

## ***CARTA DEI SERVIZI - IL CONSULTORIO FAMILIARE***

***Prof. Walter Vinci***



*Il Consultorio, accreditato con delibera ASL Città di Milano nr. 777 del 8 Aprile 2005, Autorizzazione al funzionamento con delibera 161 del 20 Gennaio 2005, vuole offrire alla donna l'attenzione e la professionalità di un servizio personalizzato al costo di un servizio pubblico. Supporta le gestanti e le mamme con i loro bambini ospiti come pure l'utenza esterna, offrendo figure professionali e vari corsi o incontri tenuti dal personale qualificato. La struttura è dotata di un Codice Etico e il Consultorio Familiare è certificato ISO 9001.*

*Il Consultorio offre i suoi servizi all'utenza esterna e alle ospiti del Villaggio rispettando i seguenti orari d'apertura:*

*Dalle ore 9,00 alle ore 18,00 da lunedì a venerdì.*

*Vengono fornite le seguenti prestazioni:*

- *Visite in gravidanza*
- *Visite ginecologiche*
- *Ecografie in gravidanza*
- *Ecografie ginecologiche*
- *Pap-test*
- *Contracezione d'emergenza (pillola del giorno dopo)*
- *Consulenza sessuologica*
- *Corsi di accompagnamento al parto*
- *Visite domiciliari in puerperio*
- *Consulenza con assistente sociale*
- *Colloqui psicologici*
- *Psicoterapia individuale e di coppia*
- *Consulenza prenatale*
- *Mediazione linguistico – culturale (lingua araba e cinese)*

**N.B.** La presente tabella può essere soggetta a variazioni, comunicate all'utenza tramite avviso scritto esposto nella sala d'attesa del Consultorio, dove figurano anche gli orari delle varie specializzazioni

## ***Prestazioni erogate***

*Le prestazioni convenzionate sono: ginecologia ed ostetricia; psicologia e psicoterapia individuale, di coppia, familiare, di gruppo; assistenza sociale; consulenza familiare; incontri di gruppo; percorsi di educazione e prevenzione della salute; attività di prevenzione del disagio psico-socio-relazionale; campagne di prevenzione di patologie specifiche.*

*Le figure professionali che operano all'interno del Consultorio svolgono visite cliniche con l'ausilio di strumenti medico sanitari periodicamente sottoposti a sterilizzazione e/o controlli specifici.*



*Uno degli ambulatori*

### *Modalità di erogazione dei servizi*

*Nel rispetto della vigente normativa sulla Privacy in materia di cartelle sanitarie, le visite sono effettuate prevalentemente su appuntamento.*

*La prenotazione degli appuntamenti può avvenire presentandosi direttamente alla Reception o telefonando al numero 02/39264575 collegato alla segreteria telefonica che permette la registrazione della richiesta dell'utente esterna negli orari di chiusura del Consultorio.*

*Per accedere alle prestazioni è necessario presentare la tessera sanitaria, il codice fiscale o il passaporto (per l'eventuale rilascio dello STP).*

*Il ticket e l'esenzione dal pagamento per le prestazioni fornite sono regolate dalle leggi vigenti e si applicano al momento della visita, segue il rilascio di fattura quietanzata a fronte del dovuto.*

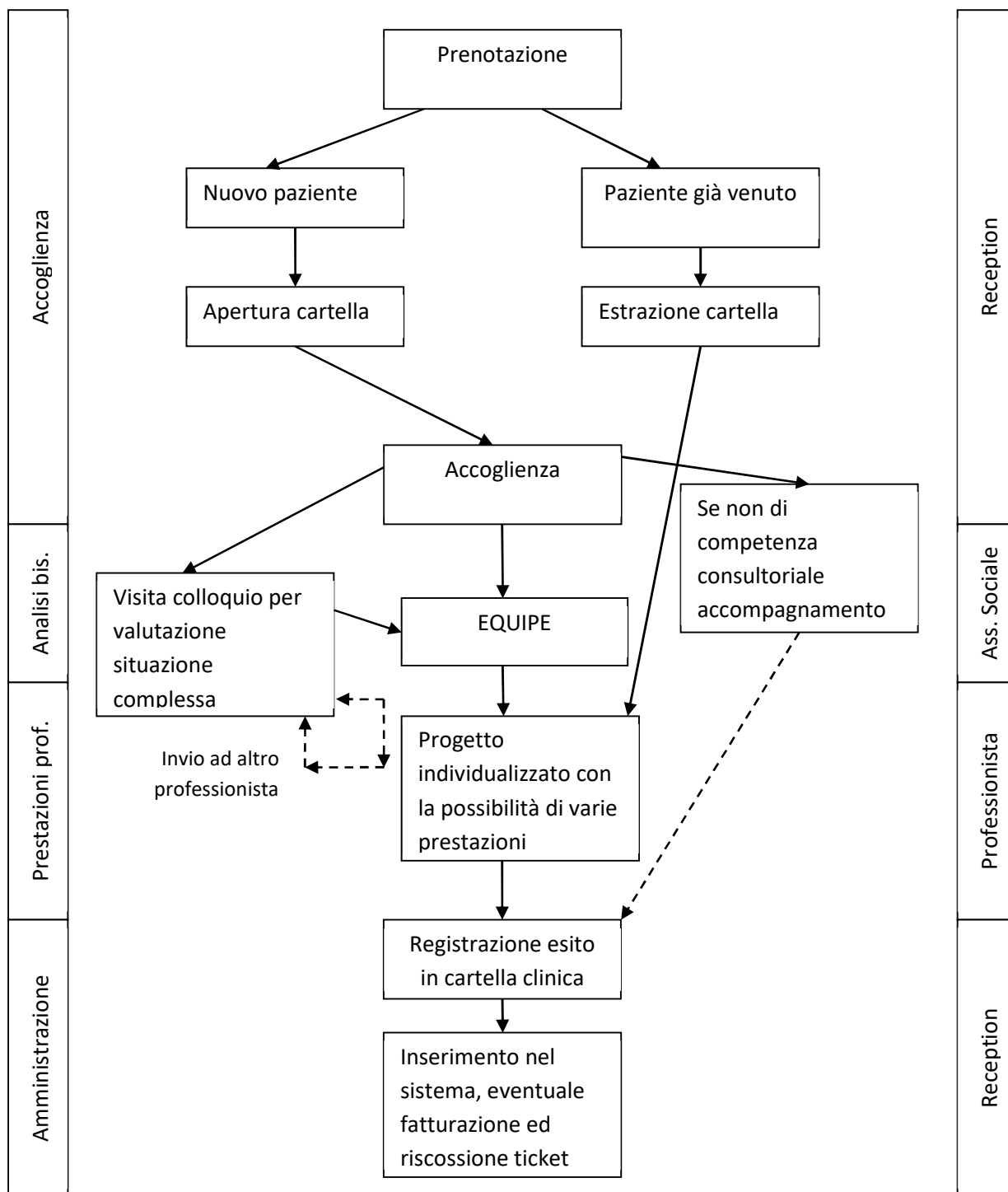
*L'accesso ai servizi è aperto a tutti senza alcuna limitazione territoriale, culturale, sociale e religiosa. Ogni richiesta viene accolta sulla base di quanto il Consultorio è in grado di offrire, secondo quanto indicato dalla "Carta dei Servizi" e previsto dalla normativa vigente. Qualora si presentassero richieste che il Consultorio non è in grado di evadere, sarà comunque cura del personale della struttura segnalare all'utente altra/e struttura/e adeguate alla richiesta.*

*Al momento dell'accesso effettivo presso la sede dell'unità di offerta, l'operatore addetto all'accoglienza presenta se stesso e l'attività del Consultorio, spiega le procedure, illustra le possibilità di aiuto, raccoglie i dati anagrafici, compila una cartella.*

*L'utente viene informato sulla privacy e firma la dichiarazione relativa.*

*Le dimissioni dell'utente avvengono in caso di invio esterno, intervento concluso e/o non competenza consultoriale.*

*La lista d'attesa viene formata in base alla data di richiesta e alla specificità del caso valutata dagli operatori, in merito alla gestione essa è gestita dal Responsabile che svolge attività diretta sull'ospite durante l'equipe.*



*Il rilascio del referto della prestazione sanitaria (visite/ecografie) risulta essere contestuale alla prestazione, mentre il referto di laboratorio (esito pap-test) può essere ritirato presso la struttura a partire dai 15 giorni successivi dalla data del prelievo.*

*In caso di dimissione/trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure, l'utente viene informato dal professionista ed indirizzato alla struttura idonea con relativa relazione scritta accompagnatoria, cui copia resta presente nel FASAS.*

*Alla Reception sono disponibili i moduli per la soddisfazione cliente e/o eventuale reclamo utilizzati al fine di migliorare il servizio.*

*I reclami saranno evasi entro cinque giorni dal ricevimento.*

*La somministrazione del questionario di soddisfazione cliente avviene mediamente due volte l'anno, di solito una nel primo e una nel secondo semestre, con la richiesta a tutti gli utenti di aderire alla compilazione, indipendentemente dalla prestazione erogata. L'analisi completa dei dati viene poi discussa durante la riunione di Direzione annua e i dati esposti in bacheca.*

*E' possibile richiedere per iscritto e su carta libera alla Reception la richiesta per l'accesso o per ottenere il rilascio della documentazione sociosanitaria. A tale richiesta sarà data risposta entro massimo di 15 giorni da calendario, e il rilascio della relativa documentazione è gratuito.*

## ***Lo staff***

*Lo staff del Consultorio comprende:*

*7 Ginecologi (di cui uno è il Coordinatore Scientifico);*

*4 Psicologi- Psicoterapeuta (di cui uno è il Coordinatore Psico-Sociale);*

*1 Assistente Sociale;*

*3 Ostetriche;*

*1 Infermiera professionale;*

*1 Avvocato.*

*Tutti i professionisti sono dotati di cartellino di riconoscimento.*



*Uno degli altri ambulatori*

### ***Alcuni dati statistici del Consultorio***

*Utenti nel 2007 (primo anno di attività):709*

*Utenti 2010: 2.429 (di cui 1.679 stranieri)*

*Utenti 2011: 2.153 (di cui 1.581 stranieri)*

*Utenti 2012:2.344 (di cui 1.464 stranieri)*

*Utenti 2013:2.477(di cui 1.907 stranieri)*

*Utenti 2014:2.396 (di cui 1.844 stranieri)*

*Utenti 2015:2.246 (di cui 1.594 stranieri)*

*Utenti 2016:2.191 (di cui 1.502 stranieri)*

*Utenti 2017: 2.165 (di cui 1.511 stranieri)*

*Percorsi di gruppo 2010: 220*

*Percorsi di gruppo 2011: 161*

*Percorsi di gruppo 2012:160*

*Percorsi di gruppo 2013:159*

*Percorsi di gruppo 2014:60*

*Percorsi di gruppo 2015:98*

*Percorsi di gruppo 2016:94*

*Percorsi di gruppo 2017:143*

*Prestazioni erogate 2010: 8.172*

*Prestazioni erogate 2011: 7.318*

*Prestazioni erogate 2012: 7.843*

*Prestazioni erogate 2013: 9.671*

*Prestazioni erogate 2014: 9.891*

*Prestazioni erogate 2015: 8.491*

*Prestazioni erogate 2016: 8.993*

*Prestazioni erogate 2017: 9.353*

*Risultati ultima analisi soddisfazione cliente: 88%*

# COME RAGGIUNGERCI

## Recapiti e riferimenti

**Villaggio della Madre e del Fanciullo ONLUS**

Via F. Goya, 60 – 20148 MILANO

Consultorio: Via F. Goya, 50

telef. 02/39.2153.85-39.267.753

per il Consultorio 02/39264575 - fax unico 02/33.00.11.91

e- mail: [amministrazione@villaggiodellamadre.org](mailto:amministrazione@villaggiodellamadre.org)

P.I. 07277190158 - C.F. 80064450150

Il Villaggio della Madre e del Fanciullo in quanto ONLUS è possibile destinatario del 5 per mille in sede di Dichiarazione dei Redditi e certifica le donazioni monetarie in quanto deducibili fiscalmente.

Banca d'appoggio:

Banca PROSSIMA

IBAN IT 31 V 03359 01600 100000113834

sito: [www.villaggiodellamadre.org](http://www.villaggiodellamadre.org)

Parcheggio ampio nei pressi del Villaggio.

I mezzi pubblici sono nelle vicinanze:

Metropolitana – Linea 1 rossa – Fermata QT8 e/o Lampugnano

Autobus 68 – fermata Terzaghi – via A. Sant'Elia

Autobus 78 – fermata Diomede – via A. Sant'Elia

## Pianta della Zona

