

INDICE / INDEX

IL CONSULTORIO	4
LE PLANNING FAMILIAL	
MISSION E PRINCIPI	4
MISSIONS ET PRINCIPES	
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	4
DROITS ET DEVOIRS DES USAGERS	
SEDI, ORARI DI APERTURA E DI SEGRETERIA.....	4
ADRESSES, HORAIRES D'OUVERTURE ET DE SECRETARIAT	
FIGURE PROFESSIONALI	5
PROFESSIONNELS DE SANTÉ	
MODALITA' DI ACCESSO	5
MODALITÉS D'ACCÈS	
AREE DI INTERVENTO E PRESTAZIONI	5
ZONES D'INTERVENTIONS ET DE PRESTATIONS	
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	9
ÉVALUATION DE LA QUALITE DU SERVICE	
MODALITA' DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO / DISSERVIZIO / GRADIMENTO	9
MODALITÉ POUR PORTER UNE RÉCLAMATION / DÉNONCER UN MAUVAIS SERVICE / EXPRIMER UNE SATISFACTION	
ALLEGATO 1 – MODULO RECLAMI	
ANNEXE 1 – MODULE DE RÉCLAMATION	

IL CONSULTORIO

Il Consultorio è un servizio territoriale dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) di Crema, orientato alla prevenzione e promozione della salute della famiglia: della donna, dell'età evolutiva, dell'adolescenza, delle relazioni di coppia ed eroga prestazioni socio-sanitarie ad alta integrazione.

Fornisce informazioni, consulenza, sostegno e interventi specialistici su richiesta relativamente a: gravidanza, post-parto, cura del neonato e del bambino, contraccezione, IVG, salute della donna, relazioni di coppia e genitoriali, infanzia e adolescenza, difficoltà personali e/o familiari a seguito di eventi critici.

Il Consultorio si propone, pertanto, come punto di riferimento per l'individuo, la coppia, la famiglia nelle diverse fasi della vita, e adotta un modello d'intervento in grado di garantire la valutazione personalizzata dei bisogni e la presa in carico globale e integrata.

Tutte le attività sono garantite da un gruppo di lavoro che opera in modo integrato e interdisciplinare, costituito da Assistente sociale, Assistente sanitaria, Medico ginecologo, Ostetrica, Psicologo ed Educatore Professionale.

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con il Punto nascita ospedaliero e con la rete dei servizi territoriali (Medici di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta, servizi sociali dei Comuni, scuole, associazioni, agenzie educative, ecc.), al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona.

Il Consultorio autorizzato è in fase di accreditamento avendo il possesso dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi previsti dalla normativa di riferimento (DGR X/2569 del 31/10/2014 e s.m.i.)

LE PLANNING FAMILIAL

Le planning familial est un service territorial de l'Azienda Sociosanitaria Territoriale (ASST) (*Autorité Socio-sanitaire Territoriale*) de Crema, orienté à la prévention et la promotion de la santé de la famille : de la femme, de l'enfance, de l'adolescence, des relations de couples et fournit des prestations socio-sanitaires à haute intégration.

Il fournit des informations, des consultations, du soutien et des interventions spécialisées sur demande en ce qui concerne : la grossesse, la période post-natale, le soin des nourrissons et des enfants, la contraception, l'IVG, la santé de la femme, les relations de couples et parentales, l'enfance et l'adolescence, les difficultés personnelles et/ou familiales à la suite d'événements critiques.

Le planning familial a donc pour but d'être un point de référence pour la personne, pour le couple et la famille dans les différentes phases de la vie, et adopte un modèle d'intervention capable de garantir une évaluation personnalisée des besoins et une prise en charge globale et intégrée.

Toutes les activités sont garanties par un groupe de travail qui œuvre de manière intégrée et interdisciplinaire, constitué d'Assistante sociale, Assistante sanitaire, Médecin gynécologue, Sage-Femme, Psychologue et Educateur professionnel.

Une attention toute particulière est destinée à l'intégration avec le Point naissance hospitalier et avec le réseau des services territoriaux (Médecins de Médecine Générale et Pédiatres de famille, services sociaux des Communes, écoles, associations, institutions éducatives, etc.), afin de garantir des parcours de prise en charge globale de la personne.

Le planning familial autorisé est en phase d'accréditation et il a déjà les conditions structurelles, de gestion et organisationnelles prévues par la norme de référence (DGR X/2569 du 31/10/2014 et amendements successifs).

MISSION E PRINCIPI

Il Consultorio persegue:

- l'armonico sviluppo delle relazioni familiari e della coppia, nonché dei rapporti fra genitori e figli
- la salute psico-fisica della donna con particolare riferimento alla maternità
- la salute del concepito, del neonato e del bambino nella prima infanzia
- la sana e responsabile procreazione
- l'applicazione della legge 194/78 per l'interruzione di gravidanza
- prevenzione dei tumori femminili

Adotta strategie al fine di favorire l'accessibilità e la fruibilità dei servizi per la promozione della salute, oltre che a sviluppare il miglioramento dell'appropriatezza e dell'efficacia delle prestazioni erogate, nell'osservanza dei principi quali: eguaglianza, imparzialità, rispetto, diritto di scelta, continuità ed efficacia ed efficienza.

MISSIONS ET PRINCIPES

Le planning familial a pour mission :

- le développement harmonieux des relations familiales et de couple, ainsi que les rapports parents-enfants
- la santé psycho-physique de la femme et plus particulièrement en ce qui concerne la maternité
- la santé de l'enfant, du nouveau-né et de la petite enfance
- une procréation saine et responsable
- l'application de la loi 194/78 pour l'interruption de grossesse
- la prévention des tumeurs chez la femme

Il adopte des stratégies dans le but de favoriser l'accès et l'utilisation des services pour la promotion de la santé, outre que développer l'amélioration de l'adéquation et de l'efficacité des prestations octroyées, dans le respect des principes tels que : égalité, impartialité, respect, droit de choisir, continuité et efficacité et efficience.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

- DIRITTI DEGLI UTENTI

L'ASST si impegna ad attivare azioni volte a migliorare l'organizzazione e la professionalità degli operatori. Il Consultorio dell' ASST di Crema opera nel rispetto dei diritti della persona ed in particolare alla trasparenza e alla libera scelta, il diritto alla privacy.

In particolare la gestione dei dati personali/sensibili e la tutela della privacy avvengono nel rispetto del D.lgs. 196/2003.

Ogni cittadino di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di avere risposta in tempi brevi (vedi le modalità a pagina 8 della presente Carta o sul sito www.asst-crema.it)

- DOVERI DEGLI UTENTI

I cittadini sono chiamati a partecipare al miglioramento ed al buon funzionamento dei servizi, rispettando le regole stabilite e condivise.

DROITS ET DEVOIRS DES USAGERS

- DROITS DES USAGERS

L'ASST s'engage à mettre en place des actions qui visent à l'amélioration de l'organisation et de la professionnalité des opérateurs. Le planning familial de l'ASST de CREMA opère dans le respect des droits de la personne et plus particulièrement pour la transparence, le libre choix et le droit à la confidentialité. Plus particulièrement la gestion des données à caractère personnel/sensibles et la protection de la confidentialité est effectuée conformément au Décret-loi 196/2003.

Chaque citoyen a la possibilité de faire des suggestions et de porter des réclamations en ce qui concerne la prestation reçue et d'avoir une réponse rapide (voir les modalités page 8 de la présente charte ou sur le site www.asst-crema.it)

- DEVOIRS DES USAGERS

Les citoyens sont amenés à participer à l'amélioration et au bon fonctionnement des services, dans le respect des règles établies et partagées.

SEDI, ORARI DI APERTURA E DI SEGRETERIA

Sono riportati di seguito: le modalità di raggiungimento, gli orari di apertura e i recapiti della sede Consultoriale. In base alle necessità è possibile concordare appuntamenti o attività di gruppo interne /esterne in orari diversi da quelli indicati.

U.O. Consultorio Familiare

Via Manini, 21
26013 Crema

Per raggiungere la sede:
consulta il sito www.asst-crema.it
oppure
www.muoversi.regione.lombardia.it

☎ 0373 218.220 – 218.221
✉ consultorio@asst-crema.it

🕒 **Orari Ufficio:**
Dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00

Al di fuori degli orari di apertura si riceve su appuntamento.

ADRESSES, HORAIRES D'OUVERTURE ET DE SECRETARIAT

Vous trouverez ci-dessous : les modalités pour nous rejoindre, les horaires d'ouverture et les coordonnées du Planning Familial. En fonction des besoins il est possible de prendre rendez-vous ou d'organiser des activités de groupe internes / externes à des horaires différents de ceux qui sont indiqués.

U.O. Consultorio Familiare

Via Manini, 21
26013 Crema

Pour nous rejoindre:
consulter le site www.asst-crema.it
ou
www.muoversi.regione.lombardia.it

☎ 0373 218.220 – 218.221
✉ consultorio@asst-crema.it

🕒 Horaires de bureaux:

Du Lundi au Vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00

En dehors de ces horaires d'ouverture uniquement sur rendez-vous.

FIGURE PROFESSIONALI

Nel Consultorio dell' ASST di Crema sono presenti le seguenti figure professionali:

- Assistente sociale
- Educatore professionale
- Assistente sanitaria
- Medico ginecologo
- Ostetrica
- Psicologo
- Collaboratore Amministrativo

PROFESSIONNELS DE SANTE

Au planning familial de l'ASST de Crema vous pouvez trouver les professionnels de santé suivants :

- Assistante sociale
- Educateur professionnel
- Assistante sanitaire
- Médecin gynécologue
- Sage-femme
- Psychologue
- Collaborateur Administratif

MODALITÀ DI ACCESSO

Ogni persona regolarmente iscritta al Sistema Sanitario Nazionale può accedere al Consultorio con la Carta Nazionale dei Servizi. I cittadini Europei con Tessera TEAM, il Codice STP per i cittadini extra comunitari in permesso temporaneo di soggiorno.

Per prenotare le prestazioni socio sanitarie erogate dal consultorio è possibile:

- Telefonare al n. 0373/218220-221
- Recarsi presso la sede del Consultorio Familiare durante gli orari di apertura/accoglienza al pubblico.

Le prestazioni soggette a ticket si pagano in sede tramite bancomat/carta di credito o bollettino postale.

ACCESSO LIBERO

Gli utenti possono accedere liberamente negli orari di apertura del servizio per informazioni/colloqui di accoglienza.

ACCESSO SU PRENOTAZIONE

Tutte le altre prestazioni avvengono su appuntamento.

Le prestazioni vengono erogate nel rispetto degli indicatori richiesti dall'azienda.

MODALITÉS D'ACCÈS

Toute personne inscrite au Système Sanitaire National peut accéder au planning familial avec la Carte Nationale des Services. Les citoyens européens avec la carte TEAM et avec le code STP pour les citoyens extracommunautaires avec permis temporaire de séjour.

Pour réserver des prestations socio-sanitaires auprès du planning familial vous pouvez :

- Téléphoner au n° 0373/218220-221
- Vous rendre au planning familial pendant les horaires d'ouverture / d'accueil au public

Les prestations avec ticket modérateur peuvent être réglées par carte bleue/carte de crédit ou par bulletin de paiement postal.

ACCÈS LIBRE

Les usagers peuvent accéder librement aux horaires d'ouverture du service pour demander des informations / des entretiens d'accueil.

ACCÈS SUR RENDEZ-VOUS

Toutes les autres prestations se font sur rendez-vous.

Les prestations sont octroyées conformément aux indicateurs fixés par l'autorité sanitaire.

AREE DI INTERVENTO E PRESTAZIONI

Il consultorio svolge le seguenti attività psico-sociali e sanitarie:

- Assistenza alla mamma ed al neonato
- Adozione nazionale ed internazionale - Centro delle Adozioni
- Consulenza preconcezionale
- Consulenza per l'infertilità e la sterilità
- Consulenza e sostegno psico socio-sanitario per le problematiche dell'adolescente e del giovane
- Contraccezione
- Prevenzione dei tumori femminili
- Disagio psicologico individuale e familiare
- Gravidanza e nascita
- Interruzione volontaria di gravidanza
- Menopausa

Assistenza alla mamma ed al neonato

Descrizione

Attività informativa, di consulenza, supporto e accompagnamento alla mamma nel post-parto, in sinergia con l'U.O. di Ostetricia e Ginecologia.

Consigli, suggerimenti e sostegno per le prime cure al neonato con particolare attenzione all'allattamento, attività svolta anche al domicilio della neo mamma. Corso di "massaggio del bambino".

Prestazioni e modalità

- Sostegno e consulenza sulle cure al bambino, all'allattamento e alla crescita, entro i primi 40 giorni di vita del bambino si effettuano visite anche presso il domicilio o ambulatoriali presso la sede del Consultorio Familiare.

A questo scopo è stato creato un ambulatorio dedicato all'assistenza alle neo-mamme e al neonato, nel quale si possono incontrare ostetriche e assistenti sanitarie. La psicologa è disponibile a richiesta, per incontri di consultazione con i genitori sul rapporto madre-padre-bambino fin dai primi giorni di vita al fine di rinforzare le naturali capacità di accudimento e relazione.

- Controllo dopo il parto: visita ginecologica dopo circa 40 giorni dal parto.

- Corso di massaggio del Bambino. Promuove uno stato di benessere del bambino, il contatto affettivo tra genitore e neonato e il rilassamento di entrambi. Il corso consiste in 4 incontri della durata di circa un'ora e mezza ed è rivolto ad entrambi i genitori. Durante gli incontri si affrontano alcuni argomenti riguardanti

la teoria e la pratica del massaggio, il rilassamento del bambino e il trattamento di piccoli disagi frequenti nella primissima infanzia quali stipsi, meteorismo, coliche addominali e pianto.

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento. Le prestazioni sono erogate successivamente ad una preliminare fase di accoglienza, informazione, definizione dei bisogni evidenziati dall'utente.

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono esenti da ticket, compreso il corso "massaggio del bambino".
La visita ginecologica post partum prevede un ticket di € 22,40.

Adozione nazionale ed internazionale - Centro delle Adozioni

Descrizione

Attività di informazione, formazione e sostegno alle coppie orientate all'adozione di un bambino.

Per chi

- Per le coppie che desiderano maggior informazione sull'adozione;
- per le coppie che hanno già presentato domanda di adozione presso il Tribunale per i Minorenni;
- per il nuovo nucleo familiare in cui si è inserito il bambino adottato.

Prestazioni e modalità

Il servizio offre:

- colloqui informativi sul percorso adottivo dell'adozione nazionale ed internazionale
- corsi di formazione pre-idoneità per le coppie aspiranti l'adozione
- colloqui psico-sociali con le coppie che hanno presentato istanza di adozione su incarico del Tribunale per i Minorenni
- sostegno nel post-adozione, su richiesta della coppia/ Tribunale per i Minorenni/Ente Autorizzato

Modalità di accesso

Le prestazioni sono erogate successivamente ad una preliminare fase di accoglienza, informazione, definizione dei bisogni evidenziati dall'utente. L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un . appuntamento.

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono esenti da ticket.

Consulenza per l'infertilità e la sterilità

Descrizione

Attività di informazione, consulenza, assistenza per la donna, la coppia, con problemi di infertilità o sterilità.

Prestazioni e modalità

- Visita ginecologica
- consulenza sanitaria
- indicazione per visita uro/andrologica
- invio per controlli specialistici di laboratorio e strumentali

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento.

Costo e modalità di pagamento

Ticket di € 28,50 per il primo contatto dell'anno; € 22,40 per le successive visite.
Prestazioni esenti da ticket per le donne che non abbiano compiuto il 25° anno di età, non coniugate o non conviventi, residenti nella provincia di Cremona e per gli esenti di legge (disoccupazione, esenzione totale).

Consulenza preconcezionale

Descrizione

Attività di informazione, consulenza, assistenza sanitaria per la donna, la coppia, che si appresta a concepire un figlio.

Prestazioni e modalità

- Consulenza e assistenza sanitaria per la donna e la coppia
- invio per esami di laboratorio gratuiti previsti dal protocollo nazionale
- visita ginecologica
- indicazioni per eventuali visite specialistiche

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento.

Costo e modalità di pagamento

Ticket di € 28,50 per il primo contatto dell'anno; € 22,40 per successive visite.

Prestazioni esenti da ticket per le donne che non abbiano compiuto il 25° anno di età, non coniugate o non conviventi, residenti nella provincia di Cremona e per gli esenti di legge (disoccupazione, esenzione totale).

Consulenza e sostegno psico socio-sanitario per le problematiche dell'adolescente e del giovane

Descrizione

Attività di ascolto, consulenza e sostegno per adolescenti e giovani.

Per chi

Adolescenti e giovani, dai 13 ai 24 anni. Per i genitori, le famiglie e gli altri adulti di riferimento (insegnanti, educatori, etc.)

Prestazioni e modalità

Per il sostegno alla realizzazione dello sviluppo sia dell'adolescente sia del suo sistema familiare nell'individuazione e promozione di competenze personali e relazionali che favoriscono la crescita dell'individuo, nella diagnosi e nell'intervento precoce sulla situazione di disagio.

Il Servizio offre:

- consulenza psicologica per adolescenti e genitori
- consulenza sociale ed educativa
- visite ginecologiche e/o consulenza sanitaria

Si effettuano colloqui individuali, di coppia e familiari. Nel servizio operano Psicologo, Assistente Sociale, Assistente Sanitaria ed Educatore Professionale.

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento. Le prestazioni sono erogate successivamente ad una preliminare fase di accoglienza, informazione, definizione dei bisogni evidenziati dall'utente.

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono esenti da ticket.

Contracezione

Descrizione

Attività di informazione, consulenza, assistenza sanitaria, addestramento all'uso di metodi contraccettivi.

Prestazioni e modalità

- Colloquio e informazione sui diversi metodi contraccettivi, per una conoscenza approfondita ed una scelta più consapevole e personalizzata.
- visita ginecologica
- addestramento all'uso del metodo contraccettivo
- visite di controllo e consulenze

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento.

Le prestazioni possono prevedere una preliminare fase di accoglienza, informazione, definizione dei bisogni evidenziati dall'utente.

Costo e modalità di pagamento

Ticket di € 28,50 per il primo contatto dell'anno; di € 22,40 per successive visite di controllo. Ticket per ulteriori prestazioni specifiche.

Prestazioni esenti da ticket per le donne che non abbiano compiuto il 25° anno di età, non coniugate o non conviventi, residenti nella provincia di Cremona e per gli esenti di legge (disoccupazione, esenzione totale).

Prevenzione dei tumori femminili

Descrizione

Attività di informazione, consulenza, assistenza sanitaria, esecuzione di test a carattere preventivo (pap-test) nell'ambito dello screening dell'ATS della Val padana e su richiesta dello specialista.

Prestazioni e modalità

- Colloquio di accoglienza e informazione
- consulenze

- esecuzione pap-test nell'ambito dello screening di prevenzione del tumore del collo dell'utero promosso dell'ATS della Val Padana, che prevede l'esecuzione gratuita di un pap-test ogni tre anni, per tutte le donne di età compresa tra i 25 e 64 anni che risiedono nella provincia di Cremona e che non abbiano avuto intervento di isterectomia totale.

Modalità di accesso

PAP TEST in screening su appuntamento al numero verde 800279999.

PAP TEST su richiesta delle specialista.

Referti

PAP TEST in screening: il referto viene recapitato entro 30 giorni dall'erogazione presso il domicilio.

PAP TEST con richiesta dello specialista: il referto viene consegnato presso il consultorio entro 30 giorno.

Costo e modalità di pagamento

Ticket pap test € 19,55, Esente se in screening.

Consulenza e sostegno psico socio-sanitario ed educativo per le problematiche familiari.

Descrizione

Attività di accoglienza, informazione, consulenza, valutazione, sostegno psicologico ed educativo ed eventuale percorso presa in carico.

Per chi

Individui, coppie, famiglie, anziani e persone con disabilità.

Prestazioni e modalità

Gli interventi sono mirati al sostegno di situazioni di difficoltà della famiglia o del singolo nelle seguenti aree:

- rapporto genitori figli
- consulenza in momenti di crisi di coppia, separazione e divorzio.
- consulenza sessuologica
- consulenza nell'area del diritto familiare
- sostegno e accompagnamento della donna gravidanza e puerperio
- accompagnamento e di un supporto alle donne che richiedono un intervento di interruzione volontaria della gravidanza
- consulenza e sostegno nei casi di sospetto abuso o maltrattamento grave nei minori.
- consulenza e sostegno alle donne vittime di violenza.

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento.

Le prestazioni sono erogate successivamente ad una preliminare fase di accoglienza, informazione, definizione dei bisogni evidenziati dall'utente

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono esenti da ticket

Gravidanza e nascita

Descrizione

Attività informativa, assistenza sanitaria, consulenza, accompagnamento alla donna in gravidanza.

Corsi di preparazione al parto organizzati in collaborazione con dall'U.O. di Ostetricia e Ginecologia (link locandina).

Prestazioni e modalità

- Consigli e suggerimenti sugli stili di vita (alimentazione, fumo, alcool, farmaci, ecc)
- informazioni sulla diagnosi prenatale (bitest, villocentesi, amniocentesi, ecografie)
- periodici controlli con verifica di tutti i parametri (pressione, peso, ecc.)
- indicazioni utili per affrontare le fasi della gravidanza (modificazioni gravidiche, travaglio, parto)
- informazioni legali sui diritti-doveri della lavoratrice-madre durante la gravidanza e informazioni ai genitori dopo -la nascita del bambino.
- consulenze dell'assistente sociale e/o dello psicologo.
- incontri di gruppi relativi alla promozione e sostegno all' allattamento al seno in gravidanza e in puerperio.

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento. Le prestazioni sono erogate successivamente ad una preliminare fase di accoglienza, informazione, definizione dei bisogni evidenziati dall'utente.

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono esenti da ticket.

Interruzione volontaria di gravidanza (legge 194/1978)

Descrizione

Assistenza e consulenza alla donna e/o alla coppia per una scelta consapevole rispetto all'interruzione volontaria di gravidanza, in accordo con le vigenti disposizioni di legge.

Prestazioni e modalità

- Informazioni di carattere sanitario e sull'iter procedurale
- colloqui (sanitario, sociale e/o psicologico) di valutazione ed analisi della motivazione della richiesta
- visita ginecologica
- rilascio di certificazione ai sensi di legge
- indicazioni relative alla prenotazione dell'intervento presso le strutture ospedaliere del territorio.
- controllo ginecologico post IVG finalizzato alla contraccezione.

In caso minore è richiesto il consenso di entrambi i genitori o degli esercenti la potestà. Se la minore richiedente non vuole coinvolgere i genitori o gli esercenti la potestà, è previsto inoltre l'iter procedurale di accompagnamento della stessa presso il Giudice Tutelare del tribunale ordinario da parte degli operatori del consultorio.

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento. Le prestazioni sono erogate successivamente ad una preliminare fase di accoglienza, informazione, definizione dei bisogni evidenziati all'utente.

Costo e modalità di pagamento

Le prestazioni sono esenti da ticket.

Ticket € 22.50 per controllo ginecologico post IVG.

Assistenza e controlli in menopausa

Descrizione

Attività consulenza sanitaria e accompagnamento psicologico della donna in pre-menopausa e climaterio.

Prestazioni e modalità

- Colloqui di consulenza sugli stili di vita
- visita ginecologica
- prescrizioni di esami di laboratorio e indagini diagnostiche
- consulenza sessuologica

Modalità di accesso

L'accesso può avvenire direttamente o fissando telefonicamente un appuntamento. Le prestazioni possono prevedere una fase preliminare di accoglienza, informazione, definizione dei bisogni evidenziati dall'utente.

Costo e modalità di pagamento

Ticket per visita ginecologica € 28,50; visita di controllo € 22,40; consulenza psicologica esente. Esenzioni di legge.

ZONES D'INTERVENTION ET DE PRESTATION

Le planning familial exerce les activités psycho-sociales et sanitaires suivantes :

- Assistance à la maman et au nouveau-né
- Adoption nationale et internationale – Centre des Adoptions
- Consultation préconceptionnelle
- Consultation pour l'infertilité et la stérilité
- Consultation et soutien psycho socio-sanitaire pour les problèmes de l'adolescent et des jeunes
- Contraception
- Prévention des tumeurs chez la femme
- Mal-être psychologique individuel et familial
- Grossesse et naissance
- Interruption volontaire de grossesse
- Ménopause

Assistance à la maman et au nouveau-né

Description

Activités d'information, de consultation, de support et d'accompagnement de la maman et du nouveau-né dans la période post-partum, en synergie avec l'Unité Opérationnelle d'Obstétrique et de Gynécologie.

Conseils, suggestions et soutien pour les premiers soins du nouveau-né avec une attention toute particulière sur l'allaitement, l'activité est faite au domicile de la jeune maman. Cours de « massage du bébé ».

Prestations et modalités

- Soutien et consultation sur le soin du bébé, l'allaitement et la croissance, les 40 premiers jours de vie du bébé des visites peuvent avoir lieu à domicile ou au cabinet aux sièges du Planning Familial. Dans ce but un cabinet dédié à l'assistance des jeunes mamans et du nouveau-né a été créé, où il est possible de rencontrer des sages-femmes et des assistantes sanitaires. Sur demande une psychologue est disponible pour des rencontres de consultation avec les parents sur le rapport mère-père-enfant dès les premiers jours afin de renforcer les capacités naturelles de soins et de relation.

- Contrôle après l'accouchement : visite gynécologique environ 40 jours après l'accouchement.

- Cours de massage pour le bébé. Pour procurer bien-être au bébé, favoriser le contact affectif entre un parent et le nouveau-né et la relaxation parent-enfant. Le cours consiste en 4 rencontres d'environ une heure et demie et est destiné aux deux parents. Pendant ces rencontres, les thèmes suivants seront développés : la théorie et la pratique du massage, la relaxation du bébé et le traitement des petits problèmes fréquents dans les premiers temps comme la constipation, le météorisme, les coliques abdominales et les pleurs.

Modalité d'accès

L'accès peut se faire directement ou en prenant un rendez-vous par téléphone. Les prestations sont octroyées après une phase préliminaire d'accueil, d'information, de définition des besoins identifiés par l'utilisateur.

Coût et modalité de paiement

Les prestations sont exonérées du ticket modérateur, y compris le cours de « massage du bébé »

La visite gynécologique post-partum a un ticket modérateur de 22,40€

Adoption nationale et internationale – Centre des Adoptions

Description

Activité d'information, de formation et de soutien aux couples orientés à l'adoption d'un enfant.

Pour qui

- Pour les couples qui désirent de plus amples informations sur l'adoption ;
- Pour les couples qui ont déjà présenté une demande d'adoption auprès du Tribunal des Mineurs ;
- Pour les nouveaux noyaux familiaux où un enfant a été adopté.

Prestations et modalités

Le service offre :

- des entretiens d'informations sur le parcours adoptif de l'adoption nationale et internationale
- des cours de formation pré-agrément pour les couples désirant adopter
- des entretiens psycho-sociaux avec les couples qui ont présenté une instance d'adoption pour le compte du Tribunal des Mineurs.
- soutien dans la phase post-adoption, sur demande du couple / Tribunal des Mineurs / Organisme Autorisé.

Modalités d'accès

Les prestations sont octroyées successivement à une première phase d'accueil, information, définition des besoins identifiés par l'utilisateur. L'accès peut se faire directement ou en prenant rendez-vous par téléphone.

Coût et modalité de paiement

Les prestations sont exonérées du ticket modérateur

Consultation pour infertilité et stérilité

Description

Activité d'information, consultation, assistance pour la femme, le couple, ayant des problèmes d'infertilité ou de stérilité.

Prestations et modalités

- visites gynécologiques
- consultation sanitaire
- indication pour visite uro/andrologique
- prescriptions pour des contrôles spécialisés de laboratoires et instrumentaux

Modalité d'accès

L'accès peut se faire directement ou en prenant rendez-vous par téléphone.

Coût et modalité de paiement

Ticket modérateur de 28,50€ pour le premier contact de l'année ; 22,40€ pour les visites suivantes. Prestations exonérées du ticket modérateur pour les femmes de moins de 25 ans, non mariées ou qui ne sont pas en concubinage, résidentes dans la province de Cremona et pour les femmes bénéficiant des exonérations prévues par la loi (chômage, exonération totale).

Consultation pré-conceptionnelle

Description

Activité d'information, de consultation, d'assistance sanitaire pour la femme, le couple qui s'apprête à concevoir un enfant.

Prestations et modalités

- Consultation et assistance sanitaire pour la femme et le couple
- prescriptions pour des examens de laboratoires gratuits prévus par le protocole national
- visite gynécologique
- indications pour des éventuels examens supplémentaires.

Modalité d'accès

L'accès peut se faire directement ou en prenant rendez-vous par téléphone.

Coût et modalité de paiement

Ticket modérateur de 28,50€ pour le premier contact de l'année ; 22,40€ pour les visites suivantes. Prestations exonérées du ticket modérateur pour les femmes de moins de 25 ans, non mariées ou qui ne sont pas en concubinage, résidentes dans la province de Cremona et pour les femmes bénéficiant des exonérations prévues par la loi (chômage, exonération totale).

Consultation et soutien psycho socio-sanitaire pour les problèmes de l'adolescent et du jeune adulte

Description

Activités d'écoute, de consultation et de soutien pour adolescents et jeunes adultes

Pour qui

Adolescents et jeunes adultes, de 13 à 24 ans. Pour les parents, les familles et les autres adultes de référence (professeurs, éducateurs, etc.)

Prestations et modalités

Pour le soutien à la réalisation du développement de l'adolescent et de sa famille pour l'individualisation et la promotion des compétences personnelles et relationnelles qui favorisent la croissance de l'individu, avec diagnostic et intervention précoce sur la situation de mal-être.

Le service propose :

- Consultation psychologique pour adolescents et parents
- Consultation sociale et éducative
- Visites gynécologiques et/ou consultation sanitaire

Entretiens individuels, de couple et de famille. Dans le service on peut trouver un Psychologue, une Assistante Sociale, une Assistante Sanitaire et un Éducateur Professionnel.

Modalité d'accès

L'accès peut se faire directement ou en prenant rendez-vous par téléphone. Les prestations sont fournies à la suite d'une phase initiale d'accueil, d'information, de définition des besoins définis par l'utilisateur.

Coût et modalité de paiement

Les prestations sont exonérées du paiement du ticket modérateur.

Contraception

Description

Activité d'information, de consultation, d'assistance sanitaire, information sur l'utilisation des méthodes de contraception.

Prestations et modalités

- Entretien et information sur les différentes méthodes de contraception, dans le but d'avoir une connaissance approfondie et de faire un choix éclairé et personnalisé
- visite gynécologique
- information sur l'utilisation du moyen de contraception

- visites de contrôle et consultations.

Modalités d'accès

L'accès peut se faire directement ou en prenant rendez-vous par téléphone.

Les prestations peuvent prévoir une phase initiale d'accueil, d'information et de définition des besoins définis par l'utilisateur.

Coût et modalité de paiement

Ticket modérateur de 28,50€ pour le premier contact de l'année ; 22,40€ pour les visites de contrôle suivantes.

Ticket modérateur pour d'autres prestations spécifiques.

Prestations exonérées du ticket modérateur pour les femmes de moins de 25 ans, non mariées ou qui ne sont pas en concubinage, résidentes dans la province de Cremona et pour les femmes bénéficiant des exonérations prévues par la loi (chômage, exonération totale).

Prévention des tumeurs chez la femme

Description

Activité d'information, de consultation, d'assistance sanitaire, d'exécution de test à caractère préventif (frottis) dans le cadre du dépistage de l'ATS de Val Padana et sur demande du spécialiste.

Prestations et modalités

- Entretien d'accueil et d'information

- consultations

- frottis dans le cadre du dépistage de la tumeur du col de l'utérus mis en place par l'ATS Val Padana, qui prévoit l'exécution gratuite d'un frottis tous les trois ans, pour toutes les femmes de 25 à 64 ans qui résident dans la province de Cremona et qui n'ont pas eu d'opération d'hystérectomie totale.

Modalités d'accès

FROTTIS pour le dépistage sur rendez-vous au numéro vert 800279999.

FROTTIS sur demande d'un spécialiste

Résultats

FROTTIS de dépistage : le résultat est envoyé par poste dans les trente jours.

FROTTIS sur demande du spécialiste : le résultat est envoyé au planning dans les trente jours

Coûts et modalités de paiement

Ticket modérateur frottis 19,55€, exonération dans le cadre d'examen de dépistage.

Consultation et soutien psycho socio-sanitaire et éducatif pour les problématiques liées à la famille

Description

Activités d'accueil, d'information, de consultation, d'évaluation, de soutien psychologique et éducatif et éventuellement parcours de prise en charge.

Pour qui

Des personnes, des couples, des familles, des personnes âgées et des personnes avec handicap

Prestations et modalités

Les interventions visent à soutenir les personnes ou les familles qui sont en situations de difficultés dans les cas suivants :

- rapports enfants-parents

- consultation de couple dans des moments de crise, séparation ou divorce

- consultation de sexologie

- consultation en droit de la famille

- soutien et accompagnement de la femme enceinte et ayant accouché

- accompagnement et support dans des cas d'abus ou de maltraitements graves sur mineurs suspectés

- consultation et soutien aux femmes victimes de violence.

Modalités d'accès

L'accès peut se faire directement ou en prenant rendez-vous par téléphone.

Les prestations peuvent prévoir une phase initiale d'accueil, d'information, de définition des besoins définis par l'utilisateur.

Coûts et modalités de paiement

Les prestations sont exonérées du paiement du ticket modérateur.

Grossesse et naissance

Description

Activité d'information, d'assistance sanitaire, de consultation, d'accompagnement de la femme enceinte.

Cours de préparation à l'accouchement organisés en collaboration avec l'UO d'Obstétrique et de Gynécologie (lien sur le dépliant).

Prestations et modalités

- conseils et suggestions sur le style de vie (alimentation, tabac, alcool, médicaments, etc.)
- informations sur le diagnostic prénatal (tests sanguins, choriocentèse, amniocentèse, échographie)
- contrôles périodiques avec vérification de tous les paramètres (tension, poids, etc)
- indications utiles pour affronter les phases de la grossesse (modifications dues à la grossesse, travail, accouchement)
- informations légales sur les droits et les devoirs de la mère active pendant la grossesse et informations aux parents après la naissance de l'enfant.
- consultation de l'assistante sociale et/ou du psychologue.
- rencontres de groupes relatives à la promotion et au soutien de l'allaitement au sein pendant la grossesse et après l'accouchement.

Modalités d'accès

L'accès peut se faire directement ou en prenant rendez-vous par téléphone.

Les prestations peuvent prévoir une phase initiale d'accueil, d'information, de définition des besoins définis par l'utilisateur.

Coûts et modalités de paiement

Les prestations sont exonérées du paiement du ticket modérateur.

Interruption volontaire de grossesse (loi 194/1978)

Description

Assistance et consultation pour la femme et/ou le couple pour un choix informé sur l'interruption volontaire de grossesse, conformément aux lois en vigueur.

Prestations et modalités

- informations de caractère sanitaire et sur la procédure
- entretiens (sanitaire, social et / ou psychologique) d'évaluation et analyse de la motivation de la demande
- visite gynécologique
- délivrance de certification conformément à la loi
- indications relatives à la réservation de l'intervention auprès des hôpitaux du territoire.
- contrôle gynécologique post-IVG finalisé à la contraception.

Dans le cas d'une patiente mineure le consentement des deux parents ou de la personne ayant l'autorité parentale est demandé. Si la mineure ne désire pas impliquer les parents ou la personne ayant l'autorité parentale, une procédure d'accompagnement de celle-ci auprès du Juge des tutelles du tribunal ordinaire par les opérateurs du planning sera demandée.

Modalités d'accès

L'accès peut se faire directement ou en prenant un rendez-vous par téléphone. Les prestations sont fournies après une phase initiale d'accueil, d'information, de définition des besoins définis par l'utilisateur.

Coûts et modalités de paiement

Les prestations sont exonérées du paiement du ticket modérateur.

Paiement du ticket modérateur pour le contrôle gynécologique post-avortement

Assistance et contrôle en ménopause

Description

Activité de consultation sanitaire et accompagnement psychologique de la femme en pré-ménopause et ménopause.

Prestations et modalités

- entretiens de consultations sur les styles de vie
- visite gynécologique
- prescriptions d'exams de laboratoire et recherche de diagnostic
- consultation de sexologie

Modalité d'accès

L'accès peut se faire directement ou en prenant rendez-vous par téléphone.

Les prestations peuvent prévoir une phase initiale d'accueil, d'information, de définition des besoins de l'utilisateur.

Costs et modalités de paiement

Le ticket modérateur pour une visite gynécologique est de 28,50€ ; visite de contrôle 22,40€ ; consultation psychologique exonérée. Exonérations prévues par la loi.

PROGETTI

Il Consultorio Familiare partecipa in collaborazione con altri enti a progetti di promozione della salute in merito alla:

- Promozione, protezione e sostegno dell'allattamento al seno (percorso UNICEF)
- Promozione delle competenze sociali e attività di prevenzione nelle scuole
- Collaborazione relativa al protocollo "Spazio di legalità" nelle scuole

Ed inoltre:

- Valutazione psicologica e presa in carico psicoterapica su incarico del Tribunale per i Minorenni o Tribunale Ordinario , in collaborazione con la Tutela Minori
- Progetti regionali : attuazione dei progetti a favore delle famiglie fragili
- Commissione paritetica per l'accertamento e l'individuazione dell' alunno in situazione di disabilità (DPCM n.185 del 2006)
- Percorso di continuità assistenziali Area Disabili
- Valutazione psico-attitudinale per profilo socio-lavorativo (ai sensi della legge 68/99)
- Partecipazione operatore sociale nella commissione medico legale per l'accertamento dell'invalidità (legge 104/92 e 68/99)

PROJETS

Le planning familial participe en collaboration avec d'autres organismes à des projets de promotion de la santé au sujet de :

- Promotion, protection et soutien de l'allaitement au sein (parcours UNICEF)
- Promotion des compétences sociales et des activités de prévention dans les écoles
- Collaboration en ce qui concerne le protocole « Espace de légalité » dans les écoles

Et aussi :

- Évaluation psychologique et prise en charge psychothérapique sur demande du Tribunal des Mineurs ou du Tribunal Ordinaire, en collaboration avec la Tutelle des Mineurs
- Projets régionaux : mise en acte des projets en faveur des familles fragiles
- Commission paritaire pour la constatation et l'individualisation de l'élève en situation de handicap (DPCM n°185 de 2006)
- Parcours de continuité d'assistance Service pour Handicapés
- Évaluation psychotechnique pour le profil socioprofessionnel (conformément à la loi 68/99)
- Participation de l'opérateur social dans la commission de médecin conseil pour constater l'invalidité (loi 104/92 et 68/99)

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

CUSTOMER

Periodicamente, il cittadino è coinvolto nella valutazione del gradimento, rispetto a specifiche attività; a tal fine vengono utilizzati idonei strumenti per la rilevazione della customer satisfaction.

I risultati della rilevazione vengono pubblicati sul sito dell'ASST ed esposti nei consultori familiari.

ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE

CLIENT

Régulièrement, le citoyen est chargé d'évaluer le degré de satisfaction, par rapport à des activités spécifiques ; pour cela des instruments adaptés pour une enquête de satisfaction des consommateurs sont utilisés.

Les résultats de l'enquête sont publiés sur le site de l'ASST et exposés dans les plannings familiaux.

MODALITA' DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO / DISSERVIZIO / GRADIMENTO

L'ASST garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino assicurandogli la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio.

E' possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), con una delle seguenti modalità:

- presentandosi direttamente al Punto Informazione ed Ascolto URP aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e il mercoledì anche dalle 14.00 alle 17.00, Largo Dossena, 2 – Crema
- Telefonando al numero 0373 280580 – 280544
- per posta elettronica urp@asst-crema.it
- compilando la scheda di segnalazione – di seguito allegata F/R - e consegnandola di persona o inoltrandola via fax al numero 0373 280572 o per email

MODALITÉ POUR PORTER UNE RÉCLAMATION / DÉNONCER UN MAUVAIS SERVICE / EXPRIMER UNE SATISFACTION

L'ASST garantit la fonction de tutelle envers le citoyen en lui assurant la possibilité de porter une réclamation à la suite d'un mauvais service.

Il est possible de contacter le Bureau des Relations avec le Public (URP), en utilisant un des moyens suivants :

- En se présentant directement au Point d'Information et d'Écoute URP ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et le mercredi de 14h00 à 17h00, Largo Dossena, 2 – Crema.
- En téléphonant au numéro 0373 280580 – 280544
- Par courrier électronique urp@asst-crema.it
- En remplissant la fiche de signalement – en annexe recto/verso – et en la remettant en main propre ou en l'envoyant par fax au numéro 0373 280572 ou par email