



CARTA DEI SERVIZI

Il consultorio familiare ICARUS, servizio dell'Ente gestore Fondazione Somaschi ONLUS, è un consultorio privato, accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale.

Fondazione Somaschi, all'interno delle proprie strutture e presso gli spazi gestiti in rete con altre associazioni, si prende cura delle persone con amore e passione, seguendo l'idea che: accogliere è aprire ed aprirsi, allargare le braccia, lo sguardo e il cuore. Per i dettagli relativi a Fondazione Somaschi ONLUS è possibile consultare il Bilancio sociale annuale disponibile alla pagina: <https://www.fondazionesomaschi.it/organizzazione/>

Il Consultorio Familiare Icarus declina la passione di accogliere e prendersi cura delle persone utilizzando un approccio integrato e di equipe per leggere e rispondere con sguardo multidisciplinare le domande portate dalle persone che accedono al servizio. Tale integrazione è garantita dalla co-presenza in consultorio delle diverse professionalità e da un sistematico lavoro di equipe e di confronto.

La segreteria del Consultorio risponde telefonicamente 20 ore la settimana:

Lunedì – Venerdì negli orari 09.00-11.00 e 16.00 – 18.00

Gli ambulatori su prenotazione sono attivi 45 ore alla settimana:

Lunedì 09.00-13.00 - 14.00-19.00

Martedì 09.00-13.00 - 14.00-19.00

Mercoledì 09.00-13.00 - 14.00-19.00

Giovedì 09.00-13.00 - 14.00-19.00

Venerdì 09.00-13.00 - 14.00-19.00

L'immobile è sito in una zona centrale di Como, ben servita dai mezzi pubblici (treni: stazione di Como San Giovanni e Como Borghi; bus urbani: fermate di viale Varese, viale Cesare Battisti) dotata di numerosi parcheggi sia sul Viale Varese e nelle immediate vicinanze. La prossimità inoltre con diversi medici di Medicina Generale, con un punto prelievi accreditato e servizi educativi offre la possibilità di meglio integrarsi con servizi sanitari e socio educativi già operanti nel territorio.

È possibile accedere alla struttura tramite appuntamento, da fissare telefonicamente o recandovisi personalmente.

Tutti possono accedere in consultorio, purché muniti di tessera sanitaria oppure, se stranieri in temporaneo soggiorno, di modulo STP.

L'impegnativa del medico curante è facoltativa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale di tipo ginecologico e ostetrico, mentre è necessaria e per il training prenatale. Per le prestazioni sanitarie è previsto il pagamento del ticket se dovuto, mentre le altre prestazioni sono gratuite per gli utenti, entro quanto stabilito dalla normativa di riferimento (DGR 6131 del 23/17/2017 e DGR n. XI/268 del 28.06.2018).

Qualora sia prevista la partecipazione alla spesa da parte dell'utente si rilascia fattura intestata alla persona beneficiaria dell'intervento. I documenti fiscali vengono trasmessi all'Agenzia delle Entrate per

l'inserimento delle spese sanitarie nel modello 730 precompilato; è possibile opporsi all'invio comunicando verbalmente alla segreteria la volontà di opporsi a tale procedura.

Per quanto riguarda le liste di attesa, per la tipologia di attività prevista per questa specifica unità di offerta raramente si creano delle liste di attesa.

Qualora le richieste di accesso dovessero eccedere rispetto alla capienza del servizio, le richieste verranno evase in ordine cronologico salvo priorità connessa alla richiesta di presa in carico per percorso ostetrico (gravidenza e puerperio) per le quali è prevista priorità di accesso negli ambulatori dedicati.

Qualora a seguito del colloquio di accoglienza si valuti la non appropriatezza della domanda rispetto al servizio, l'operatore che ha effettuato l'accoglienza comunica alla persona la dimissione dal servizio e l'invio ad eventuale servizio territoriale più competente. Qualora la persona richieda ed esprima il consenso per un accompagnamento al servizio indicato l'assistente sociale effettua un contatto telefonico per presentare la situazione e le motivazioni dell'invio a garanzia della continuità di cura.

Relativamente alle informazioni e strumenti atti a tutelare i diritti delle persone assistite il Consultorio mette a disposizione dei pazienti la modulistica relativa ai consensi informati all'interno del primo incontro di accoglienza (informativa privacy e consenso informato). Per maggior rispetto e tutela della persona che effettua l'accesso sono state predisposte modulistiche specifiche per percorsi di presa in carico specialistici ad esempio consenso informato al trattamento psicologico dei minori, consenso informato per il percorso ostetrico previsto all'interno dell'Agenda della gravidanza, consenso informato per il percorso di riabilitazione del pavimento pelvico.

Il Consultorio adotta l'Agenda del Percorso Nascita prevista da Regione Lombardia (DGR n. XI/268 del 28.06.2018).

Come da raccomandazione nazionale (Linea Guida 20 "Gravidanza Fisiologica") il consultorio mira a proporre alle donne con gravidanza fisiologica un modello assistenziale basato sulla presa in carico da parte dell'Ostetrica.

Per l'implementazione di tale percorso è attiva una Convenzione con l'Unità di Ostetricia e Ginecologia dell'Ospedale Valduce.

Si prevede che la gestione delle gravidanze a basso rischio ostetrico (BRO) sia affidata in autonomia all'ostetrica nell'ambito di protocolli clinico-assistenziali e check-list per la valutazione/rivalutazione dei fattori di rischio, come previsto dall'Agenda del Percorso Nascita.

Qualora invece vengano riscontrate condizioni che deviano dalla normalità o fisiologia (come diabete, ipertensione, altre malattie o altro) il Medico specialista in Ostetricia e Ginecologia effettua la presa in carico in collaborazione con l'ostetrica e/o valuta l'invio alle strutture competenti (Ambulatorio di Patologia della gravidanza) proponendo approfondimenti e cure addizionali e necessarie.

È possibile richiedere in segreteria l'informativa completa relativa all'Agenda del Percorso Nascita.

L'Agenda del Percorso Nascita verrà consegnata alla donna con richiesta di conservarla e presentarla ad ogni accesso in modo tale che sia costantemente aggiornata e in grado di attestare l'assistenza fornita. Il consultorio conserverà copia degli aggiornamenti effettuati sulla documentazione.

I referti delle visite e delle ecografie vengono consegnati al momento della prestazione, mentre i referti dei pap test vengono consegnati entro quattro settimane dall'esecuzione del prelievo direttamente alla persona interessata, in possesso di foglio ritiro, o a persona munita di delega dell'interessato e documento identità.

Se viene richiesto un percorso psico-sociale il primo colloquio di accoglienza viene fissato con l'assistente sociale che accoglie la richiesta e successivamente la illustra all'equipe primi accessi. In questa sede viene decisa la presa in carico e/o la necessità di invio ad altro servizio competenza; in equipe si valutano anche

eventuali necessità di approfondimento multidisciplinare a seguito del primo incontro e/o situazioni che richiedano una segnalazione obbligatoria alle autorità competenti. Dopo la condivisione in equipe, qualora si decida per l'avvio del percorso, viene ricontattata la persona e fissato il primo appuntamento con l'operatore di riferimento (valutazione/sostegno/psicoterapia/mediazione/gruppo) in base alle esigenze della persona stessa e alle disponibilità degli ambulatori.

Il Consultorio definisce annualmente un numero massimo mensile di percorsi psicologici da attivare in SSN, a seconda del budget annuale assegnato da ATS e della ripartizione interna sulle aree di lavoro. Una volta esaurite le disponibilità mensili alla persona viene data la possibilità di fissare l'avvio del percorso SSN sul mese successivo. È possibile effettuare fino ad un massimo di 4 colloqui di valutazione psicologica e un di 10 colloqui di sostegno psicologico o psicoterapia gratuiti, in convenzione con il SSN. Le rivalutazioni del percorso vengono sempre concordate con la persona.

Qualora la persona richieda di avviare un percorso in regime di privato integrato e sia riscontrata dall'equipe una situazione di vulnerabilità di svantaggio del soggetto/della famiglia richiedente e/o di bisogno non compatibile con la presa in carico accreditata, a seguito del primo colloquio di accoglienza vengono presentate le modalità di erogazione in regime di privato integrato, formalizzata la dimissione dal Servizio Sanitario Nazionale da parte del clinico referente e fatto firmare il consenso informato alle prestazioni pagamento, avviando l'iter differenziato per l'avvio del percorso in regime privato integrato.

Percorsi di terapia familiare vengono erogati esclusivamente in regime privato. Per questi percorsi è prevista la compresenza di due operatori, un numero definito di incontri tendenzialmente mensili alla presenza di tutti i soggetti coinvolti e una durata di 1,5 h per incontro.

Gli utenti avranno la facoltà di scegliere lo psicologo/psicoterapeuta col quale effettuare i colloqui, tra quelli disponibili ad effettuare percorsi in solvenza nella fascia d'orario richiesta.

Di seguito le tariffe applicate per le prestazioni del servizio privato integrato

- ☞ **il costo della** consultazione ostetrica **è di 30 €**
- ☞ **il costo della** prestazione di riabilitazione del pavimento pelvico **è di 35 euro**
- ☞ **il costo del** colloquio di consulenza/sostegno individuale e di coppia **è di 40 €**
- ☞ **il costo del** colloquio di psicoterapia **è di 45 €**
- ☞ **il costo del** colloquio di mediazione familiare **è di 85 € (90 minuti)**
- ☞ **il costo del** colloquio di terapia familiare **è di 180 € (90 minuti)**

I percorsi in solvenza verranno attivati in orari dedicati, in particolare la disponibilità oraria è ampliata nella fascia serale (19-21) e nella giornata di sabato.

Ufficio URP: Allo scopo di favorire un continuo miglioramento del nostro servizio e un ascolto del bisogno dei nostri utenti è presente un Ufficio Relazioni con il Pubblico ed è possibile effettuare segnalazioni sia con gli appositi moduli (v. all. 1) sia personalmente rivolgendosi alla persona di riferimento dott.ssa Marta Micelli. Si garantisce una risposta telefonica o scritta entro 15 gg. dalla data del reclamo.

Alle persone che accedono viene proposto un questionario di gradimento che sarà compilato in forma anonima, il link per l'accesso è disponibile in sala d'attesa (v. all. 2).

I dati vengono analizzati annualmente.

È possibile fare richiesta scritta presso la segreteria di visionare la propria documentazione socio-sanitaria, l'accesso alla documentazione socio-sanitaria o il rilascio della stessa viene garantito al soggetto

intestatario del FASAS o tutore (in caso di minore), presentando un documento di identità valido. Il ritiro sarà programmato entro massimo 10 gg lavorativi dalla data della richiesta.

È possibile chiedere copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) secondo le modalità indicate dalla procedura disponibile in segreteria.

SERVIZI E PRESTAZIONI

Le prestazioni erogate sono quelle definite dalla normativa regionale relativa a questa specifica Unità di Offerta. Rispetto alla salute della donna e l'accompagnamento sanitario/ostetrico nella gravidanza e nel puerperio si erogano:

- visite ginecologiche in età fertile e per la regolazione della fertilità (con pagamento del ticket, se dovuto), visite ostetriche e bilanci di salute prenatali per il monitoraggio della gravidanza fisiologica
- ecografie ginecologiche ed ostetriche
- bilanci di salute post natali e *home visiting*
- pap-test
- educazione sanitaria
- consulenze al singolo e alla coppia su maternità e paternità responsabile
- assistenza e monitoraggio della gravidanza e del dopo parto
- sostegno all'allattamento

Vengono organizzati anche corsi di preparazione al parto condotti dalle ostetriche in collaborazione con gli altri operatori del consultorio, che prevedono sia una parte di rilassamento, sia l'affronto di diversi argomenti correlati alla gravidanza e al puerperio (è previsto il pagamento del ticket, se dovuto).

Si offre sostegno ai neo-genitori, fornendo:

- Sostegno all'allattamento al seno
- Corsi di massaggio per il bambino
- aiuto allo svezzamento
- gruppi guidati da educatori e psicologi
- percorsi di sostegno personalizzato

L'Assistente Sociale e gli Psicologi offrono ai giovani, alle coppie e ai singoli e alle famiglie

- accoglienza, ascolto e sostegno relativi a tematiche psicologiche e relazionali
- prestazioni sanitarie, sociali e psicologiche attinenti l'area della sessualità e della corporeità in un contesto individuale, di coppia o di gruppo
- informazione e formazione nell'ambito della sessualità e delle relazioni affettive nelle scuole e sul territorio

Le coppie, i genitori e i singoli possono rivolgersi al consultorio per consultazioni, valutazioni, sostegno relative alla sfera relazionale:

- psicologiche e sociali
- psico-pedagogiche
- mediazione familiare

I NOSTRI PROFESSIONISTI

Dott.ssa Rita Colombo, dott.ssa Maria Cristina Mazzani, dott. Riva Diego – ginecologi

Dott.ssa Federica Accordino, dott. Stefano Norchi– ginecologi

D.sse Lorenza Cola, Rossella Datena, Sara Robbioni, Marta Sioli, Angela Sgroi, Chiara Rimoldi, Sara Berardo;

Samir Koshakji, Pietro Magatti, Francesco Borgia, Davide Dossi – psicologi psicoterapeuti

D.sse Giulia Puricelli, Giorgia Bragotto– assistenti sociali

D.ssa Valentina Giacosa– musicoterapista

D.ssa Antonella Mundo – psicologa e arteterapeuta

D.ssa Luisa Vezzoni – ostetrica e infermiera professionale

D.sse Maria Teresa Casati, Claudia Araldi, Novella Porta, Elisa Ferrario, Luisa Vezzoni – ostetriche

D.ssa Luisa Vezzoni – insegnante di metodi naturali per la regolazione della fertilità

D.ssa Marta Micelli – antropologa coordinatrice

Roberta Trombetta, Giada Castronuovo, Melissa Iasio – segretarie

Avv. Marcella Bitonte – consulente legale

Dott.ssa Maria Adele Pozzi – consulente psichiatra

Eleonora Denti – consulente del portare

Mediatrici linguistiche e culturali in collaborazione con Associazione Lachesi.

ORARIO APERTURA STRUTTURA

Dal lunedì al venerdì 09.00-13.00 – 14.00-19.00

Telefono: 031 242816

cell. Solo per SMS 3518649000

SCHEDA DI SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI O RECLAMI

TIPO DI SEGNALAZIONE:

- VERBALE** **TELEFONICA** **VIA FAX** **POSTA**
- CON MODULO** **CON LETTERA ALLEGATA**

DEL SIG./SIG.RA _____

NATO/A IL _____ **A** _____ **PROV.** _____ **C.A.P.** _____

RESIDENTE IN _____ **VIA** _____ **PROV.** _____

TELEFONO _____ **E-MAIL** _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

Il momento del ritiro e/o compilazione del modulo viene consegnata una scheda informativa sul trattamento dei dati personali che l'utente deve consegnare debitamente compilata in ogni sua parte all'operatore che riceve la segnalazione o reclamo.

FIRMA UTENTE _____

Ricevuta il _____ **da:** _____

PER OPPORTUNA CONOSCENZA, LA SOLUZIONE DEL PROBLEMA ED EVENTUALE RISPOSTA AL CITTADINO,

SI TRASMETTE LA SEGNALAZIONE A:

- DIRETTORE**
- RESPONSABILE DEL SERVIZIO** _____

TRASMESSA IL _____ **DA:** _____

TIPO DI RISPOSTA:

- VERBALE** **SCRITTA**

Comunicata / inviata il _____ **da:** _____

Compila il nostro questionario

La tua valutazione ci permetterà di migliorare il
nostro servizio

