

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.

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 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00 da lunedì a giovedì.
Dalle ore 9,00 alle ore 13,00 il venerdì.*

Vengono fornite le seguenti prestazioni:

- Visite in gravidanza*
- Visite ginecologiche*
- Ecografie in gravidanza*
- Ecografie ginecologiche*
- Pap-test*
- Contraccezione 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, telefonando al numero 02/39484059 o via e-mail (consultorio@villaggiodelmadre.org).

Per accedere alle prestazioni è necessario presentare la tessera sanitaria, il codice fiscale o il codice 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.

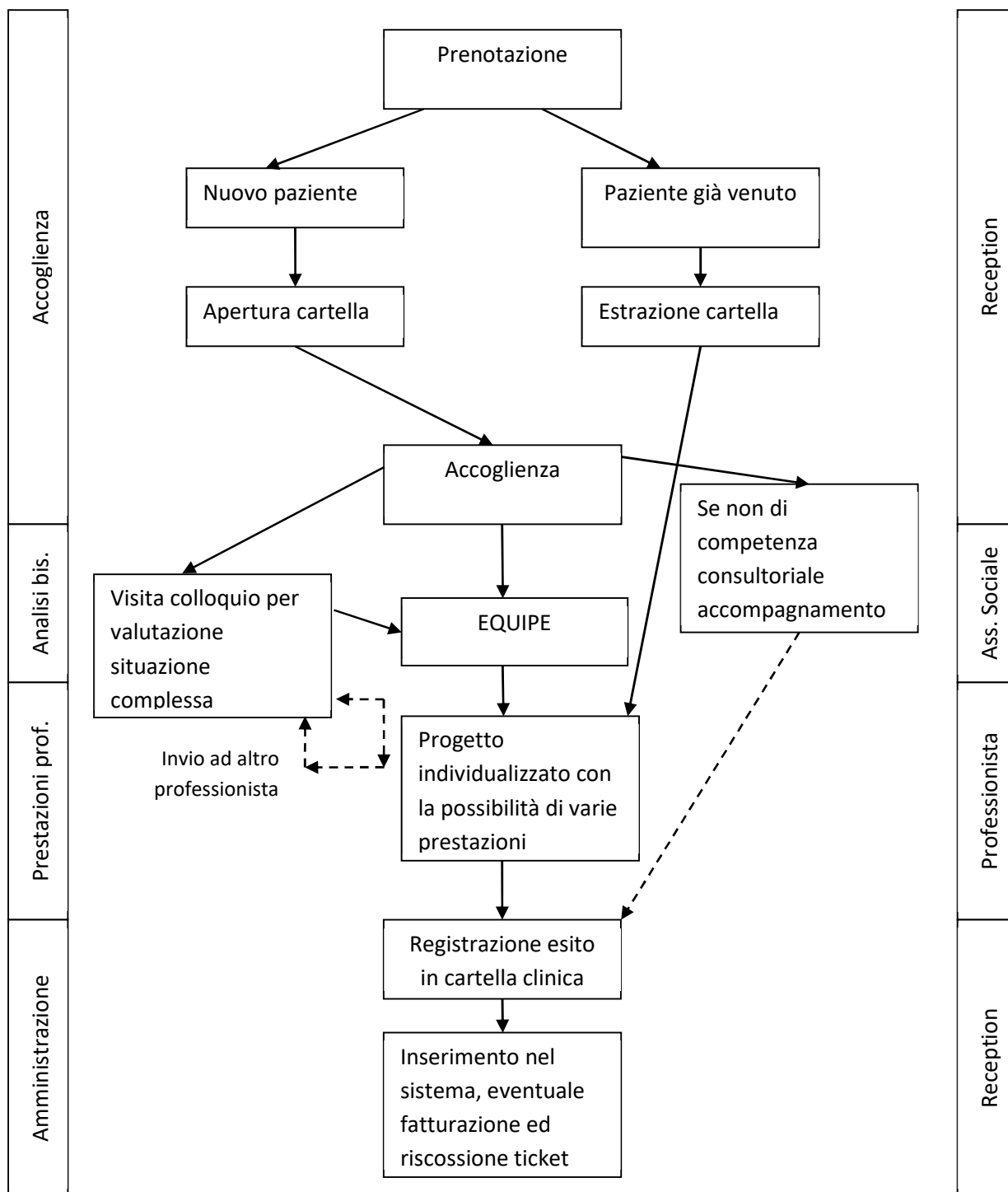
L'accesso ai servizi è aperto a tutti senza alcuna limitazione territoriale, culturale, sociale e religiosa. Ogni richiesta viene accolta sulla base di quanto il Consultorio è in grado di offrire, secondo quanto indicato dalla "Carta dei Servizi" e previsto dalla normativa vigente. Qualora si presentassero 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 Pedagogista Clinica;

1 Educatore.

Tutti i professionisti sono dotati di cartellino di riconoscimento.



Uno degli altri ambulatori

Alcuni dati statistici del Consuntorio

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)

Utenti 2018:2.394 (di cui 1.410 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

Percorsi di gruppo 2018:188

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

Prestazioni erogate 2018:9.315

Risultati ultima analisi soddisfazione cliente: 90%

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

per il Consultorio 02/39484059 – 388/9810491 - fax unico 02/33.00.11.91

e- mail: consultorio@villaggiodellamadre.org; 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

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

