



CARTA DEI SERVIZI 2020

Indice

Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 2
Il Consultorio Familiare Priula	pag. 2
Mission	pag. 2
I principi ispiratori	pag. 3
Diritti degli utenti	pag. 3
Doveri degli utenti	pag. 4
Destinatari	pag. 4
Modalità di accesso: come raggiungere la sede	pag. 4
Appuntamenti e prenotazioni	pag. 4
Orari	pag. 5
Lista di attesa	pag. 5
Visita del Consultorio	pag. 5
Figure professionali	pag. 5
Prestazioni e interventi	pag. 5
Continuità assistenziale	pag. 6
Attività	pag. 7
Principali prestazioni socio sanitarie non sottoposte a ticket	pag. 10
Prestazioni sanitarie con ticket	pag. 10
Ritiro referti pap test	pag. 11
Il questionario di soddisfazione dell'utente	pag. 11
Segnalazioni e reclami	pag. 11
Codice etico comportamentale	pag. 12
Accesso agli atti amministrativi	pag. 12
Recapiti	pag. 12



COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

È uno strumento di informazione e di orientamento nell'ambito delle offerte dei servizi prestati nei Consultori Familiari Pubblici e Privati Accreditati da ATS Bergamo. Ha la finalità di rendere trasparenti i rapporti tra i Consultori familiari e coloro che vi accedono. È un documento dinamico e suscettibile di continui aggiornamenti attraverso verifiche e integrazioni, anche con la collaborazione dei cittadini fruitori delle prestazioni offerte. La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti (in formato cartaceo presso la sala di attesa del Consultorio e può essere duplicata in copia per gli utenti in caso di richiesta specifica) consultabile in forma integrale sul sito della Cooperativa In Cammino (www.coopincammino.it). La divulgazione delle informazioni al cittadino tramite internet, consente di comunicare gli aggiornamenti in tempo reale e di selezionare e consultare facilmente le informazioni, conoscere i servizi offerti e come accedervi.

IL CONSULTORIO FAMILIARE PRIULA

Il Consultorio Familiare "Priula" è gestito dalla Cooperativa Sociale In Cammino. È una struttura socio-sanitaria riconosciuta dalla Regione Lombardia come servizio e struttura accreditata con DGR n. 53 08/06/2011 idonea ad erogare servizi per conto del servizio pubblico (ATS di Bergamo), ottemperando agli standard funzionali e strutturali definiti dalla normativa a effettiva garanzia della qualità delle prestazioni offerte.

I costi delle prestazioni non gravano quindi sui fruitori diretti dei servizi - ad eccezione dei ticket per alcune prestazioni sanitarie - ma vengono riconosciute all'ente gestore dalla Regione Lombardia tramite ATS di Bergamo sulla base di criteri definiti e controlli rigorosi.

MISSION

La valorizzazione e la promozione del protagonismo attivo della famiglia, intesa quale luogo di solidarietà relazionale. L'attenzione è volta a promuovere interventi a sostegno della coppia, della cura dei figli, delle relazioni familiari e della crescita delle competenze dei genitori. In linea con questi valori, alla base della propria azione, Il Consultorio Familiare "Priula" pone la centralità della persona e un modello di intervento in grado di garantire la valutazione personalizzata dei bisogni e la presa in carico globale e integrata.



I PRINCIPI ISPIRATORI

I principi che guidano l'operato della Cooperativa sono quelli dell'uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, della presa in carico globale delle persone e delle famiglie in consonanza alle direttive delle istituzioni pubbliche italiane e lombarde in campo socio-sanitario e socio-assistenziale.

I professionisti agiscono in modo integrato in una logica di equipe ed operano in connessione con i servizi specialistici territoriali o di secondo livello, al fine di garantire una continuità assistenziale o di accompagnamento dei percorsi individuali.

DIRITTI DEGLI UTENTI

- **Tutela della privacy** tramite ogni iniziativa atta a tutelare il diritto alla privacy delle persone che usufruiscono dei servizi e il trattamento dati sensibili secondo le modalità indicate dalla normativa (del regolamento generale protezione dati 2016/679)
- **Diritto all'informazione e alla partecipazione** tramite la diffusione della Carte dei servizi (consultabile in bacheca e sul sito www.coopincammino.it) e altri materiali informativi come depliant, locandine e pieghevoli specifici per singole tipologie di attività e tramite la condivisione e il coinvolgimento consapevole e attivo degli utenti nella definizione e realizzazione del progetto individuale/famigliare. Il cittadino ha il diritto di poter identificare gli operatori con i quali si rapporta.
- **Diritto ad usufruire di prestazioni appropriate ed efficaci** tramite la documentazione e la tracciabilità di tutte le prestazioni e le verifiche di appropriatezza del Servizio Vigilanza dell'AST.
- **Diritto alla tutela in caso di inadempienze** dando modo agli utenti di evidenziarle tramite il modulo di segnalazione di disservizi presente nell'area di accoglienza, il modulo di monitoraggio della soddisfazione degli utenti consegnato al termine dei percorsi o rivolgendosi al coordinatore del servizio di persona o via e-mail (consultorio.priula@coopincammino.it) o facendo richiesta di accesso agli atti secondo le modalità previste dall'apposito regolamento (consultabile in bacheca e sul sito www.coopincammino.it).



DOVERI DEGLI UTENTI

Con la condivisione del progetto individuale/familiare di intervento l'utente, dal canto suo, si impegna a:

- Partecipare con continuità e in spirito di collaborazione alle prestazioni concordate
- Avvertire, in caso di assenza o di rinvio dell'appuntamento, la segreteria il più presto possibile e comunque con almeno 48 ore di anticipo, così da permettere ad altri utenti di usufruire delle opportunità offerte dal Consultorio.
- Esplicitare le proprie motivazioni in un incontro conclusivo con l'operatore referente del progetto individuale/familiare o con il coordinatore del Consultorio nell'eventualità che decida di esercitare il diritto ad interrompere il percorso.

DESTINATARI

Il Consultorio Familiare Priula è un servizio socio-sanitario accreditato nato come luogo privilegiato dove attuare gli interventi preventivi a tutela della salute globalmente intesa della famiglia, della donna, dell'età evolutiva, dell'adolescenza, delle relazioni di coppia e familiari.

Il Consultorio accoglie le persone che risiedono nel territorio della Valle Brembana, Valle Serina, Val Brembilla, Valle Imagna (senza precludere l'accesso anche a persone della provincia di Bergamo e residenti in altre province o regioni)

MODALITA' DI ACCESSO: COME RAGGIUNGERE LA SEDE

Il Consultorio si trova in De' Medici n. 13 a San Pellegrino Terme (Bergamo). Si raggiunge in auto percorrendo la Statale 470 della Valle Brembana e in autobus con il Servizio SAB, tratta Bergamo-Piazza Brembana.

APPUNTAMENTI E PRENOTAZIONI

Gli orari e i giorni per l'erogazione delle prestazioni sono diversificati in relazione al calendario delle presenze delle figure professionali che operano in Consultorio.

L'accesso al Consultorio può avvenire sia telefonicamente (tel. 0345-1820708), attraverso e-mail: consultorio.priula@coopincammino.it o di persona ed è aperto a tutti senza alcuna limitazione territoriale riferita al luogo di residenza.

ORARI

E' possibile accedere al Consultorio senza appuntamento nei giorni di LUNEDI' ore 14.00-18.00, MARTEDI' ore 9.00-12.00, MERCOLEDI' ore 9.00-12.00, VENERDI' ore 9.00-11.00. In questi orari è possibile comunicare con la segreteria, prenotare le prestazioni e ritirare i referti.

LISTA DI ATTESA

Le prestazioni sanitarie vengono erogate mediamente entro 30 giorni dalla richiesta. L'accesso alle prestazioni psicosociali attivate a seguito del colloquio di accoglienza possono richiedere tempi più lunghi che vengono di volta in volta comunicati all'utente dall'operatore di accoglienza.

Il coordinatore ha facoltà di anticipare l'accoglienza e la presa in carico per i casi che valuti essere necessari di un intervento tempestivo e urgente.

VISITA DEL CONSULTORIO

Gli utenti che desiderano visitare i locali del Consultorio vengono accompagnati dall'addetta alla reception a prendere visione dei vari locali e uffici.

FIGURE PROFESSIONALI

In Consultorio opera un'equipe multidisciplinare che è composta da:

- Ginecologa
- Ostetrica
- Assistente Sociale
- Psicologa-Psicoterapeuta
- Pedagogista
- Mediatore familiare
- Educatore professionale
- Infermiera (al bisogno)

PRESTAZIONI E INTERVENTI

Il Consultorio si propone come punto di riferimento per l'individuo, la coppia, la famiglia nelle diverse fasi della vita, individuando e proponendo i percorsi assistenziali e socio sanitari appropriati:

- Informando e orientando le famiglie sui servizi e le risorse del territorio in relazione alle diverse aree di fragilità e a sostegno delle competenze genitoriali

via De' Medici, 13 - San Pellegrino Terme (Bg)
0345.1820708 - consultorio.priula@coopincammino.it

- integrando e potenziando le attività dei servizi territoriali e specialistici in un'ottica di prevenzione del disagio familiare
- favorendo lo sviluppo delle risorse della comunità e la costruzione di reti e di relazioni tra le persone

Il Consultorio "Priula" persegue le sue finalità fornendo un'articolata gamma di interventi

- Colloqui di accoglienza e orientamento, consultazione e sostegno psicologico individuale
- Psicoterapia breve focale
- Consulenze genitoriali
- Consulenze familiari e di coppia
- Incontri di gruppo finalizzati ad elaborare passaggi di vita attraverso il confronto e la condivisione
- Ambulatorio ostetrico-ginecologico
- Ambulatorio gravidanza fisiologica
- Attività di prevenzione e educazione alla salute, in relazione all'educazione affettiva e sessuale, alle tematiche relative alle transizioni evolutive e alla genitorialità, in collaborazione con Scuole, Enti Locali, Parrocchie, Oratori, Associazioni

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Qualora, durante il percorso assistenziale, dovesse emergere la necessità di trasferire l'utente ad altra unità d'offerta (es. CPS, SERD, Neuropsichiatria infantile, ecc.) il Case Manager contatta l'unità d'offerta individuata e definisce tempi e modalità di presa in carico ed informazioni necessarie al proseguimento del percorso; ai sensi della normativa sulla privacy, acquisisce dall'utente o da chi ne ha facoltà il consenso al trasferimento delle suddette informazioni alla nuova unità d'offerta.

ATTIVITÀ

Adolescenti

Lo Spazio giovani è uno spazio di ascolto riservato ai ragazzi e alle ragazze di età compresa tra i 14 e i 21 anni per approfondire la conoscenza di sé, per affrontare le difficoltà di relazione coi coetanei, la sessualità e la contraccezione.

Allo Spazio Giovani si accede liberamente e senza appuntamento ogni mercoledì dalle 14.00 alle 16.00.

Contraccezione e sessualità

Il Consultorio offre informazioni, consulenza psicologica e sociale, visite ginecologiche e ostetriche per consentire al singolo o alla coppia il conseguimento delle finalità liberamente scelte in ordine alla procreazione.

Disagio psicologico

Il Consultorio offre interventi psicologici al singolo, alla coppia e alla famiglia, in ordine ai rapporti interpersonali e alla cura dei figli, proponendo, laddove necessario percorsi personalizzati di consultazione, sostegno e psicoterapia breve.

Educazione alla salute

Vengono realizzate attività di accompagnamento ai processi di cambiamento dei comportamenti volti ad aumentare il benessere della persona e a promuovere abilità per affrontare i compiti evolutivi. Tale attività viene svolta in un'ottica preventiva, informativa e formativa nei confronti di gruppi omogenei specifici.

Educazione alla salute nelle scuole

Vengono realizzati interventi a valenza preventiva con alunni, insegnanti e genitori su tematiche inerenti l'educazione all'affettività e alla sessualità, le dipendenze da sostanze e comportamentali, bullismo e cyberbullismo, gestione dei conflitti, ecc.

Gravidanza e percorso di accompagnamento alla nascita

È possibile essere seguiti per tutto il corso della gravidanza e nel puerperio tramite visite e controlli ostetrici in gravidanza e dopo il parto (anche a domicilio), corsi di preparazione alla nascita, consulenza e sostegno psicologico, assistenza e sostegno



al puerperio, supporto all'allattamento al seno e all'accudimento del neonato, massaggio infantile.

Assistenza ambulatoriale alle donne in gravidanza

È un servizio di visite e consulenze rivolto alle donne in gravidanza. In caso di basso rischio ostetrico viene attivata la presa in carico della donna secondo le linee guida ministeriali e la DGR n. 268/18, con la possibilità di usufruire dell'assistenza da parte dell'ostetrica e/o della ginecologa. Il percorso assistenziale viene definito nel progetto individuale e concordato con la donna nel rispetto delle preferenze e della libera scelta individuale.

Interruzione Volontaria di Gravidanza (IVG)

Il Consultorio fornisce informazioni, consultazioni, sostegno sociale e psicologico alla donna, anche minorenni e/o alla famiglia che si trova ad affrontare una gravidanza indesiderata o problematica, consulenze mediche e il rilascio della certificazione per IVG necessaria per effettuare l'intervento presso la sede Ospedaliera. È previsto un percorso consultoriale dedicato durante la richiesta di interruzione della gravidanza sia nella fase pre e post interruzione oltre alla consulenza contraccettiva. Il percorso IVG intende attuare una corretta applicazione della legge.

L'accompagnamento viene effettuato secondo le procedure stabilite dalla legge n. 194/78; l'accesso è garantito anche alle minorenni (art.12)

Maltrattamento, stalking e violenza sulle donne

Il consultorio opera in stretta connessione con il Centro antiviolenza Penelope di San Pellegrino Terme.

Progetta e realizza interventi di sensibilizzazione nelle scuole di contrasto alla violenza di genere, fornisce informazioni sui Centri Aiuto Donna e in ambito psicologico offre alle vittime la possibilità di rompere il segreto, fornendo consulenza sociale e psicologica.

Mediazione Familiare

È un percorso di sostegno che aiuta a fronteggiare in modo responsabile la rottura del legame di coppia e di riorganizzare le relazioni familiari e le funzioni genitoriali.

Menopausa

Per accompagnare la donna nel passaggio fisiologico nel periodo post fertile il Consultorio offre interventi di consulenza e sostegno psicologico e di consulenza sociale, visite preventive e di controllo ginecologico alla donna in pre-menopausa e in menopausa.

Vengono proposti incontri di gruppo gestiti dal personale ostetrico e dalle psicologhe per meglio affrontare le problematiche connesse.

Progetti Regionali a sostegno della famiglia

Il Consultorio fornisce consulenza familiare al singolo, alla coppia e alla famiglia, informazione, orientamento e supporto in materia di problemi sociali e diritto di famiglia, in collaborazione con un avvocato specializzato in diritto di famiglia.

Attua progetti regionali specifici a sostegno della maternità e della genitorialità.

BONUS FAMIGLIA: contributo per le famiglie che si trovano in condizione di vulnerabilità socio economica.

Prevenzione oncologica femminile

È possibile eseguire gratuitamente il Pap Test ogni tre anni nella fascia compresa tra i 25 e i 65 anni, per l'individuazione precoce dei tumori del collo dell'utero. È possibile anche eseguire il Pap Test al di fuori delle campagne di prevenzione con la prescrizione del medico di medicina generale o dello specialista e il pagamento del ticket.

I referti del Pap Test si ritirano presso il Consultorio dove è stato effettuato il prelievo, dalla interessata o da persona munita di apposita delega e documento di identità.

PRINCIPALI PRESTAZIONI SOCIO SANITARIE non sottoposte a ticket:

Colloqui di accoglienza e orientamento

Primo spazio di ascolto diversificato per accogliere e orientare la domanda espressa dall'utente

Colloqui di consultazione, valutazione psicodiagnostica e sostegno

- La consultazione è finalizzata a definire insieme alla persona/famiglia, e a seconda della competenza professionale propria dell'operatore, il percorso progettuale più adeguato alle differenti necessità;
- Il sostegno viene svolto dallo psicologo, dall'assistente sociale, dal pedagogo a



via De' Medici, 13 - San Pellegrino Terme (Bg)
0345.1820708 - consultorio.priula@coopincammino.it

seconda dei bisogni individuati

Mediazione Familiare

Percorso guidato, finalizzato alla ricerca di accordi in caso di separazione o divorzio

Consulenza familiare

Percorso guidato e strutturato per offrire alle coppie e ai nuclei familiari la possibilità di affrontare, all'interno di uno spazio neutrale, problemi e /o difficoltà in ordine alla sessualità, maternità e paternità responsabili, educazione dei figli ecc.

Interventi di psicoterapia rivolta al singolo/coppia alla famiglia di gruppo

Interventi strutturati mirati alla cura dei disturbi psicologici e della disfunzionalità relazionali nell'area di competenza consultoriale

Incontro di gruppo con utenti

L'incontro di gruppo si connota come un incontro periodico e multidisciplinare, finalizzato ad elaborare problemi e difficoltà della persona attraverso il confronto e la condivisione in gruppo di problematiche comuni.

- Cerchio dopo nascita
- Coppie in attesa
- Movimento in gravidanza
- Ginnastica del perineo in gravidanza
- Ginnastica del perineo classico
- Spazio pesata e allattamento
- Massaggio infantile
- Spazio gioco 6-12 e 12-24
- Spazio giovani 14-21 anni
- Gruppo mamma – figlia
- Gruppo menopausa
- Convivenza anziani e disabili

Visita a domicilio

- Visita di uno o più operatori a domicilio dell'utente

PRINCIPALI PRESTAZIONI SANITARIE con ticket

Prima visita ginecologica e di controllo (28,50 euro - 22,50 euro)

Prima visita ostetrica e di controllo (22,40 euro – 17,90 euro)

Inserzione di dispositivo contraccettivo intrauterino – IUD (16,12 euro)

Rimozione di dispositivo contraccettivo intrauterino (11,00 euro)

Esame citologico vaginale pap test (19,55 euro)



Le prestazioni sanitarie sono sottoposte a ticket, fatte salve le esenzioni a cui i cittadini possono aver diritto in base alla normativa vigente (età, categoria, gravidanza, etc) e a quelle legate a specifiche campagne di prevenzione (per esempio pap-Test) o screening.

RITIRO REFERTI PAP TEST

Il referto del pap-test si ritira presso il Consultorio familiare in cui è stato effettuato il prelievo, entro 30 giorni dalla data di esecuzione. Il ritiro del referto può essere effettuato dall'interessata oppure da persona delegata, munita di apposita delega (che viene consegnata nel giorno del pap-test) e documento di riconoscimento.

IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Periodicamente, il Consultorio familiare propone ai propri utenti la compilazione di un questionario anonimo attraverso la quale i cittadini possono esprimere il grado di soddisfazione sulle specifiche attività e prestazioni erogate dal Consultorio familiare. I risultati vengono elaborati con cadenza annuale ed esposti in bacheca.

SEGNALAZIONI e RECLAMI

L'utente ha a disposizione un modulo specifico per la formulazione di lamentele o reclami, da presentare al Coordinatore del Consultorio o depositare nell'apposita cassetta collocata all'ingresso del consultorio.

Se il reclamo è formulato in forma anonima viene valutato al fine di attivare eventuali percorsi di miglioramento. Se richiesto e se presenti i dati per un eventuale contatto, al reclamo viene data risposta entro 10 giorni.

L'utente può rivolgersi al servizio dell'ATS di Bergamo denominato "Ufficio relazione con il pubblico" per esercitare il proprio diritto di segnalare criticità, proposte o osservazioni:

indirizzo mail di riferimento: urp@ats-bg.it

CODICE ETICO COMPORTAMENTALE

Il Consultorio familiare adotta il Codice etico comportamentale che rappresenta un completamento della carta dei Servizi e della documentazione che descrive i servizi offerti e le modalità di erogazione delle prestazioni, con la finalità di conoscenza e di promozione dei cittadini/utenti.

In esso sono ribaditi i seguenti principi etici di riferimento: rispetto delle norme vigenti, onestà, imparzialità e trasparenza, coinvolgimento e lavoro di squadra, rispetto e centralità della persona, rispetto dell'ambiente, efficacia ed efficienza, riservatezza delle informazioni, tutela della sicurezza.



ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

Ai sensi dell'art. 22 della legge n. 241/90, "al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale è riconosciuto a chiunque vi abbia interesse diretto, concreto e attuale per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, il diritto di accesso agli atti amministrativi".

Gli interessati possono dunque richiedere, prendere visione e, eventualmente ottenere, copia dei documenti amministrativi.

L'istanza di accesso può essere presentata compilando l'apposito modulo esposto in bacheca e consegnandolo direttamente o inviandolo tramite A/R agli uffici della segreteria della Cooperativa Sociale In Cammino, in via De' Medici 13, San Pellegrino Terme – 24016 o all'indirizzo di posta certificata segreteria@pec.coopincammino.it

Il rilascio di copia è soggetto a diritti di segreteria di 0.20€ per ciascun foglio (formato A4) che compone il documento per riproduzione cartacea di 10.00€ per riproduzione su supporto informatico dell'interessato (CD, flash pen). L'eventuale mera consultazione dei documenti è gratuita.

L'eventuale rilascio di copie autentiche su richiesta dell'interessato resta soggetto all'imposta di bollo di 14,62€ ogni quattro pagine nei casi e ai sensi di legge e salvo i casi di esenzione e motivare a cura dell'interessato.

RECAPITI

Consultorio Familiare "Priula"

Sede operativa: Via De' Medici 13 - San Pellegrino Terme (Bg)

Telefono: 0345-1820708

e-mail: consultorio.priula@coopincammino.it

Fb: [consultorio.priula](https://www.facebook.com/consultorio.priula)

Sito: www.coopincammino.it