



## Consultorio Familiare Mancinelli

Accreditato con D.G.R. 8131 del 21/12/2001-Via Mancinelli. 1 – 20131 Milano

[info@consultoriomancinelli.it](mailto:info@consultoriomancinelli.it) - [www.consultoriomancinelli.it](http://www.consultoriomancinelli.it)

Tel. 02.2828288 – Fax 02.28507816

# CARTA DEI SERVIZI

## CONSULTORIO FAMILIARE ACCREDITATO MANCINELLI

*Accreditamento Autorizzazione Asl 2335/01 - Accreditamento Dgrl 8131/01*

*Edizione 2015*

*Via Mancinelli 1 – 20131 Milano Tel. 02.2828288 Fax 02.28507816*

### SOMMARIO

- I. Presentazione del servizio
- II. Principi ispiratori
- III. Prestazioni erogate
- IV. Figure professionali
- V. Erogazioni delle prestazioni – servizi
- VI. Tariffe
- VII. Mappa

---

### I. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il “**Consultorio Familiare Mancinelli** fa parte della **Fondazione “G.B. Guzzetti”** onlus che raggruppa sei consultori familiari del territorio milanese federati a Fe.L.Ce.A.F. (Federazione Lombarda Centri di Assistenza alla Famiglia). Viene costituita nel 2013 all’interno del progetto regionale di rilancio e sviluppo dei consultori di ispirazione cristiana promosso dalla Fondazione Servire la Famiglia è gestito dall’A Fondazione da un proprio Statuto, che ha sede legale in viale Restelli 25, 20124 Milano. Il Presidente è mons. Luigi Testore.

Cod.Fisc.97656090152 - P. Iva 08472780967 - Tel. e Fax: 02 39433138

Mail: [info@fondazioneguzzetti.it](mailto:info@fondazioneguzzetti.it), Accreditato con D.G.R. N. 12839 del 31/12/2013,

Registro Regionale Persone Giuridiche n. 2572 - REA di Milano n. 20155995-

- Il **Consultorio Familiare Mancinelli** (ex-Guzzetti) ha sede in via Mancinelli 1- 20131 Milano. E’ autorizzato al funzionamento: dalla ASL Città di Milano (cod. presidio n. 037101) con delibera n. 198/81 e 2335/2001, ed è accreditato dalla Regione Lombardia con Dgrl n. 8131/2001, contratto n.179/2002. Il Consultorio soddisfa gli standard Regionali per l’accreditamento.
- Il consultorio è situato all’interno dei decanati di Città Studi, Lambrate, Turro.

- Dal 2007 il Consultorio è stato Certificato a Qualità (ISO 9001-2008, Certiquality)

## II. PRINCIPI ISPIRATORI

Il **Consultorio Familiare Mancinelli** attraverso la Fondazione G.B. Guzzetti - onlus è confederato alla FeLCeAF (Federazione Lombarda dei Centri di Assistenza alla Famiglia), i cui principi ispiratori sono: **il sostegno all'individuo, alla coppia, alla famiglia nell'ambito medico – psicologico – sociale – morale e giuridico.**

Il Consultorio si avvale di Codice Etico.

Il Consultorio, coerentemente alle proprie origini ed in armonia con le leggi dello Stato e le leggi regionali, intende offrire ai propri utenti:

■ Il rispetto della persona in quanto titolare di diritto alla salute intesa come stato di benessere fisico, mentale e sociale; ■ l'impegno per la promozione, prevenzione ed educazione alla salute e per l'assistenza nelle situazioni di disagio della persona, della coppia e della famiglia, senza discriminazioni e secondo criteri di eguaglianza, obiettività e imparzialità efficienza, efficacia e continuità della relazione d'aiuto, e ricerca della soddisfazione dell'utente a fronte delle sue problematiche di natura fisica, psichica, relazionale e morale; la tutela della privacy e dei dati personali; ■ la rilevazione periodica del grado di soddisfazione della persona a fronte delle prestazioni ricevute; ■ l'obiettivo di miglioramento continuo del servizio

La "Mission" di riferimento della Federazione è quella della Confederazione Italiana Consultori Familiari di Ispirazione Cristiana, a cui aderisce il FeLCeAF - e quindi il Consultorio Mancinelli – che recita : 1. Promozione della cultura della Famiglia, 2. Sensibilizzazione sui temi della famiglia e dei servizi nel territorio lombardo, 3. Assistenza Socio-Sanitaria alla Famiglia attraverso i Servizi dei Consultori Familiari Lombardi secondo una visione cristiana della persona.

## III. PRESTAZIONI EROGATE

### *Il Consultorio familiare*

- offre un servizio di consulenza e assistenza alla persona, in ogni aspetto della sua vita di relazione,
- si presenta come un interlocutore autorevole per singoli, famiglie, gruppi o enti relativamente a tutte le problematiche o interessi connessi con la vita della famiglia,
- propone una visione unitaria ed integrale della persona, valorizzando le risorse di ciascuno nella visione dell'empowerment.
- assicura servizi di accoglienza e tutoring attraverso i propri operatori.

### *Attività erogata (tipologie e metodologie)*

Particolare attenzione è posta ai problemi relativi alla:

- **Procreazione:** difficoltà indotte da una gravidanza di natura economica, psicologica, relazionale, di lavoro
- **Preparazione alla nascita:** tutela sociale della maternità, individuazione delle gravidanze a rischio, prevenzione oncologica, controlli
- **Sostegno alla neo-genitorialità:** allattamento al seno, educazione e allevamento dei figli
- **Relazione di coppia:** difficoltà, incomprensioni, infedeltà, incompatibilità psicofisiche, conflittualità di ruolo, violenza
- **Relazione genitori-figli:** problemi educativi, problemi connessi con le caratteristiche o i comportamenti dei figli (difficoltà relazionali e nello studio, abuso di sostanze ecc.), conseguenze educative dei conflitti genitoriali
- **Sessualità e affettività:** disturbi dell'identità (fisici o psicologici), relazioni con l'altro sesso, menopausa, andropausa, problemi familiari connessi, salute sessuale

- **Minori e adolescenti:** tutela della salute psico-fisica, relazione coi genitori, relazione coi coetanei, sviluppo dell'identità, disagio, difficoltà scolastiche, maltrattamenti, incuria, abbandono, abuso, violenza
- **Adozione e affido familiare:** consulenze relative alle tematiche dell'affido familiare e dell'adozione sia nazionale che internazionale
- **Problemi sociali:** difficoltà nei contatti con la rete degli enti pubblici e privati
- **Metodologie educative:** sviluppo di processi educativi, conduzione di gruppi
- **Prevenzione – Formazione ed Educazione alla Salute**

### **Ambiti di Intervento**

- *Accompagnamento alla relazione di coppia*
- *Allattamento*
- *Consulenza e visita ginecologica*
- *Consulenza etica*
- *Consulenza genetica*
- *Consulenza legale*
- *Consulenza pedagogica*
- *Consulenza pre-concezionale, contraccezione e procreazione responsabile*
- *Consulenza psicologica per individuale, di coppia, familiari*
- *Educazione alla salute in rapporto alle malattie sessualmente trasmesse*
- *Gravidanza e Nascita*
- *Mediazione familiare*
- *Menopausa*
- *Pap-test - Tampone Vaginale*
- *Preparazione alle diverse fasi della vita: adolescenza, matrimonio, ecc..*
- *Problematiche Sociali*
- *Psicoterapia*
- *Sessualità – affettività*
- *Sostegno alla genitorialità*

### **Collaborazione Esterne - Prestazioni Complementari**

Il Consultorio collabora con Enti Terzi: Camen e con Clomb, Laboratori di analisi per Pap test, CPS di Zona, Consigli di Zona, Centri di Ascolto Caritas, Parrocchie.

Il Consultorio eroga prestazioni esterne rivolti ad una utenza territoriale ed in particolare a scuole, organizzazioni di volontariato, gruppi o associazioni giovanili, ecc. operando nel campo dell'educazione e prevenzione alla salute con percorsi e incontri specifici (quali per fidanzati, per genitori, per nonni, per adolescenti).

### **Incontri di Gruppo presso il Consultorio Familiare**

Presso il Consultorio è possibile partecipare a gruppi quali:

- Aiuto alla Genitorialità
- Alimentazione x bambini (6-12 mesi)
- Dipendenza Affettiva
- Gruppo Parola
- Mamma-Bambino
- Massaggio Infantile
- Menopausa
- Percorso Nascita
- Prevenzione incidenti domestici
- Sostegno alla Coppia

## **IV. FIGURE PROFESSIONALI**

Per lo svolgimento delle sue attività il Consultorio si avvale delle seguenti figure professionali:

- *Assistente Sanitaria*
- *Assistente Sociale*
- *Consulente Etico*
- *Consulente Familiare*
- *Consulente Legale*
- *Educatore*
- *Mediatore Familiare*
- *Medico Ginecologo*
- *Ostetrica*
- *Pedagogista*
- *Psicologo*
- *Psicoterapeuta*

Il personale che opera a qualsiasi titolo nel consultorio è dotato di un cartellino di riconoscimento.

## V. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI-SERVIZI

### ➤ MODALITÀ DI ACCESSO

- **Sede: via Mancinelli 1, Milano**
- La sede è situata nella zona est di Milano (Loreto, Lambrate, Città Studi)
- **Collegamenti:** Autobus 55, MM1, 62, MM2
- **Accesso su appuntamento:** L'orario di segreteria è il **lunedì, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00. Il mercoledì e venerdì è aperto dalle 9.30 alle 13.00.** I consulenti ricevono su appuntamento anche fuori orario di segreteria.  
Si possono fissare appuntamenti presentandosi di persona o via email: [info@consultoriomancinelli.it](mailto:info@consultoriomancinelli.it).
- **Accesso libero** senza appuntamento: in giorni prestabiliti è previsto l'accesso libero allo
  - \*\* Spazio Allattamento
  - \*\* Sostegno alla Genitorialità

### ➤ DOCUMENTAZIONE

- Per accedere alle prestazioni offerte dal Consultorio non è necessaria la richiesta del medico curante
- Non vi è limite territoriale per accedere ai servizi del consultorio.
- Per accedere ai servizi del consultorio viene richiesto il codice fiscale - **tessera sanitaria**, la tessera TEAM per i cittadini Europei o il codice STP per i cittadini extraeuropei, la firma da parte dell'utente per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali (Privacy).

### ➤ ATTIVITÀ DEL CONSULTORIO E MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

**Le prestazioni richieste dagli utenti possono essere di tipo medico o di tipo psico-socio-pedagogico**  
Il DGR 4597/2012 prevede l'erogazione di prestazioni nel Consultorio Familiare «*attraverso un approccio innovativo che mette al centro la famiglia cogliendone i bisogni attraverso l'ascolto, l'orientamento e l'offerta delle soluzioni più adeguate*». Pertanto ciascun utente viene accompagnato al soddisfacimento del proprio bisogno attraverso un progetto personalizzato e condiviso con lo stesso utente, che prevede vari fasi di intervento a partire da un percorso di approfondimento, sino alla erogazione di una cura e/o terapia, oppure all'accompagnamento e sostegno dell'utente nel rafforzamento degli input. Sono ipotizzabili possibili interventi ausiliari da parte di altri soggetti/enti presenti sul territorio, considerando le molteplicità di offerte (vedi servizi pubblici, reti di associazionismo, centri più specialistici, ecc.).

- **Accoglienza** - Ad ogni nuovo utente si offre un colloquio di accoglienza, attraverso il quale: 1) si raccoglie la domanda di bisogno, 2) si presenta ciò che il Consultorio potrebbe offrire in relazione alla sua problematica, 3) si predispongono le "cartelle" riferite all'utente e/o ad eventuali familiari; 4) si attivano le valutazioni necessarie per l'eventuale presa in carico; 5) si raccolgono i dati e documenti anagrafici.

L'Equipe Casi valuta settimanalmente i nuovi casi e assegna all'operatore più adeguato il caso per una "presa in carico ufficiale, che ne predispongono un progetto individuale provvisorio entro i 30 gg. stabiliti da norma.

**Per i casi ginecologici** che hanno monoprestazioni si procede a raccogliere i dati (con apertura di relativa cartella utente- vedi sopra) e a fornire la prestazione.

**Per i casi di ostetricia** si procede ad colloquio di accoglienza: 1) per verificare lo stato della gravidanza, 2) per illustrare le offerte del consultorio relativamente alla gravidanza-percorso nascita,

mamma-bambino; 3) per raccogliere i dati anagrafici (con apertura di relativa cartella utente- vedi sopra). Se nella presa in carico emergono ulteriori difficoltà o problematiche (vedi gravidanza indesiderata, difficoltà relazionale, ecc ...) si procede secondo il protocollo previsto per i casi psico-sociale.

- **Presa in carico e Fase di Cura** - Con ogni singolo utente si predispone un progetto personalizzato continuamente monitorato durante l'espletamento delle prestazioni, attraverso interventi e professionalità multidisciplinari ed eventuale supervisione dell'Equipe Generale. Particolare attenzione viene data ai problemi dell'individuo qualora coinvolgano i familiari (coniuge, genitori, figli). Tale metodologia si applica anche ai casi sanitari che richiedono un accompagnamento di natura consulenziale.
- **Valutazione e Monitoraggio Finale** – La presa in carico con il relativo Progetto Individuale può considerarsi terminato quando si conclude il percorso concordato con l'utente, quando sopraggiunge un evento imprevisto che non permette la continuazione del percorso, quando l'utente viene accompagnato ad un altro ente/struttura. Questa fase è documentata con una valutazione finale e con il relativo sistema di monitoraggio finale nonché con la proposta di compilazione del "Questionario di valutazione"

### ➤ TEMPI PER LE PRESTAZIONI

Il **tempo massimo di attesa** tra la richiesta e l'ottenimento della prestazione risulta normalmente essere contenuto tra i 15 e i 30 giorni.

In caso di impossibilità a presentarsi ad un colloquio, l'utente è pregato di darne comunicazione immediata e comunque almeno 24 ore prima.

Nel caso di spostamento di appuntamenti di colloqui sarà premura del Consultorio avvisare l'utente in tempo telefonicamente oppure attraverso messaggi al cellulare (SMS).

#### **Il tempo indicativo di ciascuna prestazione**

Colloquio di Accoglienza 45 minuti, Area socio-psico-psicologica 60 minuti, Visita ginecologica 20/40 minuti

### ➤ MODALITÀ DI PAGAMENTO

- L'erogazione delle prestazioni sanitarie eseguite in consultorio richiede la partecipazione della spesa (vedi tabella ticket) secondo la normativa stabilita dalla Regione Lombardia.
- Il pagamento si effettua direttamente in Segreteria del Consultorio contro rilascio da parte del Consultorio di ricevuta sanitaria valida ai fini fiscali.
- Coloro che sono esenti dal pagamento del ticket (per età, per patologia, per categoria, ecc.) devono presentare apposita documentazione e/o autocertificazione.

#### **Esenzione del ticket – Sono esenti dal ticket le seguenti prestazioni:**

- **Prestazioni psico-sociali** (colloquio di accoglienza/orientamento, consultazione, valutazione psico-diagnostica, sostegno, visita colloquio, consulenza familiare, mediazione familiare, osservazione somministrazione di test, relazioni complesse, incontri di gruppo con utenti, psicoterapia)
- Prestazioni specialistiche all'interno di piani, campagne e screening promossi con atti formali dalla regione e/o dall'asl (**pap-test** ogni 3 anni a donne comprese tra 25-64 anni)
- Prestazioni specialistiche erogate all'interno di particolari programmi di prevenzione su tematiche consultoriali, di tutela della salute della donna, dell'area **contraccezione**, di riduzione dell'incidenza dell'IVG e per programmi **menopausa**
- Prestazioni connesse alla **gravidanza** - DM Ministero Sanità 10.09.98 (max 3 ecografie ostetriche, 1° visita e controllo ostetrico)- Per la 1° visita e le visite successive di controllo per l'area materno – infantile è previsto l'accesso diretto senza la richiesta del Medico di Medicina Generale; la quale sarà prescritta dal medico specialista del Consultorio che eroga la prestazione.
- Prestazioni specialistiche e certificazioni che il consultorio eroga a **tutela dei minori**, a norma di legge ed in ottemperanza a disposizioni e provvedimenti dell'autorità giudiziaria
- Tutti gli altri casi di esenzione previsti dalla legge (reddito, status, patologia, ecc.).

## **Solvenza:**

- “Le prestazioni consultoriali di area psico-sociale sono gratuite per l’utente sino al limite massimo di prestazioni annue previsto dalla normativa (cfr. DGR 4590/12). Se il percorso della presa in carico dovesse richiederlo, d’accordo con l’utente, potranno essere erogate ulteriori prestazioni in regime di solvenza, ossia economicamente a carico dell’utente. Il costo delle prestazioni in solvenza è dettato da indicazioni ASL esposta al pubblico e si intende per singolo incontro”.

## **➤ PRIVACY**

Il Consultorio garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all’identità personale, in adempimento del D.lgs. 196/2003.

## **➤ VARIAZIONI DELL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Qualora si modificasse anche parte delle notizie, attività, procedure riportare nella Carta dei Servizi e inerenti all’erogazione del servizio presso il Consultorio Mancinelli si procede alla comunicazione all’utenza del consultorio: 1. attraverso una segnalazione esposta al pubblico, 2. nota esplicita sul sito web.

## **➤ MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ- SODDISFAZIONE CLIENTI- GESTIONE RECLAMI**

**Monitoraggio della soddisfazione / insoddisfazione degli utenti** - Nel Consultorio è a disposizione nella sala di attesa un “questionario” anonimo, che ciascun utente, che ha usufruito di una prestazione consultoriale, può compilare per esplicitare il gradimento o meno del servizio ricevuto.

Al fine di migliorare la struttura e il servizio, nella parte finale del questionario l’utente può formulare reclami oppure segnalare suggerimenti, inerenti all’organizzazione, alla struttura e all’operato degli operatori.

Le schede di soddisfazione degli utenti sono monitorati e analizzati con scadenza annuale producendo report specifici, esposti al pubblico nelle bacheche predisposte alla pubblicizzazione dei documenti.

Per quanto riguarda la parte relativa ai “reclami” o ai “suggerimenti”, la Direzione recepisce le criticità o le eventuali segnalazioni da parte degli utenti che hanno usufruito di prestazioni consultoriali, verifica gli estremi delle segnalazioni esposte e predisporre le eventuali “azioni correttive e/o di miglioramento”.

Nel caso in cui le rimostranze siano state presentate direttamente agli operatori, allo staff di segreteria o alla direzione e quindi non in forma anonima, il processo è simile alla fase prima descritta, ma la direzione si riserva di rispondere direttamente all’interessato entro 15-30 gg. dalla segnalazione.

---

### **SUGGERIMENTI E RECLAMI (vedi questionario di soddisfazione)**

**per migliorare il servizio può indicarci suggerimenti - osservazioni – reclami**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**VI. PRESTAZIONI TICKET A CARICO DELL'UTENTE**

89261	PRIMA VISITA GINECOLOGICA (nell'anno)	28,50
89262	VISITE GINECOLOGICHE SUCCESSIVE	23,90
91484	PRELIEVO CITOLOGICO CERVICO VAGINALE	2,90
91385	ESAME CITOLOGICO CERVICO VAGINALE	14,15
88782	ECOGRAFIA GINECOLOGICA	40,65
9337	TRAINING PRENATALE	66,00
897	PRIMA VISITA MEDICA GENERALE (nell'anno)	28,50
8901	VISITE MEDICHE SUCCESSIVE	22,40
	1° VISITA + ECOGRAFIA	51,30
	VISITA DI CONTROLLO + ECOGRAFIA	49,80
<b>PRESTAZIONI ESENTI DA PAGAMENTO TICKET</b>		
101	COLLOQUIO ACCOGLIENZA / ORIENTAMENTO	
102	COLLOQUIO CONSULTAZIONE	
103	COLLOQUIO PSICO-DIAGNOSTICO	
104	COLLOQUIO SOSTEGNO	
001	VISITA-COLLOQUIO	
201	MEDIAZIONE FAMILIARE	
202	CONSULENZA FAMILAIRE	
004	INCONTRI DI GRUPPO	
005	VISITA A DOMICILIO	
006	SOMMINISTRAZIONI TEST	
007	PSICOTERAPIA Coppia, Famiglia, Gruppi	
	PREVENZIONE ED EDUCAZIONE ALLA SALUTE	
<b>PRESTAZIONI PER GRAVIDANZA</b>		
89263	PRIMA VISITA OSTETRICA	Esente
89264	VISITE OSTETRICHE SUCCESSIVE	Esente
8878	ECOGRAFIA OSTETRICA (max 3)	Esente
	VISITA POST-PARTUM (entro 40gg. dal parto)	Esente
	TRAINING PRE-NATALE	66,00

