

ÍNDICE

IL CONSULTORIO.....	4
MISSION E PRINCIPI.....	4
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	4
SEDI, ORARI DI APERTURA E DI SEGRETERIA	4
FIGURE PROFESSIONALI	5
MODALITA' DI ACCESSO	5
AREE DI INTERVENTO E PRESTAZIONI	5
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	9
MODALITA' DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO / DISSERVIZIO / GRADIMENTO	9
ALLEGATO 1 – MODULO RECLAMI	

ÍNDICE

EL CONSULTORIO.....	4
MISIÓN Y PRINCIPIOS.....	4
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.....	4
SEDES, HORARIOS DE APERTURA Y DE SECRETARÍA	4
FIGURAS PROFESIONALES.....	5
MODALIDAD DE ACCESO	5
ÁREAS DE INTERVENCIÓN Y PRESTACIONES.....	5
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	9
MODALIDAD DE SEÑALACIÓN DE RECLAMACIÓN / MAL FUNCIONAMIENTO / SAFISTACCIÓN	9
ANEXO 1 – MÓDULO RECLAMACIONES	

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.)

EL CONSULTORIO

El Consultorio es un servicio territorial de la Estructura Sociosanitaria Territorial (ASST) de Crema, orientado a la prevención y promoción de la salud de la familia: de la mujer, de la edad evolutiva, de la adolescencia, de las relaciones de pareja y que eroga prestaciones sociosanitarias de alta integración.

Proporciona informaciones, asesoría, apoyo e intervenciones especializadas, cuando lo requieran, relacionadas con: embarazo, posparto, atención del recién nacido y el niño, anticoncepción, IVG, salud de la mujer, relaciones de pareja y paternidad, infancia y adolescencia y dificultades personales y/o familiares a raíz de eventos críticos.

El Consultorio, por lo tanto, se propone como punto de referencia para el individuo, la pareja y la familia en las diferentes fases de la vida y adopta un modelo de intervención capaz de garantizar la evaluación personalizada de las necesidades y la gestión global integrada.

Todas las actividades están garantizadas por un grupo de trabajo que opera de manera integrada e interdisciplinaria, compuesto por el asistente social, asistente de salud, médico ginecólogo, obstetra, psicólogo y educador profesional.

Se presta especial atención a la integración con el Punto nacimiento hospitalario y con la red de servicios territoriales (médicos de cabecera y pediatras de libre elección, servicios sociales de los municipios, escuelas, asociaciones, agencias educativas, etc.) para garantizar las etapas para la gestión global de la persona.

El Consultorio autorizado está en proceso de autorización al cumplir con los requisitos estructurales, administrativos y organizativos establecidos por la legislación pertinente (DGR X/2569 del 31/10/2014 y sus sucesivas modificaciones e integraciones)

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.

MISIÓN Y PRINCIPIOS

El Consultorio persigue:

- El desarrollo armonioso de las relaciones familiares y de pareja, así como las relaciones entre padres e hijos
- La salud psicofísica de las mujeres, con especial referencia a la maternidad.
- La salud del concebido, del recién nacido y del niño en la primera infancia.
- La procreación sana y responsable
- La aplicación de la ley 194/78 para la interrupción del embarazo.
- Prevención de tumores femeninos

Adopta estrategias para favorecer la accesibilidad y utilización de los servicios para la promoción de la salud, además de desarrollar el perfeccionamiento de la adecuación y eficacia de las prestaciones erogadas, en cumplimiento de principios tales como: igualdad, imparcialidad, respeto, derecho de elección, continuidad y eficacia y eficiencia.

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.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

- DERECHOS DE LOS USUARIOS

La ASST se compromete a activar acciones dirigidas a mejorar la organización y la profesionalidad de los operadores. El Consultorio de la ASST di Crema opera en el respeto de los derechos de las personas y, especialmente de la transparencia y la libertad de elección y del derecho a la privacidad.

En concreto, la gestión de los datos personales/confidenciales y la tutela de la privacidad se llevan a cabo de conformidad con el decreto legislativo n. 196/2003.

Cada ciudadano puede hacer sugerencias o reclamaciones sobre el servicio recibido y debe recibir una respuesta rápida (consulte los procedimientos en la página 8 de esta Carta o en el sitio web www.asst-crema.it)

- DEBERES DE LOS USUARIOS

Los ciudadanos están llamados a participar en la mejora y el buen funcionamiento de los servicios, respetando las reglas establecidas y compartidas.

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.

SEDES, HORARIOS DE APERTURA Y DE SECRETARÍA

Se especifican a continuación: Cómo llegar al consultorio, los horarios de apertura y los datos de contacto de la sede para consultas. Dependiendo de las necesidades, será posible organizar citas o actividades de grupo internas/externas en horarios diferentes de los indicados.

<p>U.O. Consultorio Familiar Via Manini, 21 26013 Crema</p> <p>Para llegar a la sede: consulte el sitio www.asst-crema.it o bien www.muoversi.regione.lombardia.it</p>	<p>☎ 0373 218.220 – 218.221 ✉ consultorio@asst-crema.it</p> <p>🕒 Horarios Oficina: De Lunes a Viernes de 9:00 a 12.00 y de 14.00 a 16.00 horas.</p> <p>Fuera del horario de apertura se recibe con cita previa.</p>
---	---

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

FIGURAS PROFESIONALES

En el consultorio de la ASST de Crema están presentes las siguientes figuras profesionales:

- Asistente social
- Educador profesional
- Asistente de salud
- Médico ginecólogo
- Obstetra
- Psicólogo
- Colaborador administrativo

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.

MODALITÀ DE ACCESO

Cada persona inscrita regolarmente en el Sistema Sanitario Nacional puede acceder al Consultorio con la Tarjeta Nacional de los Servicios. Los ciudadanos europeos con tarjeta TEAM y el código STP para ciudadanos no comunitarios con un permiso de residencia temporal.

Para reservar las prestaciones sociosanitarias dispensadas por el consultorio es posible:

- Llamar al número 0373/218220-221
- Presentarse en la sede del Consultorio Familiar durante los horarios de apertura/recepción al público.

Los servicios sujetos a copago se solventan en la sede mediante cajero automático, tarjeta de crédito o giro postal.

ACCESO LIBRE

Los usuarios pueden acceder libremente durante los horarios de apertura del servicio para informaciones/coloquios de admisión.

ACCESO CON CITA PREVIA

Todos los demás servicios serán con cita previa.

Los servicios se prestan de acuerdo con los indicadores requeridos por la estructura.

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

ÁREAS DE INTERVENCIÓN Y PRESTACIONES

El consultorio realiza las siguientes actividades psicosociales y de salud:

- Asistencia a la madre y al recién nacido
- Adopción nacional e internacional - Centro de Adopciones
- Asesoramiento previo a la concepción
- Asesoramiento sobre infertilidad y esterilidad
- Consulta y apoyo psico-socio-sanitario para los problemas de adolescentes y jóvenes
- Anticoncepción
- Prevención de los tumores femeninos
- Malestar psicológico individual y familiar
- Embarazo y parto
- Interrupción voluntaria del embarazo
- Menopausia

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.

Asistencia a la madre y al recién nacido

Descripción

Actividad de información, asesoramiento, apoyo y sustento a la madre en el posparto, en sinergia con la U.O. de Obstetricia y Ginecología.

Consejos, sugerencias y apoyo para los primeros cuidados del recién nacido con especial atención a la lactancia materna, actividad que se lleva a cabo también en el hogar de la nueva madre. Curso de "masaje infantil".

Prestaciones y modalidades

- Apoyo y asesoramiento sobre cuidado infantil, lactancia materna y crecimiento, dentro de los primeros 40 días de vida del niño se efectúan también visitas a domicilio o en consultas externas en la sede del Consultorio Familiar.

Con esta finalidad se ha creado un ambulatorio para proporcionar asistencia a las nuevas madres y a los recién nacidos, donde es posible encontrar obstetras y asistentes de salud. La psicóloga está disponible, si se requiere, para las reuniones de consulta con los padres sobre la relación madre-padre-bebé desde los primeros días de vida, con el fin de reforzar las capacidades naturales de cuidado y relación.

- Revisión posparto: examen ginecológico pasados 40 días del parto, aproximadamente.

- Curso de masaje infantil. Promueve un estado de bienestar del niño, el contacto afectivo entre los padres y el recién nacido y la relajación de ambos. El curso consta de 4 sesiones que duran aproximadamente una hora y media y está dirigido a ambos padres. Durante las sesiones se afrontan algunos argumentos relacionados con la teoría y la práctica del masaje, la relajación del niño y el tratamiento de las pequeñas molestias frecuentes en la primera infancia, tales como el estreñimiento, el meteorismo, los cólicos abdominales y el llanto.

Modalidad de acceso

El acceso se puede realizar directamente o con cita previa telefónica. Los servicios se proporcionan después de una fase preliminar de admisión, información y definición de las necesidades puestas de manifiesto por el usuario.

Costo y forma de pago

Las prestaciones están exentas de copago, incluido el curso de "masaje infantil".

La visita ginecológica postparto prevé un copago de 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.

Adopción nacional e internacional - Centro de Adopciones

Descripción

- Actividades de información, capacitación y apoyo a las parejas orientadas hacia la adopción de un niño.

Para quién

- Para parejas que deseen obtener más informaciones sobre la adopción;
- Para parejas que ya han presentado una solicitud de adopción en el Tribunal de Menores;
- Para la nueva unidad familiar en la que se ha emplazado el niño adoptado.

Prestaciones y modalidades

El servicio ofrece:

- Coloquios informativos sobre el camino adoptivo de la adopción nacional e internacional
- Cursos de capacitación pre-idoneidad para las parejas que desean adoptar
- Coloquios psicosociales con las parejas que han presentado instancia de adopción a petición del Tribunal de Menores
- Apoyo posterior a la adopción, a solicitud de la pareja/Tribunal de Menores/Ente Autorizado

Modalidad de acceso

Las prestaciones se erogan después de una fase preliminar de admisión, información y definición de las necesidades puestas de manifiesto por el usuario. El acceso se puede realizar directamente o mediante cita previa telefónica.

Costo y forma de pago

Las prestaciones están exentas de copago.

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).

Asesoramiento para la infertilidad y la esterilidad.

Descripción

Actividades de Información, asesoramiento, asistencia a la mujer y la pareja, con problemas de infertilidad o esterilidad.

Prestaciones y modalidades

- Visita ginecológica

- Asesoramiento sanitario
- Indicaciones para la visita uro/andrológica
- Envío para controles especializados de laboratorio e instrumentales

Modalidad de acceso

El acceso se puede realizar directamente o mediante una cita previa telefónica.

Costo y forma de pago

Copago de € 28,50 para el primer contacto del año; € 22,40 para las visitas posteriores.

Prestaciones exentas de copago para las mujeres menores de 25 años, solteras o no convivientes, residentes en la provincia de Cremona y para las exentas en virtud de la ley (desempleo, exención total).

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).

Asesoramiento previo a la concepción

Descrizione

Actividades de Información, asesoramiento y atención médica para la mujer y la pareja, que se está preparando para concebir un hijo.

Prestaciones y modalidades

- Asesoramiento y asistencia sanitaria para mujeres y parejas
- Envío para análisis de laboratorio gratuitos previstos en el protocolo nacional
- Visita ginecológica
- Indicaciones para posibles visitas de especialistas

Modalidad de acceso

El acceso se puede realizar directamente o mediante una cita previa telefónica.

Costo y forma de pago

Copago de € 28,50 para el primer contacto del año; € 22,40 para las visitas posteriores.

Prestaciones exentas de copago para las mujeres menores de 25 años, solteras o no convivientes, residentes en la provincia de Cremona y para las exentas en virtud de la ley (desempleo, exención total).

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.

Consultoría y apoyo psico-socio-sanitario para los problemas de adolescentes y jóvenes

Descripción

Actividades de escucha, asesoramiento y apoyo para adolescentes y jóvenes.

Para quién

Adolescentes y jóvenes, de 13 a 24 años. Para padres, familias y otros adultos de referencia (maestros, educadores, etc.)

Prestaciones y modalidades

Para apoyar la realización del desarrollo, tanto del adolescente como de su sistema familiar, en la identificación y promoción de competencias personales e interpersonales que favorezcan el crecimiento del individuo, en el diagnóstico y la intervención precoz sobre la situación de dificultad.

El servicio ofrece:

- Asesoramiento psicológico para adolescentes y padres
- Asesoramiento social y educativo
- Visitas ginecológicas y/o asesoramiento de salud.

Se realizan coloquios individuales, de pareja y familiares. En el servicio trabajan Psicólogo, Asistente Social, Asistente de Salud y Educador Profesional.

Modalidad de acceso

El acceso se puede realizar directamente o mediante cita previa telefónica. Las prestaciones se erogan después de una fase preliminar de admisión, información y definición de las necesidades puestas de manifiesto por el usuario.

Costo y forma de pago

Las prestaciones están exentas de copago.

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).

Anticoncepción

Descripción

Actividad de Información, asesoramiento, atención médica y capacitación en el uso de métodos anticonceptivos.

Prestaciones y modalidades

- Colloquio e información sobre los diferentes métodos anticonceptivos, para un conocimiento profundo y

una elección más consciente y personalizada.

- Examen ginecológico
- Capacitación en el uso del método anticonceptivo
- Chequeos y consultas.

Modalidad de acceso

El acceso se puede realizar directamente o mediante cita previa telefónica.

Los servicios pueden incluir una fase preliminar de admisión, información y definición de las necesidades puestas de manifiesto por el usuario.

Costo y forma de pago

Copago de € 28.50 para el primer contacto del año; 22,40 € para revisiones posteriores. Copago para ulteriores servicios específicos.

Prestaciones exentas de copago para las mujeres menores de 25 años, solteras o no convivientes, residentes en la provincia de Cremona y para las exentas en virtud de la ley (desempleo, exención total).

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 dello 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.

Prevenção de los tumores femeninos

Descrpción

Actividad de Información, asesoramiento, atención médica y ejecución de pruebas de carácter preventivo (Papanicolaou) en el ámbito de la selección de ATS de Val Padana y a petición del especialista.

Prestaciones y modalidades

- Coloquio de admisión e información
- Consultorías
- La ejecución del Papanicolaou en el ámbito de exámenes de prevención del tumor de cuello uterino promovido por ATS de Val Padana, que implica la ejecución gratuita de un Papanicolaou cada tres años, para todas las mujeres de edad comprendida entre los 25 y 64 años que residen en la provincia de Cremona y que no hayan sufrido una operación de histerectomía total.

Modalidad de acceso

PRUEBA DE PAPANICOLAOU por selección con cita previa al número gratuito 800279999.

PRUEBA DE PAPANICOLAOU a petición del especialista.

Resultados

PAPANICOLAOU por selección: el resultado será entregado en el domicilio en un plazo de 30 días a partir de la realización.

PAPANICOLAOU a petición del especialista: el resultado será entregado en el consultorio en un plazo de 30 días.

Costo y forma de pago

Copago Papanicolaou € 19,55. Exento si ha sido por selección.

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

Asesoramiento y apoyo psico-socio-sanitario y educativo para problemas familiares.

Descripción

Actividades de admisión, información, asesoramiento, evaluación, apoyo psicológico y educativo y eventual camino asumido.

Para quién

Individuos, parejas, familias, personas mayores y personas con discapacidad.

Prestaciones y modalidades

Las intervenciones están dirigidas al apoyo de situaciones difíciles de la familia o del individuo en las siguientes áreas:

- Relación padres-hijos
- Consultoría en momentos de crisis de pareja, separación y divorcio.
- Consultoría sexológica
- Consultoría en materia de derecho de familia
- Apoyo y seguimiento de mujeres embarazadas y puérperas
- Apoyo y seguimiento de mujeres que solicitan la interrupción voluntaria del embarazo
- Consultoría y apoyo en los casos de sospecha de abuso o maltrato grave en los menores.
- Consultoría y apoyo a las mujeres víctimas de violencia.

Modalidad de acceso

El acceso se puede realizar directamente o mediante una cita previa telefónica.

Los servicios se proporcionan después de una fase preliminar de admisión, información y definición de las necesidades puestas de manifiesto por el usuario

Costo y forma de pago

Las prestaciones están exentas de copago

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.

Embarazo y parto

Descripción

Actividad de información, asistencia sanitaria, asesoramiento y seguimiento de la mujer embarazada. Cursos de preparación al parto organizados en colaboración con la U.O. de Obstetricia y Ginecología (link poster).

Prestaciones y modalidades

- Consejos y sugerencias sobre los estilos de vida (alimentación, tabaco, alcohol, medicinales, etc.)
- Informaciones sobre el diagnóstico prenatal (bitest, villocentesis, amniocentesis, ecografías)
- Controles periódicos con verificación de todos los parámetros (presión, peso, etc.)
- Indicaciones útiles para abordar las etapas del embarazo (modificaciones del embarazo, trabajo de parto, parto)
- Informaciones legales sobre los derechos y deberes de la madre trabajadora durante el embarazo e informaciones a los padres después del nacimiento del hijo.
- Consultorías del asistente social y/o del psicólogo.
- Reuniones de grupos relacionados con la promoción y apoyo de la lactancia materna durante el embarazo y en el puerperio.

Modalidad de acceso

El acceso se puede realizar directamente o mediante cita previa telefónica. Los servicios se proporcionan después de una fase preliminar de admisión, información y definición de las necesidades puestas de manifiesto por el usuario.

Costo y forma de pago

Las prestaciones están exentas de copago.

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.

Interrupción voluntaria del embarazo (Ley 194/1978)

Descripción

Asistencia y asesoramiento a la mujer y/o a la pareja para una elección informada con respecto a la interrupción voluntaria del embarazo, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

Prestaciones y modalidades

- Informaciones sanitarias y sobre la modalidad de procedimiento.
- Coloquios (de salud, sociales y/o psicológicos) de evaluación y análisis de la motivación de la solicitud.
- Examen ginecológico.
- Emisión del certificado previsto por la ley.
- Indicaciones para reservar la intervención en los hospitales locales.
- Control ginecológico post-IV dirigido a la anticoncepción.

En caso de menores, se requiere el consentimiento de ambos padres o de quienes ejerzan la potestad. Si la solicitante menor no quiere involucrar a los padres ni a quienes ejerzan la potestad, la modalidad de procedimiento prevista es que los operadores del consultorio acompañen a la misma ante el Juez Tutelar del Tribunal Ordinario.

Modalidad de acceso

El acceso se puede realizar directamente o mediante cita previa telefónica. Los servicios se proporcionan después de una fase preliminar de admisión, información y definición de las necesidades puestas de manifiesto por el usuario.

Costo y forma de pago

Las prestaciones están exentas de copago.

Copago de € 22.50 para la revisión ginecológica 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.

Asistencia y revisiones en menopausia

Descripción

Actividades de asesoramiento sanitario y seguimiento psicológico de las mujeres premenopáusicas y climatéricas.

Prestaciones y modalidad

- Coloquios de asesoramiento sobre estilos de vida
- Visita ginecológica
- Prescripciones de análisis de laboratorio e investigaciones diagnósticas.
- Consulta sexológica

Modalidad de acceso

El acceso se puede realizar directamente o mediante cita previa telefónica. Los servicios pueden prever una fase preliminar de admisión, información y definición de las necesidades puestas de manifiesto por el usuario.

Costo y forma de pago

Copago para la visita ginecológica € 28,50; examen de control € 22,40; consultoría psicológica exenta. Exenciones legales.

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'invalità (legge 104/92 e 68/99)

PROYECTOS

El Consultorio Familiar, en colaboración con otros entes, participa en proyectos de promoción de la salud relacionados con la:

- Promoción, protección y apoyo de la lactancia materna (trayectoria de UNICEF)
- Promoción de las competencias sociales y actividades de prevención en las escuelas.
- Colaboración relacionada con el protocolo del "Área de Legalidad" en las escuelas.

Y, además:

- Evaluación psicológica y tratamiento psicoterapéutico a petición del Tribunal de Menores o Tribunal Ordinario, en colaboración con la Protección de Menores.
- Proyectos regionales: implementación de proyectos a favor de las familias frágiles.
- Comisión paritaria para la evaluación e identificación del alumno en situación de discapacidad (DPCM n.185 de 2006)
- Etapas de continuidad de asistencia Área Discapacitados.
- Evaluación psicoactitudinal para el perfil socio laboral (en virtud de la ley 68/99)
- Participación del operador social en la comisión médica y legal para la evaluación de la invalidez (ley 104/92 y 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.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

CLIENTE

Periódicamente, el ciudadano participa en la evaluación de la satisfacción, con respecto a actividades específicas; Para este propósito se utilizan instrumentos adecuados para medir la satisfacción del cliente.

Los resultados de la encuesta se publican en el sitio web de ASST y se exponen en las consultas familiares.

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

MODALIDAD DE SEÑALACIÓN DE RECLAMACIÓN / MAL FUNCIONAMIENTO / SATISFACCIÓN

L'ASST garantiza la función de tutela del ciudadano asegurándole la posibilidad de presentar una reclamación como consecuencia de un mal funcionamiento.

Es posible comunicarse con la Oficina de Relaciones con el Público (URP), utilizando uno de los siguientes métodos:

- Presentándose directamente en el punto de información y escucha (URP) abierto de lunes a viernes de 9.00 a 12.00 horas y los miércoles además de 14.00 a 17.00 horas, Largo Dossena, 2 - Crema
- Llamando al número de teléfono 0373 280580 - 280544
- Por correo electrónico urp@asst-crema.it
- Rellenando el formulario de notificación (adjunto a continuación F/R) y entregándolo personalmente o enviándolo por fax al número 0373 280572 o por correo electrónico.