

## CONSULTORIO FAMILIA FORUM

### CARTA DEI SERVIZI

#### IL CONSULTORIO ACCREDITATO

Il Consultorio Familiare “FAMILIA FORUM” è un servizio di prevenzione, informazione e promozione della salute, che opera in collaborazione con altri Servizi presenti sul territorio di Varese e Provincia (Istituzioni scolastiche, UONPIA, CPS, Medici di Base, Servizi Sociali ed Educativi Comunali, Associazioni e Cooperative, Parrocchie). Il Consultorio Familia Forum è accreditato dalla regione Lombardia (D.G.R. n. 1163 del 29/12/2010).

Il Consultorio Familia Forum persegue i seguenti obiettivi: sostenere la famiglia nelle dimensioni della genitorialità, della maternità/paternità e della relazione di coppia, sostenere il singolo individualmente o in gruppo, prevenire il disagio e le condotte a rischio di giovani e adolescenti, prevenire e riconoscere precocemente disturbi di natura ginecologica ed ostetrica.

#### EQUIPE DI LAVORO

Il Consultorio “Familia Forum” utilizza, come fondamentale strumento di lavoro, un'équipe multidisciplinare integrata che opera attraverso sistematici momenti di confronto e supervisione. Sono impegnati diversi Specialisti delle tipologie di qualifiche di seguito riportate:

- Psicologo/ Psicoterapeuta
- Assistente sociale
- Consulente familiare
- Infermiere professionale
- Medico ginecologo
- Ostetrica

#### METODOLOGIA DI LAVORO

#### MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Il Consultorio Familiare “FAMILIA FORUM” è aperto a tutti senza alcuna limitazione territoriale o culturale. È possibile accedere ai diversi servizi prenotando ciascuna prestazione telefonicamente al numero 334/3926722 o recandosi personalmente al Consultorio (Varese – Via F. Albani, 91 – zona Ippodromo) negli orari di apertura della segreteria di seguito indicati:

GIORNO	MATTINO	POMERIGGIO
Lunedì	9,30-13,00	Chiuso
Martedì	9,30-13,00	14,00-18,00
Mercoledì	9,30-13,00	14,00-18,00

## CONSULTORIO

Giovedì	Chiuso	14,00-18,00
Venerdì	9,30-12,00	Chiuso

L'accesso al Consultorio è previo appuntamento, mentre l'accesso al seguente servizio è libero:

- TOK TOK, Sportello d'ascolto per adolescenti (14-17 anni): martedì dalle 14.30 alle 16.30

### PRIMI COLLOQUI E LISTA D'ATTESA

Dopo il primo accesso al servizio, telefonicamente o di persona, il paziente verrà contattato telefonicamente da un operatore incaricato: il colloquio di accoglienza e orientamento verrà fissato entro 30 giorni, seguendo l'ordine cronologico delle richieste pervenute ed inserite nella lista d'attesa. A seguito del primo colloquio di accoglienza ed orientamento, la presa in carico avverrà con tempi che variano da 30 a 90 giorni.

### PRESTAZIONI OFFERTE

#### Prestazioni socio sanitarie ad elevata integrazione sanitaria erogate in regime di esenzione

- Primi colloqui di accoglienza e orientamento
- Colloqui di consultazione e di sostegno
- Gruppi di incontro per adulti, giovani e per adolescenti
- Consulenza familiare
- Percorsi di psicoterapia al singolo, alla coppia, alla famiglia e di gruppo
- Percorsi di gruppo per genitori, adulti, insegnanti e figure educative
- Percorsi di prevenzione ed promozione della salute per alunni delle scuole, genitori ed insegnanti
- Percorsi di gruppo di sostegno alla genitorialità e alla famiglia
- Incontri di gruppo post – partum

Per questo tipo di prestazioni non è prevista la prescrizione da parte del proprio medico curante.

Tali prestazioni sono gratuite. Quando indicato, è possibile effettuare pacchetti di 5 colloqui in regime di solvenza al termine dei quali viene rilasciata fattura valida ai fini fiscali.

#### Prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale.

L'elenco che segue riporta le prestazioni erogate in regime di Servizio Sanitario Nazionale, ovvero con compartecipazione alla spesa da parte dell'assistito (è possibile pertanto, per gli aventi diritto, avvalersi dell'esenzione):

- Visita medica ginecologica (1<sup>a</sup> visita €22,50 - visite di controllo €17,90)
- Visita medica ostetrica (1<sup>a</sup> visita e visite di controllo esenti come da D.M. 10/09/98)
- Pap Test (€12,15)
- Training Prenatale (€175,76)

Al pagamento del ticket, contestuale alla prestazione, viene rilasciata la relativa fattura fiscale.

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

## CONSULTORIO

regionale per alcune prestazioni è comunque obbligatorio che uno Specialista del Consultorio prescriva le prestazioni per l'utente.

La prestazione di lettura del pap-test viene eseguita da un Laboratorio di Analisi esterno al Consultorio e pertanto dal momento del prelievo occorrono circa 15 giorni per poter avere il referto. Il ritiro del referto può essere effettuato di persona oppure da un terzo usando l'apposita delega, comunque con esibizione di un documento di riconoscimento, direttamente presso la segreteria (previa telefonata dell'operatore incaricato).

### L'ITER DEL PERCORSO DELLE PRESTAZIONI SOCIO – SANITARIE AD ELEVATA INTEGRAZIONE SANITARIA

La presa in carico prevede le seguenti prestazioni:

- 1) Colloquio di Accoglienza/Orientamento: primo spazio di ascolto diversificato per accogliere ed orientare la domanda. Viene svolto da un operatore tra le diverse figure professionali presenti in organico (max 2 colloqui)
- 2) Colloqui di Consultazione: intervento finalizzato ad un approfondimento della situazione, effettuata da ogni figura professionale presente in organico secondo le competenze proprie della professione con l'obiettivo di indicare un eventuale progetto di intervento (max 4 colloqui)

Al termine della consultazione verrà valutato dall'operatore e dall'équipe il tipo di percorso più indicato a rispondere ai bisogni della persona definendo un'ipotesi progettuale di intervento condivisa con l'utente.

I possibili percorsi possono essere i seguenti:

Colloqui di Sostegno: effettuato dagli operatori dell'area psicologica, sociale, educativa e rivolto al singolo utente/coppia/famiglia per fornire aiuto nelle situazioni di crisi (max 10 colloqui);

Consulenza Familiare: percorso guidato per la prevenzione e la ricerca della ricomposizione del conflitto di coppia (max 8 incontri);

Interventi di psicoterapia: interventi strutturati mirati alla cura dei disturbi psicologici e delle disfunzionalità relazionali, nell'area di competenza consultoriale. Questo tipo di intervento è svolto da psicoterapeuti abilitati (max 10 colloqui);

Percorsi di gruppo: incontro periodico multidisciplinare caratterizzato dalla condivisione tra i partecipanti di problematiche o situazioni comuni. Può essere condotto da tutte le figure professionali presenti in Consultorio e non prevede un numero massimo di incontri.

### DIMISSIONI DAL SERVIZIO

Al momento del termine del percorso, se richiesto, si domanda all'utente eventuale autorizzazione al rilascio di relazione al servizio inviante, se presente.

### MONITORAGGIO DELL'EFFICACIA DEL PERCORSO E DEL SERVIZIO

Durante il primo colloquio di accoglienza ed orientamento verrà consegnato il questionario di gradimento, da compilare anonimamente e da riporre nell'apposito contenitore situato sul bancone dell'accettazione al termine del percorso. I dati ricavati dai questionari permettono al servizio di monitorare il grado di soddisfazione rispetto all'accoglienza ricevuta, alla qualità del servizio e all'adeguatezza della struttura ospitante. Sempre nel primo colloquio di accoglienza ed orientamento verrà consegnata la modulistica

## *CONSULTORIO*

predisposta nel caso in cui gli utenti desiderassero sporgere reclami per problematiche, inadempienze e non conformità riscontrate all'interno del servizio. Tale modulo verrà consegnato a un operatore negli orari di apertura della segreteria e processato entro 10 giorni.

I dati e i diritti delle persone assistite vengono tutelati tramite la compilazione dell'autorizzazione trattamento dati, del consenso informato e dell'informativa al momento del primo colloquio.

### **RAGGIUNGIBILITA' DEL SERVIZIO**

Il Consultorio è raggiungibile in auto e con autobus (Linea P-V.le Valganna a 500 metri dalla fermata Butti, proseguendo per Via Butti o Linea B, a 800 metri dalla fermata Ippodromo).

### **MODALITA' PER L'ACCESSO/RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA**

Per accedere o ottenere al/il rilascio della propria documentazione è necessario farne richiesta alla segreteria del servizio che darà indicazioni in merito alla procedura necessaria: dopo aver consegnato la richiesta, la documentazione verrà rilasciata a titolo gratuito entro 15 giorni.

Carta dei servizi aggiornata al 18/04/2023