tel. 0344/369805

Orari: lunedì, mercoledì e venerdì 8.30-10.30
martedì 8.30-12.30 13.30-15.30
giovedì 9-00-12 13.30-15.30

E mail: consultorio.menaggio@asst-lariana.it



IL CONSULTORIO E L'ADOZIONE

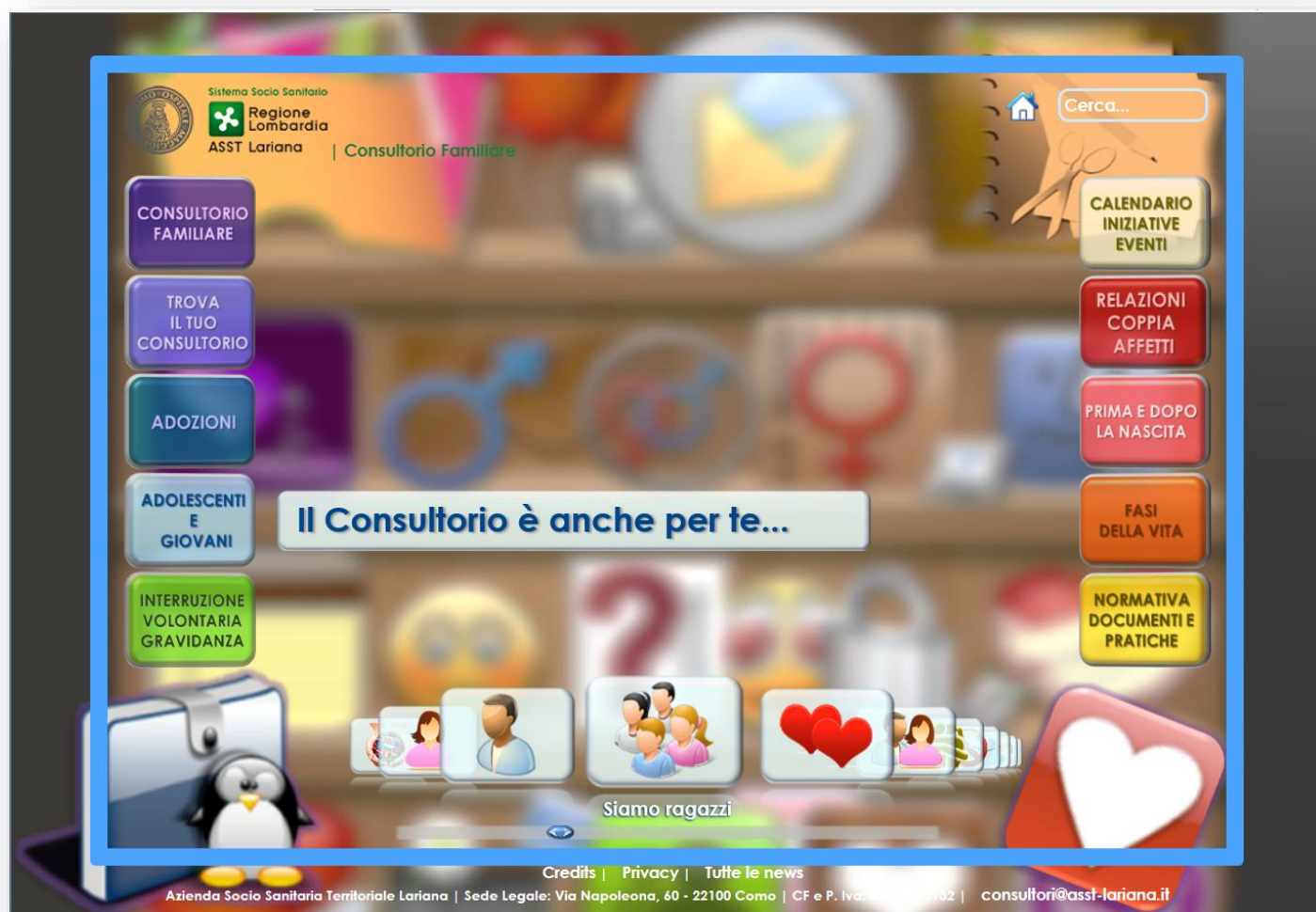
Le attività inerenti all'adozione nazionale e internazionale sono ad oggi sviluppate presso i tre Centri Adozione consultoriali (Como Napoleona, Olgiate Comasco e Ponte Lambro) sia per quanto riguarda la fase valutativa (indagini psicosociali sulle coppie aspiranti all'adozione), sia relativamente all'attività di monitoraggio sull'inserimento del minore in famiglia e sostegno del nucleo adottivo (interventi di vigilanza/supporto alle famiglie nel primo anno di adozione e post adozione).

I percorsi di gruppo per la formazione e il sostegno alla genitorialità adottiva, sia in fase pre-adottiva che a sostegno dell'adozione, sono centralizzati presso il Centro Adozioni comasco di via Napoleona 60 (ad oggi sospesi).

IL CONSULTORIO E I GIOVANI

Sono considerate in ogni caso prioritarie le domande provenienti da adolescenti, cui deve essere in ogni caso garantita l'offerta congiunta e contestuale dell'erogazione del colloquio di accoglienza e di ulteriori ed opportune prestazioni di approfondimento del bisogno.

L'offerta consultoriale agli adolescenti/giovani è orientata all'ascolto, confronto, dialogo ed informazione su contraccezione, sessualità, affettività e relazioni con il partner, con la famiglia, con gli amici.



IL CONSULTORIO FAMILIARE: COME ACCEDERE

Per accedere non serve l'impegnativa del medico di base, ma solo la tessera sanitaria. **Si può telefonare al Consultorio per fissare un primo colloquio/filtro, finalizzato a comprendere la domanda e avviare il percorso più appropriato in risposta ai bisogni personali, relazionali e/o familiari.**

In relazione all'opportunità di mantenere l'orientamento alla cautela, nonché a garanzia della massima efficienza nella calendarizzazione delle attività - SI PUO' ACCEDERE AL CONSULTORIO SOLO PREVIO APPUNTAMENTO PROGRAMMATO ed ogni contatto preliminare, richiesta di informazioni e/o appuntamento, deve avvenire di norma per telefono o via email.

Permane il mantenimento delle misure di protezione e distanziamento, in particolare l'utilizzo della mascherina per operatori e utenti, in ragione della maggiore pericolosità del contagio connessa alle situazioni di fragilità nelle strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-assistenziali.

Permane la possibilità di nuova presa in carico e/o continuità assistenziale anche attraverso CANALI "ALTERNATIVI" DI COMUNICAZIONE PER CONSULENZA/SUPPORTO TELEFONICO E/O VIDEOCHIAMATA - previo accordo con gli interessati.

Ogni nuova richiesta viene – tempestivamente, al più tardi entro 7/10 giorni) - filtrata telefonicamente da un operatore di area affine rispetto alla domanda, al fine di valutare la congruenza della tematica rispetto all'offerta consultoriale, lo status di assistibilità della persona, possibili profili di urgenza del bisogno rappresentato, nonché eventuali necessità di orientamento.

In ogni caso le richieste per **gravidanza, assistenza ai sensi della Legge 194/78** (interruzione volontaria di gravidanza), **procreazione responsabile/prevenzione dell'interruzione volontaria di gravidanza** - mantengono lo status di "priorità consultoriale" e continuano ad essere accolte con tempestività (sempre su appuntamento, secondo i criteri di accessibilità più sopra evidenziati).

Al fine sia di garantire la sicurezza di operatori ed utenti, sia di assicurare la maggior efficienza possibile nella saturazione degli spazi/visita disponibili - nei giorni antecedenti **L'APPUNTAMENTO IN AREA OSTETRICO/GINECOLOGICA E PERCORSO NASCITA CONSULTORIALE (max. 5 giorni lavorativi prima, non oltre il giorno precedente) - viene assicurato idoneo contatto telefonico** (separatamente ad entrambi i partner e/o componenti del nucleo in caso di presa in carico di coppia/familiare) finalizzato a:

- confermare e ricordare l'appuntamento, verificare la persistenza della motivazione all'adesione alla prestazione calendarizzata, verificare lo stato di salute e/o eventuali condizioni di rischio dell'utente, nonché eventuali ulteriori impedimenti all'accesso (anche in ordine all'opportunità clinica);
- programmare lo spostamento dell'appuntamento qualora fossero riscontrate le criticità di cui al punto precedente;
- rammentare all'utente la tassativa necessità di **INFORMARE TEMPESTIVAMENTE IL CONSULTORIO** in caso di sopravvenute criticità logistico/organizzative, insorgenza sintomatica e/o avvento di condizioni di inopportunità/rischio successive al contatto telefonico.



L'ascolto, l'orientamento, il supporto ed il confronto qualificano l'offerta consultoriale che pertanto rappresenta un setting caratterizzato **dall'ACCESSO "SPONTANEO"** AL SERVIZIO – ove l'eventuale invio si configura come competente indicazione informativa di opportunità - che in ogni caso viene filtrata dalla motivazione e determinazione personale dell'utente, cui pertiene comunque la volontarietà dell'accesso.

La "mission" consultoriale nell'ottica di "Centro per la Famiglia" caratterizza quindi il servizio nei termini di punto di riferimento – qualora sussista l'accesso motivazionale e spontaneo – per una presa in carico

multidisciplinare integrata finalizzata al sostegno ed accompagnamento - scevra da qualsivoglia mandato di ordine prescrittivo/valutativo che condizionerebbe l'autenticità della relazione operatori/utenti nonché il sereno affidamento al servizio, predittivi entrambi sia dell'effettiva compliance che dell'efficacia dell'intervento, finalizzato all'effettiva acquisizione di nuove consapevolezze, promozione di potenzialità e benessere.



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

IL CONSULTORIO FAMILIARE: L'ACCOGLIENZA, LA VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE E LA PRESA IN CARICO

Successivamente al "colloquio filtro", la prima prestazione erogata dal Consultorio a favore della persona/famiglia consiste nel **"colloquio di accoglienza/orientamento"**, attraverso il quale un operatore raccoglie le informazioni relativamente alle necessità della persona/famiglia al fine di declinare e comprendere la domanda, per individuare (grazie anche alla valutazione multidisciplinare di équipe) il corretto percorso assistenziale - idoneo a rispondere al bisogno.

A seguito del colloquio di accoglienza – a seconda delle specificità rilevate - all'utente possono essere offerte (contestualmente, se opportuno e/o possibile dal punto di vista organizzativo) ulteriori colloqui (visita/colloquio, consultazione, valutazione psicodiagnostica, ecc.) per l'approfondimento e miglior comprensione della richiesta/situazione, o altre prestazioni specifiche rispetto ai bisogni della persona/famiglia.

Sono considerate prioritarie le domande provenienti da adolescenti, quelle concernenti la contraccezione o la gravidanza – oltre, naturalmente, alle urgenze già citate.

Nel caso in cui l'utente venga indirizzato a prestazioni consultoriali sanitarie di specialistica ambulatoriale, lo specialista di riferimento compila direttamente la prescrizione su ricettario "rosso" regionale.

Il colloquio di accoglienza/orientamento costituisce dunque il secondo filtro di accesso al servizio consultoriale – indipendentemente dalla definizione (in fase di prenotazione/primo contatto) da parte dell'utente circa la tipologia del proprio bisogno/domanda – la cui congruenza ed appropriatezza rispetto alle diverse professionalità ed effettive competenze e potenzialità consultoriali, saranno determinate solo a seguito dell'effettuazione del colloquio stesso. Per questa ragione il colloquio di accoglienza (tranne il caso di specifici percorsi assistenziali che prevedono figure professionali "ad hoc") può essere svolto dai diversi operatori consultoriali, in quanto non si caratterizza per le peculiarità tecnico/professionali di chi lo sta conducendo, bensì è finalizzato ad una prima comprensione della domanda, a cui potranno seguire approfondimenti specifici - in coerenza con i bisogni rilevati.

In quest'ottica, l'offerta consultoriale si concretizza nei termini di accompagnamento dell'individuo/coppia/famiglia dove è la manifestazione del nuovo bisogno/domanda, connesso alla specifica fase del ciclo di vita, che definisce e qualifica ogni nuova presa in carico consultoriale, rispetto alla quale si rende necessaria la specifica prestazione destinata all'accoglienza, prima comprensione ed orientamento della domanda stessa.

In questi termini la competenza trattamentale del consultorio appare ben definita soprattutto dal punto di vista temporale: il campo elettivo di pertinenza consultoriale è rappresentato da situazioni "storicamente connotate" rispetto all'evoluzione del ciclo di vita individuale e /o familiare, che possono trovare adeguata risposta/sostegno/risoluzione mediante interventi di breve/media durata.

Sulla base degli esiti delle prestazioni valutative concordate – portate alla valutazione multidisciplinare di équipe e qualora sia ritenuta opportuna e congruente **la presa in carico consultoriale** – viene approfondito e rivalutato il percorso personalizzato a favore della persona/coppia/famiglia, che si concretizza nel progetto individuale – e relativa pianificazione degli interventi – che viene condiviso e sottoscritto anche dall'assistito interessato e che costituisce elemento ineludibile del FASAS (l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito). Il progetto è soggetto a periodica revisione multidisciplinare in occasione di ogni cambiamento della situazione - e comunque al massimo ogni 6 mesi.

IL PERCORSO NASCITA CONSULTORIALE: LA PRESA IN CARICO DI COPPIA

Obiettivo prioritario del percorso nascita consultoriale consiste nella **VALORIZZAZIONE PRECOCE DI ENTRAMBE LE FIGURE GENITORIALI** (a cura di ginecologo, ostetrica e psicologo – supportati da assistente sociale ed infermiera); in tal senso **la presa in carico della coppia** si avvia con un colloquio/filtro e contestuale consulenza ostetrica telefonica a favore della gravida, parallelamente ad un colloquio/filtro a favore del partner generativo – fase che di norma precede la prima visita per gravidanza in presenza. Analogo approccio è adottato in caso di prima presa in carico della nuova famiglia nel post-nascita.

IL CONSULTORIO FAMILIARE: PRESTAZIONI SANITARIE DI ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE SOGGETTE AL PAGAMENTO DEL TICKET

Tutte le prestazioni socio-sanitarie a elevata integrazione sanitaria erogate dal Consultorio sono esenti dal pagamento del ticket.

In Consultorio, solo le prestazioni specialistiche di seguito elencate sono soggette a ticket - **fatte salve le esenzioni previste dalla normativa vigente per reddito, patologie (se congruenti all'offerta consultoriale), status o condizione dell'utente** - fermo restando il massimale di compartecipazione alla spesa sanitaria da parte dell'utente pari a € 36,00.

<i>Prestazione</i>	<i>Tariffa ticket</i>
Prima visita ginecologica (<i>incluso eventuale prelievo per Pap Test</i>)	€ 22.50
Esame citologico cervico vaginale (PAP TEST)	€ 12.15
Prelievo citologico (per PAP TEST)	€ 2.90
Visita ginecologica di controllo	€ 17.90
Inserzione di dispositivo contraccettivo intrauterino (I.U.D.)	€ 13.15
Rimozione di dispositivo contraccettivo intrauterino (I.U.D.)	€ 9.50
Ecografia ginecologica	€ 31,65

Sono esenti anche le seguenti prestazioni specialistiche:

- Prestazioni diagnostiche per la diagnosi precoce dei tumori (PAP TEST ogni tre anni donne di età compresa tra i 25 ed i 65 anni);
- Tutte le prestazioni connesse alla gravidanza, di cui al Decreto Ministero della sanità 10/09/1998 nonché la visita ginecologica di controllo post partum (entro il termine delle 8 settimane successive al parto).

Il pagamento del ticket, qualora dovuto, viene effettuato direttamente presso la segreteria del Consultorio Familiare (contanti o bancomat).

IL CONSULTORIO FAMILIARE: RECLAMI, SUGGERIMENTI E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'ASST Lariana assicura la tutela dei cittadini che intendono presentare un reclamo, una proposta, un'osservazione, un elogio relativamente ai servizi o alle prestazioni sanitarie erogate. A tale scopo sono state istituite delle specifiche procedure di gestione, per rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e di insoddisfazione. Per esercitare questo diritto è possibile:

- utilizzare il modulo di segnalazione (in allegato) disponibile presso le sedi consultoriali o scaricabile dal sito internet all'indirizzo <https://www.asst-lariana.it/v2/2/?p=9> [Modulistica – Scheda di segnalazione reclamo-elogo]
- telefonare, scrivere o rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico secondo le modalità sotto-indicate (gli operatori degli URP sono a disposizione anche al di fuori degli orari fissati previo appuntamento).

In caso di consegna del modulo di segnalazione alla Segreteria del Consultorio, quest'ultima provvede tempestivamente all'inoltro all'URP che provvede al protocollo del documento e all'avvio della fase istruttoria.

In caso di segnalazione/reclamo verbale o telefonico, l'operatore URP informa la persona che l'istruttoria viene avviata solo a seguito di inoltro scritto, illustrando le modalità di segnalazione sopra indicate. Avviata l'istruttoria, l'URP provvede alla risposta all'utente di norma entro 30 giorni dalla data di protocollo della segnalazione e di ulteriori 30 giorni in caso di impossibilità di concludere l'istruttoria.

Eventuali segnalazioni in forma anonima verranno archiviate ma non potranno essere prese in carico per l'avvio dell'istruttoria.

URP del TERRITORIO

Tel. 031.585.9787

Fax 031.585.8672

e-mail: urp.territorio@asst-lariana.it

Orari TELEFONICI, no accesso diretto. Nelle altre fasce orarie, è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica, indicando nominativo e recapito a cui essere richiamati.

Lun.	Mar.	Mer.	Gio.	Ven.
09:00-12:30	09:00-12:30	09:00-12:30	09:00-12:30	09:00-12:30

Per rilevare in maniera più puntuale **il livello di gradimento del servizio consultoriale**, sono stati predisposti dei questionari - generici o specifici per linea di attività – ove in modo assolutamente anonimo è possibile esprimere apprezzamento, critiche, valutazioni o suggerimenti che risulteranno preziosi per verificare e migliorare l'offerta consultoriale (v. allegato).

IL CONSULTORIO FAMILIARE: ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Per ottenere la visione o il rilascio di copie della propria documentazione socio-sanitaria, è necessario presentare istanza di accesso agli atti secondo le modalità previste dal regolamento di cui alla deliberazione n. 974/2023 [link: <https://www.asst-lariana.it/v2/1/amministrazione/229/?p=90>]



Sistema Socio Sanitario
**Regione Lombardia**
ASST Lariana

Direzione Generale
Azienda Socio Sanitaria Territoriale Lariana

Segreteria 031.585.9471 - Fax 031.585.9892
dir.gen@asst-lariana.it

Deliberazione n. 974 del 7 settembre 2023

OGGETTO: Approvazione del regolamento concernente il diritto di accesso ai documenti amministrativi, il diritto di accesso civico ed il diritto di accesso civico generalizzato della ASST Lariana. Modifiche ed integrazioni.

Di seguito il tariffario vigente:

ALLEGATO B: MODALITÀ DI RILASCIO COPIE DI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI E TARIFFE

- ❖ L'istanza per il rilascio di copie semplici del documento è esente da bollo;
- ❖ La copia semplice del documento è esente da bollo;
- ❖ L'istanza per il rilascio di copia autenticata deve essere redatta in bollo (€ 16,00 per ogni 4 facciate).
- ❖ La copia del documento autenticata verrà rilasciata previa apposizione della/e marca/he da bollo (€ 16,00 per ogni 4 facciate).
- ❖ Tutti i costi dovranno essere corrisposti all'ASST Lariana:
 - o presso gli sportelli dell'Ufficio Cassa della Asst Lariana con carta di debito, carta di credito o contanti;
 - o tramite avviso di pagamento PagoPA, in modalità online (home banking abilitati o app di pagamento) oppure presso qualsiasi punto di pagamento abilitato al PagoPA (ufficio postale, banca, sportello bancomat abilitato, punti vendita SISAL, Lottomatica, etc.).

La trasmissione delle copie tramite servizio postale su richiesta dell'interessato avverrà, previo pagamento dei predetti costi, con addebito delle spese di spedizione tramite contrassegno postale. Il responsabile del procedimento, prima del rilascio di copia dei documenti, accerta che il richiedente o il suo delegato abbiano effettuato il versamento delle somme dovute.

4. Il rilascio di documenti amministrativi richiesti da parte di soggetti pubblici non è soggetto a dei costi nel rispetto del principio di collaborazione istituzionale.

- ❖ l'invio della/e PEC è gratuito;
- ❖ l'invio della/e Mail è gratuito;
- ❖ il costo per ogni scansione della documentazione, nel caso di invio tramite PEC o Mail, è gratuito;
- ❖ il costo per ogni singola fotocopia di documenti amministrativi in formato A4 è di € 0,10 per fotocopia anche fronte/retro;
- ❖ il costo per ogni singola fotocopia di documenti amministrativi in formato A3 è di € 0,20 per fotocopia anche fronte/retro;
- ❖ il costo dell'eventuale supporto ottico (CD-ROM), rilasciato a discrezione dell'Ufficio competente, nei casi di documentazione ingente, è di € 5;
- ❖ Rimborso delle spese di ricerca e visura accesso documentale ed accesso generalizzato di € 5,00 fatti salvi maggiori oneri connessi all'archiviazione presso terzi;
- ❖ Sono fatti salvi eventuali diversi tariffari stabiliti dalla direzione medica di presidio in relazione alle cartelle cliniche.



**Per ogni ulteriore informazione e/o approfondimento,
visita il sito ufficiale <https://www.asst-lariana.it/v2/8/?s=9&p=47>**