

INDICE

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	

INDEX

THE CLINIC.....	4
MISSION AND PRINCIPLES.....	4
USER RIGHTS AND DUTIES	4
OFFICES, OPENING HOURS AND SECRETARIAL OFFICE HOURS.....	4
STAFF.....	5
HOW TO ACCESS THE SERVICES.....	5
FOCUS AREAS AND SERVICES	5
EVALUATION OF THE QUALITY OF SERVICE	9
HOW TO REGISTER A COMPLAINT / POOR SERVICE / SATISFACTION.....	9
APPENDIX 1 – COMPLAINTS FORM	

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.)

THE CLINIC

The clinic is a regional service provided by the Crema Regional Health and Social Services Authority (ASST), aimed at prevention, and the promotion of family health: for women, children, adolescents and couples in relationships. It delivers integrated health and social services.

It provides information, advice, support and specialist services on request regarding: pregnancy, post-natal care, care of newborns and babies, contraception, voluntary termination of pregnancy, women's health, relationships between couples and with parents, childhood and adolescence, and personal and/or family difficulties after critical events.

The Clinic, therefore, is a reference point for individuals, couples and families at various stages in their lives, and adopts a service model that guarantees personalised needs assessment and comprehensive, integrated care.

All services are guaranteed by a working group which works on an integrated and interdisciplinary basis, comprised of a Social Care Assistant, Health Assistant, Gynaecologist, Midwife, Psychologist and Health Educator.

Particular focus is placed on integrating with the hospital maternity unit and the network of regional services (General Practitioners and chosen Paediatricians, city social services, schools, associations, education agencies, etc.), to guarantee pathways for the individual's overall care.

The authorised clinic is currently undergoing an accreditation process, having met the structural, managerial and organisational requirements under the relevant legislation (DGR X/2569 of 31/10/2014 as amended)

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.

MISSION AND PRINCIPLES

The Clinic pursues:

- the harmonious development of family and couples' relationships, as well as relationships between parents and children
- women's mental and physical health, particularly during pregnancy
- the health of the foetus, newborn and baby in early childhood
- health and responsible reproduction
- the application of law 194/78 for termination of pregnancy
- prevention of female cancers

It adopts strategies to promote the accessibility and availability of health promotion services, as well as improving the suitability and effectiveness of the services provided, observing principles such as: equality, impartiality, respect, the right to choose, continuity, effectiveness and efficiency.

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.

USER RIGHTS AND DUTIES

- USER RIGHTS

The ASST undertakes to carry out actions aimed at improving the organisation and the professionalism of staff. The Crema ASST Clinic operates with respect to the rights of the individual and particularly toward transparency and free choice, and the right to privacy.

In particular, the management of personal/sensitive data and the protection of privacy are carried out in compliance with Legislative Decree 196/2003.

Every citizen has the right to make suggestions or complaints about the service they received and to receive a prompt response (see the procedures on page 8 of this document or the website www.asst-crema.it)

- USER RIGHTS

Citizens are requested to help in the improvement and functioning of services by respecting established and shared rules.

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.

<p>U.O. Consultorio Familiare Via Manini, 21 26013 Crema</p> <p>Per raggiungere la sede: consulta il sito www.asst-crema.it oppure www.muoversi.regione.lombardia.it</p>	<p>☎ 0373 218.220 – 218.221 ✉ consultorio@asst-crema.it</p> <p>🕒 Orari Ufficio: Dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00</p> <p>Al di fuori degli orari di apertura si riceve su appuntamento.</p>
---	--

OFFICES, OPENING HOURS AND SECRETARIAL OPENING HOURS

See below for information on: how to access the services, opening hours and the Clinic address. Depending on your requirements, you can book appointments or internal/external group activities at times other than those indicated.

<p>Family Clinic Via Manini, 21 26013 Crema</p> <p>For directions to the office: www.asst-crema.it or www.muoversi.regione.lombardia.it</p>	<p>☎ 0373 218.220 – 218.221 ✉ consultorio@asst-crema.it</p> <p>🕒 Office hours: Monday - Friday 9:00 - 12.00 and 14.00 - 16.00</p> <p>Outside of office hours, by appointment only.</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

STAFF

The Crema ASST Clinic provides the following staff:

- Social Care Assistant
- Health Educator
- Health Assistant
- Gynaecologist
- Midwife
- Psychologist
- Administrator

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.

HOW TO ACCESS THE SERVICES

Anyone registered with the National Health Service (SSN) can access the Clinic with the National Services Card (Carta Nazionale dei Servizi). European citizens with a European Health Insurance Card (EHIC), and an STP Code for non-EU citizens with a temporary residence permit.

To book health and social services provided by the Clinic:

- Tel: 0373/218220-221
- Go to the Family Clinic office during public opening hours.

Services subject to co-payment must be paid in the office via debit card/credit card or post office payment.

OPEN ACCESS

Users can access the services during the opening hours of the information service/reception meetings.

ACCESS TO BOOKING

All other services are by appointment.

Services are provided in compliance with the indicators required by the company.

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

FOCUS AREAS AND SERVICES

The Clinic provides the following psychological, social and health services:

- Support for mothers and newborns
- National and international adoption – Adoption Centre
- Preconception advice
- Advice on infertility and sterility
- Advice and psychological, social and health support for adolescents and young people
- Contraception
- Prevention of female cancers
- Individual and family psychological difficulties
- Pregnancy and birth
- Voluntary termination of pregnancy
- Menopause

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.

Support for mothers and newborns

Description

Postnatal information, advice and support services for mothers, in conjunction with the Obstetrics and Gynaecology Unit.

Advice, suggestions and support for caring for the newborn, particularly breastfeeding. This service is also provided in the new mother's home. "Baby massage" course.

Services

- Support and advice on caring for the baby, breastfeeding and development. For the first 40 days of the baby's life there are home visits or out-patient appointments at the Family Clinic.

To this end, a day clinic has been set up to support new mothers and newborns where they can meet midwives and health assistants. The psychologist is available on request for consultations with parents on the mother-father-baby relationship from the first days of life to strengthen their natural abilities for nurturing and relationships.

- Postnatal check-up: gynaecological examination approximately 40 days after the birth.

- Baby massage course. Promotes a state of wellbeing for the baby, emotional contact between the parent and the newborn and helps both to relax. The course consists of four meetings, each approximately one and a half hours long, that are aimed at both parents. During the meetings, we deal with issues concerning massage theory and practice, relaxing the baby, treating the common minor problems of early life such as constipation, trapped wind, abdominal colic and crying.

How to access the services

You can access the services directly or make an appointment by phone. Services are provided after a preliminary welcome meeting where information is provided, and the user's needs are defined.

Cost and payment methods

The services are exempt from co-payment, including the "baby massage" course.

The postnatal gynaecological examination is subject to the € 22.40 co-payment.

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.

National and international adoption – Adoption Centre

Description

Information, training and support for couples wishing to adopt a baby.

Who

- for couples who want more information on adoption;
- for couples who have already made an adoption request at the Family Court;
- for the new household where the adopted baby has been placed.

Services

The service offers:

- information meetings on the national and international adoption process
- pre-eligibility training courses for couples wishing to adopt
- psycho-social meetings with couples who have presented an application for adoption at the Family Court
- post-adoption support, on the request of the couple/Family Court/Authorised Entity

How to access the services

Services are provided after a preliminary welcome meeting where information is provided, and the user's needs are defined. You can access the services directly or make an appointment by phone.

Cost and payment methods

The services are exempt from co-payment.

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).

Advice on infertility and sterility

Description

Information, advice, support for women and couples with fertility or sterility problems.

Services

- Gynaecological examination
- health advice
- recommendation for a urology/andrology examination
- referral for specialist laboratory and instrumental examinations

How to access the services

You can access the services directly or make an appointment by phone.

Cost and payment methods

€ 28.50 co-payment for the first appointment of the year; € 22.40 for subsequent appointments.

The services are exempt from co-payment for women under 25, who are unmarried or not living with a partner, resident in the province of Cremona and for those exempt by law (unemployed, full exemption).

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).

Pre-conception advice

Description

Information, advice and healthcare for women and couples planning to try for a baby.

Services

- Advice and healthcare for women and couples
- referral for free laboratory tests under the national protocol
- gynaecological examination
- recommendations for possible specialist examinations

How to access the services

You can access the services directly or make an appointment by phone.

Cost and payment methods

€ 28.50 co-payment charge for the first appointment of the year; € 22.40 for subsequent appointments. The services are exempt from co-payment for women under 25, who are unmarried or not living with a partner, resident in the province of Cremona and for those exempt by law (unemployed, full exemption).

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.

Advice and psychological, social and health support for adolescents and young people

Description

Listening, advice and support for adolescents and young people.

Who

Adolescents and young people, aged 13 - 24. For parents, families and other adults involved (teachers, educators, etc.)

Services

To support the development of both the adolescent and their family system by identifying and fostering personal and relationship skills that support the development of the individual, and diagnosing and providing early intervention to address the situation.

The service offers:

- psychological advice for adolescents and parents
- social and educational advice
- gynaecological examinations and/or health advice

Meetings are held with individuals, couples and families. The service provides a Psychologist, Social Assistant, Health Assistant and a Health Educator.

How to access the services

You can access the services directly or make an appointment by phone. Services are provided after a preliminary welcome meeting where information is provided, and the user's needs are defined.

Cost and payment methods

The services are exempt from co-payment.

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).

Contraception

Description

Information, advice, healthcare and instruction on how to use various methods of contraception.

Services

- Meeting and information on various methods of contraception, for greater knowledge and to make a more informed and personal choice.
- gynaecological examination
- instruction on how to use contraception
- check-ups and advice

How to access the services

You can access the services directly or make an appointment by phone.

The services are provided after a preliminary welcome meeting, exchange of information, and definition of the needs expressed the user.

Cost and payment methods

€ 28.50 co-payment charge for the first appointment of the year; € 22.40 for subsequent check-ups. Co-payments for further specific services.

The services are exempt from co-payment for women under 25, who are unmarried or not living with a partner, resident in the province of Cremona and for those exempt by law (unemployed, full exemption).

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 dall'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 giorni.

Costo e modalità di pagamento

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

Prevention of female cancers

Description

Information, advice, healthcare and preventative tests (pap-test) as part of the Val Padana ATS screening programme and on referral from a specialist.

Services

- informative welcome meeting
- advice

- pap-test performed as part of the screening programme to prevent cervical cancer, promoted by the Val Padana ATS which offers a free pap test every three years for all women aged 25 - 64 resident in the province of Cremona who have not had a total hysterectomy.

How to access the services

PAP TEST within the screening programme, by appointment on freephone 800279999.

PAP TEST on referral from a specialist.

Results

PAP TEST within the screening programme: the medical report is delivered to your home address within 30 days.

PAP TEST on referral from a specialist: the medical report is delivered to the Clinic within 30 days.

Cost and payment methods

PAP test co-payment € 19,55. Exempt if part of the screening programme.

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

Advice and psychological, health and social and educational support for family issues.

Description

Welcome, information, advice, assessment, psychological and educational support and possible care pathway.

Who

Individuals, couples, families, the elderly and people with disabilities.

Services

The services aim to support families or individuals in difficult situations in the following areas:

- parent-child relationship
- advice for couples during crisis, separation and divorce.
- sexual advice
- advice on family law
- support for women during pregnancy and after the birth
- support for women who request a voluntary termination of pregnancy
- advice and support in cases where abuse or serious mistreatment of minors is suspected
- advice and support for women who are victims of violence.

How to access the services

You can access the services directly or make an appointment by phone

Services are provided after a preliminary welcome meeting where information is provided, and the user's needs are defined.

Cost and payment methods

The services are exempt from co-payment.

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.

Pregnancy and birth

Description

Information, healthcare, advice and support for women during pregnancy.

Birth preparation courses organised in collaboration with the Obstetrics and Gynaecology Unit (link to the flyer).

Services

- advice and suggestions on lifestyle (nutrition, smoking, alcohol, drugs, etc)
- information on prenatal diagnosis (combined test, CVS, amniocentesis, ultrasounds)
- periodic checks of all parameters (blood pressure, weight, etc.)
- useful advice on how to deal with the various stages of pregnancy (pregnancy changes, labour, delivery)
- legal information on the rights and duties of working mothers during pregnancy and information for the parents after the baby's birth.
- advice from the social assistant and/or psychologist.
- group meetings to promote and support breastfeeding during pregnancy and after the birth.

How to access the services

You can access the services directly or make an appointment by phone. Services are provided after a preliminary welcome meeting where information is provided, and the user's needs are defined.

Cost and payment methods

The services are exempt from co-payment.

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.

Voluntary termination of pregnancy (law 194/1978)

Description

Support and advice for women and/or couples to make an informed choice on voluntary termination of pregnancy, in accordance with current legal provisions.

Services

- Information on health and the procedural process
- assessment meetings (health, social and/or psychological) and analysis of the reason for the request
- gynaecological examination
- issuing of a certificate pursuant to law
- advice on booking the procedure at a regional hospital.
- gynaecological check-up after the voluntary termination of pregnancy, focusing on contraception.

In the case of a minor, the consensus of both parents or guardians is required. If the minor requesting the procedure does not want to involve her parents or guardians, provision is made for her to be accompanied to Tutelary Judge of the ordinary court by Clinic staff.

How to access the services

You can access the services directly or make an appointment by phone. Services are provided after a preliminary welcome meeting where information is provided, and the user's needs are defined.

Cost and payment methods

The services are exempt from co-payment.

Co-payment € 22.50 for gynaecological check-up after the voluntary termination of pregnancy.

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.

Menopause support and check-ups

Description

Health advice and psychological support for pre-menopausal and menopausal women.

Services

- Meetings offering advice on lifestyle
- gynaecological examination
- provision of laboratory tests and investigations
- sexual advice

How to access the services

You can access the services directly or make an appointment by phone. Services are provided after a preliminary welcome meeting where information is provided, and the user's needs are defined.

Cost and payment methods

Co-payment for a gynaecological examination € 28,50; check-up € 22,40; psychological counselling exempt. Legal exemptions.

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)

PROJECTS

The Family Clinic works in collaboration with other bodies on health promotion projects relating to the:

- Promotion, protection and support of breastfeeding (UNICEF programme)
 - Promotion of social skills and prevention work in schools
- Collaboration on the "Spazio di legalità" (Legal space) protocol agreement in schools

In addition:

- Psychological assessment and psychotherapy care on the instructions of the Juvenile Court or Ordinary Court, in collaboration with the Child Protection service
- Regional projects: projects supporting fragile families
- Joint Committee to assess and identify students with disabilities (DPCM n.185 of 2006)
- Disabled Area continuity of care pathways
- Psychological-aptitude assessment for socio-occupational profiling (pursuant to Law 68/99)
- Participation of a social worker in the medical examiner's commission to determine disability (Law 104/92 and 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.

EVALUATION OF THE QUALITY OF SERVICE

CUSTOMER

Periodically, the public is involved in evaluating their satisfaction with various services; to this end, appropriate tools are used to assess customer satisfaction.

The survey results are published on the ASST website and are displayed in family consulting rooms.

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

HOW TO REGISTER A COMPLAINT / POOR SERVICE / SATISFACTION

The ASST guarantees to protect citizens and offers them the opportunity to file a complaint following poor service.

You can contact the Public Relations Office (URP) via the following:

- go directly to the URP Information and Listening Point Monday - Friday 9.00 - 12.00 and Wednesday also 14.00 - 17.00, Largo Dossena, 2 – Crema
- Tel: 0373 280580 – 280544
- Email: urp@asst-crema.it
- Complete a report form – attachment F/R – and deliver it in person, fax it to 0373 280572 or email it