Carta dei servizi dei Consultori Familiari dell'ASST Bergamo Ovest



Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Bergamo Ovest

Cos'è la Carta dei Servizi pg. 3
Mission pg. 3
I Principi ispiratori pg. 3
Presentazione del servizio pg. 4
Servizi offerti dai Consultori Familiari pg. 5
Attività/prestazioni offerte pg. 8
Le sedi pg. 10
Modalità di accesso: come raggiungere le sedi pg. 12
Appuntamenti e prenotazioni pg. 12
Tempi d’attesa pg. 12
Dimissioni e/o trasferimento ad altra struttura e/o servizio pg. 13
Come richiedere la documentazione sanitaria
e socio-sanitaria pg. 13
Prestazioni esenti dal pagamento del ticket pg. 14
Progetti regionali specifici pg. 16
Il Questionario di Soddisfazione del cliente pg. 16
Codice comportamentale pg. 16
Diritti e doveri del cittadino pg. 17
Status giuridico e possesso dei requisiti pg. 17
Segnalazioni pg. 18
Scheda segnalazione URP pg. 19

Cos’è la Carta dei Servizi

È un documento che nasce in ottemperanza alla norma prevista (DPCM del 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari” e successivi aggiornamenti) e rappresenta uno dei mezzi a garanzia della qualità delle organizzazioni dei servizi pubblici.
È uno strumento di informazione e di orientamento nell'ambito delle offerte dei servizi prestati nei Consultori Familiari dell'ASST di Bergamo Ovest. Ha la finalità di rendere trasparenti i rapporti fra i Consultori Familiari e coloro che vi accedono.
La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti in formato cartaceo presso la sala d’attesa del Consultorio Familiare ed è anche consultabile sul sito web dell'ASST di Bergamo Ovest sezione **Consultori Familiari** (https://www.asst-bgovest.it/516.asp) .

Mission

La valorizzazione e la promozione del protagonismo attivo della famiglia, intesa quale luogo di solidarietà relazionale. In linea con questi valori, alla base della propria azione, il Consultorio Familiare dell'ASST di Bergamo Ovest pone la centralità della persona e adotta un modello di intervento in grado di garantire la valutazione personalizzata dei bisogni e la presa in carico globale ed integrata.

I Principi ispiratori

La Carta dei Servizi dei Consultori Familiari dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Bergamo Ovest recepisce e fa propria la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e si ispira ai seguenti principi:

- **Eguaglianza**: i servizi devono garantire parità di trattamento e l'uniformità delle prestazioni pertanto sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizione sociale. I servizi adottano le iniziative necessarie per favorire l'accessibilità e la fruibilità degli stessi alle esigenze degli utenti portatori di handicap.
- **Imparzialità**: si riferisce ad un indirizzo comportamentale da tenersi da parte del personale che opera nel servizio, riconducibile al principio di eguaglianza, necessario ad assicurare trattamenti giusti, obiettivi ed imparziali nei confronti degli utenti.
- **Continuità*:*** le prestazioni sono erogate in maniera continua, regolare e senza interruzioni, nel rispetto della normativa regolatrice di settore, salvo i casi espressamente previsti dalla medesima. In caso di funzionamento irregolare o discontinuo, il consultorio si impegna ad adottare le misure necessarie ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- ***Diritto* di *scelta:*** tale diritto rientra in quello più ampio della libertà personale e in quello della libera circolazione del cittadino, il quale può scegliere il Consultorio cui rivolgersi indipendentemente dal luogo di residenza, nei limiti di quanto previsto dalla legislazione vigente. In relazione a tale diritto, gli utenti del consultorio hanno facoltà di scegliere e di interrompere in ogni momento e con piena libertà il rapporto con il Consultorio.
- ***Partecipazione:*** ai cittadini è garantita la partecipazione alla gestione del servizio pubblico. Nell'ambito sanitario, ai sensi del D.Lgs. 502/92 e successive modifiche ed integrazioni, la partecipazione va intesa come informazione, personalizzazione, umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico in una logica di trasparenza dello stesso. L'Azienda si impegna a promuovere la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare la vigilanza sulla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dell'utente nei confronti dei soggetti erogatori.
- ***Efficienza ed efficacia:*** riguarda la capacità dell'Azienda di ottenere i migliori risultati qualitativamente validi per la salute dei cittadini, in relazione alle conoscenze tecnico-scientifiche più moderne a sua disposizione e alle risorse disponibili, (ponendo attenzione alla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili) e la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Presentazione servizio

I Consultori Familiari dell'ASST di Bergamo Ovest sono servizi pubblici territoriali di base, multiprofessionali, ad accesso libero rivolti alla famiglia, alla coppia ed al singolo. Offrono interventi di sostegno e consulenza in ambito ostetrico-ginecologico, psicologico e sociale.

Le attività sono orientate alla prevenzione e alla promozione della salute e del benessere della persona in senso globale, nelle varie fasi del ciclo di vita individuale, di coppia e della famiglia ed in particolare, nei momenti di transizione, mutamento e criticità.

Il Consultorio svolge attività programmate ed eroga prestazioni con modalità multidisciplinare attraverso una propria équipe, in uno spazio strutturale ben identificabile da parte dell'utenza, avvalendosi delle seguenti figure professionali:

- Ginecologa/o
- Ostetrica/o
- Psicologa/o
- Assistente Sociale
- Educatore Professionale
- Infermiere
- Assistente Sanitaria

Servizi offerti dai Consultori Familiari

Il Consultorio Familiare, come stabilito dalla Legge n.405 del 29 luglio 1975 istitutiva dei Consultori Familiari, ha lo scopo di intervenire a sostegno della famiglia o del singolo attraverso interventi nei seguenti ambiti:

Promozione della salute della donna e della coppia

- Salute sessuale e riproduttiva anche in epoca pre-concezionale per problematiche connesse ad infertilità e sterilità di coppia.
- Prevenzione e diagnosi precoce dei tumori dell'apparato genitale femminile.
- Ambulatorio menopausa.
- Visite ginecologiche, consulenza.

Percorso nascita

- Prevede un'offerta articolata di attività che accompagna la donna nelle fasi della gravidanza, del parto e del puerperio mirata a fornire un'assistenza puntuale di tipo pluridisciplinare.

In gravidanza

- Percorsi di assistenza differenziati correlati alla condizione clinica della gestante e alla valutazione del profilo di rischio (Agenda del Percorso Nascita).
- Corsi di accompagnamento alla nascita (ciclo di 8 incontri) a partire dal 2^ trimestre di gravidanza, gestiti in forma integrata multidisciplinare, sugli aspetti fisiologici e psicologici della gravidanza, travaglio, parto e puerperio e sulla tutela sociale della maternità.
- Procedure per maternità anticipata.
- Attività di sostegno psicologico individuale e di coppia per le problematiche della gravidanza e del puerperio.
- Screening della depressione post partum, procedura di rilevazione precoce e trattamento dei disturbi a questa connessi.

Nel puerperio

- Visita ginecologica.
- Visita ostetrica (Bilancio di Salute Ostetrico).
- Visite domiciliari post parto (Home Visiting).
- Attività di promozione e sostegno all'allattamento al seno, individuale e di gruppo, libero accesso agli Spazi allattamento (certificazione OMS/UNICEF "Comunità amica dei bambini per l'Allattamento Materno - BFCI").
- Gruppi post partum per mamme e neonati.
- Corsi di massaggio al bambino.
- Sostegno psicologico alla neo-genitorialità, individuali o di gruppo.
- Incontri a tema su argomenti specifici (es. Progetto Nati per Leggere).

Comunità Amica dei Bambini – BFCI

Dal 2017 ATS Bergamo in collaborazione con ASST Papa Giovanni XXIII, ASST Bergamo Est e ASST Bergamo Ovest, è stata riconosciuta da UNICEF Italia Comunità Amica dei Bambini per l'Allattamento Materno. Nel 2023 è stata condotta dai Certificatori OMS UNICEF la rivalutazione dei requisiti per BFCI con esito positivo. La consegna ufficiale del riconoscimento è avvenuta ad Aprile 2024.

L'ASST Bergamo Ovest:

- Adotta una politica di protezione, promozione, e sostegno dell'allattamento e alimentazione delle bambine e dei bambini, elaborata da un gruppo di lavoro multi professionale e interaziendale e da referenti di gruppi di sostegno alle madri.
- Rispetta il Codice Internazionale sulla Commercializzazione dei Sostituti del Latte Materno e le successive pertinenti risoluzioni dell'Assemblea Mondiale della Sanità.
- Promuove una cultura dell'allattamento e sostiene tutte le madri, comprese quante scelgono, in maniera pienamente informata di utilizzare sostituti del latte materno .

Presso gli spazi allattamento dei Consultori familiari è possibile conoscere le mamme Peer. La mamma Peer è riconosciuta dall'OMS-UNICEF come persona preparata a supportare le mamme nell'attare, nutrire, accudire il/la loro bambino/a e nel prevenire e risolvere eventuali semplici problemi.

E' una mamma che può rispondere alle domande di altre mamme e sostenere i genitori nei primi mesi di vita del bambino, rispettandone i desideri, aspettative e bisogni. Condivide con loro informazioni aggiornate e, in caso di bisogno, li mette in contatto con i professionisti esperti. Ha seguito un percorso formativo sull'allattamento materno, sull'alimentazione e sulla cura del bambino per essere d'aiuto ad altri genitori. E' una volontaria del Consultori Familiari.



Consulenza e sostegno al singolo, alla coppia, alla famiglia nelle fasi di transizione evolutiva

- Consulenza psicologica per problemi individuali, di coppia e familiari in situazioni di disagio.
- Consulenza e sostegno psicologico alle coppie in situazioni di crisi e/o conflitto o con disagi connessi alla sfera affettiva e/o sessuale.
- Consulenza e sostegno alla coppia genitoriale in fase di separazione o post separazione, individuale e di gruppo.
- Consulenza e sostegno psicologico per l'infanzia e l'adolescenza.
- Consulenza e sostegno psicologico al rapporto educativo genitori-figli.
- Consulenza e sostegno psicologico alle donne in condizioni di fragilità o vittime di maltrattamento o violenza.
- Consulenza e sostegno sociale al singolo, alla coppia e alla famiglia in condizioni di disagio.
- Consulenza e sostegno sociale alla maternità.
- Organizzazione di gruppi di sostegno per adolescenti, adulti e coppie su tematiche specifiche.

Adozione nazionale e internazionale

Attività svolte da professionisti dell'area psicologica e sociale volte a orientare, informare, accompagnare e sostenere le coppie aspiranti all'adozione nazionale e/o internazionale e le famiglie adottive e comprendono:

- Sportello informativo.
- Corso di formazione di gruppo per le coppie che intendono presentare la domanda di adozione.
- Valutazione dell'idoneità all'adozione su richiesta del Tribunale per i Minorenni.
- Gruppi di sostegno alle coppie adottive.
- Consulenza e sostegno durante il primo anno di affidamento preadottivo.
- Relazione conclusiva richiesta dall'autorità giudiziaria.

Spazio Giovani

Attività socio sanitarie di competenza consultoriale rivolte agli adolescenti e alle loro famiglie; è attivo presso i Consultori di Dalmine e Treviglio, rivolto alla fascia di età tra i 14 e i 21 anni, con accesso libero e gratuito, senza impegnativa o appuntamento, per consulenza, sostegno individuale, in coppia o in gruppo. L'approccio è multidisciplinare e riguarda molteplici aspetti e tematiche giovanili relative alla sfera relazionale/affettiva, rapporto con il proprio corpo e i suoi mutamenti, alla sessualità, contraccezione e prevenzione e cura delle malattie sessualmente trasmesse.

Procreazione responsabile

- Prevenzione delle gravidanze indesiderate e delle malattie a trasmissione sessuale.
- Consulenza per contraccezione.
- Applicazione Legge 194/78 (Interruzione Volontaria della Gravidanza). Nel caso di minorenne effettuazione degli adempimenti previsti per legge.

Attività/Prestazioni offerte

Area ostetrico-ginecologica:

- Visite ginecologiche
- Visite ostetriche (Bilancio di salute ostetrico in gravidanza e puerperio)
- Presa in carico delle gravidanze a basso rischio ostetrico (BRO)
- Consulenza pre concezionale (prima della gravidanza)
- Consulenza sterilità di coppia e infertilità
- Consulenza contraccettiva
- Informazioni e accompagnamento all'interruzione volontaria di gravidanza
- Prevenzione tumori femminili (cervicocarcinoma)
- Consulenza ginecologica
- Corsi di gruppo per la menopausa
- Corsi di accompagnamento alla nascita
- Incontri dopo il parto
- Sostegno all'allattamento individuale e di gruppo
- Certificato per astensione dal lavoro delle lavoratrici nel caso di gravi complicanze della gravidanza o di preesistenti forme morbose.
- Visita domiciliare (Home Visiting)

Viene garantita la continuità assistenziale, (PAI) comprensivo di tutte le visite ed esami previsti dall'agenda del percorso nascita.

Area Psicologica:

- Consulenza psicologica e sostegno per problemi individuali, di coppia e familiari
- Consulenza psicologica e sostegno per l'infanzia e l'adolescenza
- Sostegno al rapporto educativo genitori-figli
- Consulenza psicologica per le problematiche della gravidanza e del post-partum
- Attività di prevenzione della depressione post-partum
- Sostegno psicologico alla neo-genitorialità
- Attività di sostegno alle donne vittime di violenza
- Partecipazione ai corsi di accompagnamento alla nascita
- Partecipazione ai corsi di educazione affettiva e sessuale
- Percorsi per l'adozione nazionale e internazionale
- Consulenza e collaborazione con gli Ambiti territoriale titolari della tutela minori relativamente alle richieste delle Autorità Giudiziarie

Attività/Prestazioni offerte

Area Sociale

- Consulenza sociale al singolo, alla coppia e alla famiglia
- Sostegno sociale alla maternità
- Partecipazione ai corsi di accompagnamento alla nascita e post parto
- Partecipazione ai corsi di educazione affettiva e sessuale
- Percorsi per l'adozione nazionale e internazionale
- Attività di orientamento e sostegno sociale alle donne vittime di violenza

Area Educativa

Partecipazione ai corsi di accompagnamento alla nascita

- Supporto alle competenze genitoriali della mamma nella relazione con il bambino/a nell'avvio e mantenimento dell'allattamento
- Incontri di gruppo post parto area genitori-figli
- Interventi individuali di consulenza educativa e sostegno nelle competenze educativo-relazionali genitoriali
- Visite domiciliari con affiancamento e sostegno alla neo-genitorialità
- Partecipazione progetti regionali per percorsi personalizzati in favore di preadolescenti, adolescenti e giovani
- Partecipazione a progetti di prevenzione e promozione della salute



Le sedi

Attualmente sono presenti sul territorio della ASST di Bergamo Ovest le sedi consultoriali di: Calusco d'Adda, Dalmine, Ponte San Pietro, Romano di Lombardia, Treviglio e Zanica. Di seguito si riporta la tabella con indirizzi, recapiti telefonici e modalità di accesso alle singole sedi:



CALUSCO D'ADDA
VIA LOCATELLI, 265
035/4389418/28 Area Sanitaria



DALMINE
V.LE BETELLI, 2
035/378120 Area Sanitaria
035/378140 Area Psico-sociale



PONTE S. PIETRO
VIA CAIRONI, 7
035/603347 Area Sanitaria
035/603209 Area Psico-sociale

Le sedi



ROMANO DI L.DIA
VIA MARIO CAVAGNARI,5
0363/919226 Area Sanitaria
0363/919244 Area Psico-sociale



TREVIGLIO
P.LE OSPEDALE L. MENEGUZZO, 3
0363/590949 Area Sanitaria
0363/590948 Area Psico-sociale



ZANICA
VIA SERIO, 1/A
035/4245538 Area Sanitaria
035/4245537 area Psico-sociale

Modalità di accesso: come raggiungere le sedi

Dopo avere individuato l'indirizzo della sede consultoriale prescelta sul portale della ASST di Bergamo Ovest, consultare il sito: *www.muoversi.regione.lombardia.it*, attraverso il quale, inserendo il medesimo indirizzo, è possibile individuare gli orari e le linee dei trasporti pubblici disponibili per raggiungere la sede, a partire dall'indirizzo di partenza.

Appuntamenti e prenotazioni

L'accesso al Consultorio è libero senza alcuna limitazione territoriale riferita al luogo di residenza. Tutte le prestazioni vengono erogate previo appuntamento, anche telefonico, negli orari di apertura del servizio: dalle h. 8.30 alle h. 16.00, da lunedì a venerdì.

Gli orari e i giorni per l'erogazione delle singole prestazioni sono esposte al pubblico e sono diversificati in relazione al calendario delle presenze delle figure professionali che operano presso le singole sedi consultoriali.

Lo Spazio Allattamento è ad accesso diretto.

Il cittadino può scrivere all'indirizzo mail infoconsultorio@asst-bgovest.it per chiedere informazioni in merito alle attività consultoriali e alle modalità di accesso ai servizi offerti.

Tempi d'attesa

Le prestazioni vengono erogate mediamente entro 15 giorni dalla richiesta, salvo quanto previsto da normativa specifica e per le richieste di professionisti presenti a cadenza settimanale (es. ginecologo), per i quali i tempi di attesa possono essere più lunghi.

Il consultorio si impegna ad evitare per quanto possibile la variazione degli orari degli appuntamenti concessi e comunque ad avvisare qualora si sia costretti a tali spostamenti. Analogamente a tutti gli utenti si chiede la medesima correttezza, raccomandando di avvisare, con almeno 24 ore di anticipo, per eventuali disdette degli appuntamenti stabiliti.

Dimissioni e/o trasferimento ad altra struttura e/o servizio

La **conclusione dell'intervento** e/o della presa in carico avviene nel momento in cui l'operatore e l'utente decidono di concludere l'intervento in seguito al raggiungimento degli obiettivi prefissati, oppure quando l'operatore valuta indispensabile l'invio dell'utente presso un altro Servizio o nel momento in cui l'utente decide di interrompere l'intervento.
L'invio o la collaborazione con altri servizi avviene sempre con il consenso dell'utente; l'operatore si adopera per realizzare una fase di accompagnamento e mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato.
In caso di prestazioni ostetriche e ginecologiche l'utente ha sempre copia della documentazione attestante gli interventi e gli esiti delle prestazioni ricevute.
Per quanto attiene all'area psicologica e sociale il passaggio delle informazioni può avvenire telefonicamente o mediante relazione scritta a cura dell'operatore/i.

L'utente stesso può chiedere copia della documentazione socio-sanitaria.

Come richiedere la documentazione sanitaria e socio-sanitaria

Le modalità di richiesta di documentazione sanitaria degli aventi diritto sono le seguenti:

- direttamente presso gli Uffici preposti;
- via email o PEC al consultorio familiare di competenza, compilando apposita modulistica scaricabile dal sito aziendale ed allegando copia di un documento d'identità in corso di validità.

In entrambi i casi è previsto il **versamento** contestuale dell'**acconto** dovuto per il rilascio di copia di cartella clinica e documentazione sanitaria (attualmente 10 euro, 25 euro per richiesta urgente). Il saldo sarà in funzione del numero di pagine facenti parte della documentazione richiesta, come segue:

- 7 euro fino a 20 facciate
- 15 euro da 21 a 100 facciate
- 22 euro oltre le 100 facciate

La consegna della copia autenticata sarà consegnata al richiedente entro 30 giorni dalla richiesta.

Tutte le informazioni si trovano sul sito aziendale al seguente link:: https://www.asst-bgovest.it/566.asp

Prestazioni esenti dal pagamento del ticket

A partire dal 30 dicembre 2024, tutte le prestazioni (anche quelle relative all'assistenza ostetrico/ginecologica consultoriale), sono gratuite e non necessitano dell'impegnativa del curante, secondo la normativa stabilita dalla Regione Lombardia.

Prima visita ginecologica
Visita ginecologica + ecografia ginecologica
Visita ginecologica di controllo + ecografia ginecologica
Visita ginecologica di controllo
Pap-Test (prel.+citologico) screening regionale
Inserzione dispositivo contraccettivo intrauterino – IUD *(il dispositivo è a carico dell'utente)*
Rimozione IUD
Inserimento dispositivo contraccettivo sottocutaneo *(il dispositivo è a carico dell'utente)*
Training prenatale

1. Le ***prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria*** erogate senza obbligo di prescrizione su ricettario regionale da parte del Medico di Assistenza Primaria e/o medico specialista:

- **colloquio di accoglienza/orientamento**: primo spazio di ascolto per accogliere, valutare ed orientare la domanda espressa dall'utente
- **colloquio di consultazione:** spazio di ascolto e consulenza finalizzato a comprendere la domanda formulata, delineare una cornice generale del problema, riformulare la motivazione sottesa alla richiesta, indicare un eventuale progetto di intervento;
- **colloquio di valutazione psicodiagnostica**: spazio di ascolto utile ad effettuare una raccolta approfondita di anamnesi, personale/familiare, un approfondimento del funzionamento complessivo dell'utente, una restituzione del profilo e un'indicazione dell'intervento necessario per affrontare/risolvere il problema individuato;
- **visita colloquio:** per situazioni complesse che richiedono una valutazione multidisciplinare integrata della richiesta, inerenti particolare il percorso adottivo, la tutela minori.

- **colloquio di sostegno**: svolti da assistente sociale, psicologico, educativo, in relazione ai bisogni individuati;
- **consulenza familiare**: percorsi guidati finalizzati alla ricomposizione del conflitto di coppia/ ad una gestione condivisa delle funzioni genitoriali e alla promozione e alla tutela del benessere della famiglia,
- **osservazione /somministrazione test**: attraverso l'utilizzo di strumenti standardizzati (test, interviste, scale, ecc.
- **incontri di gruppo con utenti:** momenti periodici di incontro di tipo multidisciplinare, finalizzati al sostegno e alla condivisione di esperienze/eventi legati al ciclo di vita (es. spazi allattamento, gravidanza, post nascita, menopausa, rapporto genitori-figli, etc.) e ad elaborare problemi e difficoltà su tematiche di interesse comune.
- **visite al domicilio:** per la valutazione dell'ambiente, del clima familiare o in relazione a situazioni particolari che necessitano di supporto specifico;
- **interventi di psicoterapia nelle aree di competenza del consultorio**
- **attività di prevenzione ed educazione alla salute**: attività svolte in un'ottica preventiva, informativa e formativa, nei confronti di gruppi omogenei e di accompagnamento ai processi di cambiamento volti ad aumentare il benessere della persona e a promuovere abilità, per affrontare compiti evolutivi (es. educazione all'affettività e alla sessualità).

2. Le prestazioni socio-sanitarie erogate per la **Tutela dei Minori e le Adozioni**, ivi comprese le prestazioni mediche specialistiche erogate per il rilascio delle certificazioni ai fini dell'accertamento dell'idoneità fisica e psichica dei coniugi che hanno presentato dichiarazione di disponibilità ad adottare al tribunale per i Minorenni.

3. **Prestazioni diagnostiche per la diagnosi precoce dei tumori**: dal 2022 è attiva la campagna di screening per il cervicocarcinoma su chiamata di ATS (lettera d'invito) rivolto alla popolazione femminile di età compresa tra i 25 e i 64 anni. Per l'ASST Bg Ovest il test di screening viene eseguito presso tutti i Consultori Familiari da parte del personale ostetrico. ATS informerà, con invio di una lettera, rispetto alla negatività dello screening. In caso di esito positivo, la donna verrà contattata telefonicamente da parte dell'ostetrica per avviare gli accertamenti necessari gratuiti. Resta comunque possibile prenotare il pap test al di fuori della campagna di screening, presso le sedi ospedaliere con la prescrizione del Medico di Medicina Generale e il pagamento del ticket

4. Visita ostetrica nel Percorso Nascita (pre-natale e post-natale):presa in carico da parte dell'ostetrica di tutte le donne dall'inizio della gravidanza fino al puerperio con l'offerta di incontri, visite e counseling ostetrici.

5. Home visiting: offerta attiva alle puerpere (secondo scheda di valutazione dei bisogni della donna) entro 7 giorni dalla dimissione e/o incontro in Consultorio Familiare per continuità dell'assistenza.

Progetti regionali specifici

Progetti di intervento connessi a provvedimenti regionali che prevedono l'erogazione di contributi economici e/o servizi attraverso l'erogazione di voucher da parte dei servizi consultoriali a sostegno dell'adolescenza, e della famiglia, in presenza di requisiti specifici.
Le informazioni sono reperibili sul sito istituzionale web di Regione Lombardia e di ATS Bergamo.

Il Questionario di Soddisfazione del cliente

I Consultori Familiari offrono ai propri utenti la possibilità di compilare in qualsiasi momento un questionario anonimo online, disponibile sul sito aziendale, per esprimere il proprio grado di soddisfazione riguardo le specifiche attività e prestazioni erogate dal Consultorio a cui si sono rivolti.
Inoltre, l'ASST Bergamo Ovest, in conformità alle indicazioni regionali, effettua la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti semestralmente.



I dati raccolti vengono rielaborati e pubblicati sul sito aziendale, garantendo così una continua valutazione e miglioramento dei servizi offerti.

Può eseguire la Customer on line a questo indirizzo: https://tinyurl.com/5b7vmb7p

Codice comportamentale

I Consultori familiari, adottano il codice comportamentale dell'ASST Bergamo Ovest, il quale rappresenta un completamento della Carta dei Servizi.

Il documento è reperibile sul sito dell'ASST Bergamo Ovest sotto la seguente voce – Amministrazione Trasparente – Atti Generali – Codice comportamentale (https://www.asst-bgovest.it/241.asp)

Diritti e doveri del cittadino

- ***Informazione:*** il cittadino ha il diritto di ricevere informazioni corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni offerte e sui tempi di attesa. La presente Carta dei Servizi è consultabile sul portale dell'ASST di Bergamo Ovest, sezione Consultori Familiari. Allo stato attuale, si tende a privilegiare la divulgazione delle informazioni al cittadino tramite internet, data la necessità di effettuare aggiornamenti in tempo reale, nel caso di variazioni delle modalità di erogazione del servizio e/o di regolazione del rapporto con gli utenti. Ulteriori informazioni circa le prestazioni e le attività proposte sono assicurate attraverso dépliant, locandine e pieghevoli specifici per singole tipologie di attività, disponibili *on line* sul portale dell'ASST di Bergamo Ovest e in cartaceo presso le singole sedi erogative; Il cittadino ha inoltre il diritto di poter identificare gli operatori con i quali si rapporta.

- ***Diritto alla privacy/riservatezza:*** Ai sensi di quanto disposto dal "Codice in materia a tutela del cittadino", il Consultorio garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili con particolare riferimento alla riservatezza, nel rispetto della normativa vigente in materia. Il cittadino ha altresì il diritto essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della dignità umana. I consultori familiari si attengono alle procedure aziendali relative alla tutela della privacy ed al consenso informato sui trattamenti proposti (vd allegati)

- ***Trasparenza:*** intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, è un principio riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, ai sensi del D.Lgs. 33/2013. Ai fini della piena accessibilità delle informazioni pubblicate, sul portale ASST di Bergamo Ovest è collocata un'apposita sezione denominata "Amministrazione trasparente" al cui interno sono contenuti i dati, le informazioni e i documenti pubblicati ai sensi della normativa vigente

Status giuridico e possesso dei requisiti

I Consultori familiari del territorio sono gestiti direttamente dall'ASST Bergamo Ovest ed erogano prestazioni socio-sanitarie integrate.

Tali Servizi sono autorizzati al funzionamento e accreditati avendo documentato il possesso dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi prescritti dalle Delibere di Giunta Regionale n.2594/00, n.264/01, n.3264/20, n.16009/4 e dalla Legge n°405/75.

Segnalazioni

- ***Suggerimenti e reclami:*** il cittadino che accede ai Consultori Familiari che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disfunzioni nel servizio socio-sanitario, può segnalare ed avanzare reclami in merito e formulare suggerimenti di miglioramento organizzativo e funzionale relativamente al servizio o alle prestazioni di cui ha usufruito, cui l'Azienda darà sollecito riscontro entro 3 giorni lavorativi per le pratiche minori ed entro 15 giorni lavorativi per le pratiche complesse.

Per esercitare tale diritto, gli Uffici dell'ASST di Bergamo Ovest ai quali è possibile rivolgersi sono:

❖ ***Ufficio di Pubblica Tutela:*** autonomo e indipendente (con un referente non dipendente dal Servizio Sanitario) aperto da lunedì a venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 presso la Direzione Amministrativa del Presidio di Romano di L.dia, Email: uff_pubblicatutela@asst-bgovest.it - Tel. 0363/990234

❖ ***Ufficio Relazioni con il Pubblico*** presso l'Ospedale di Treviglio – Caravaggio - P.le Ospedale L. Meneguzzo - Tel. 0363/424325 Email: urp@asst-bgovest.it

urp
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il cittadino potrà, inoltre, rivolgersi all'URP dell'ATS di BG, al seguente indirizzo Email: urp@ats-bg.it.

Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest	MODULO **SCHEDA PER SEGNALAZIONI**	Mod1PODAZ16	Rev: 1
		Data: 22/12/2022	
		pag. 1	di: 2

Protocollo

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico

o P.O di Treviglio o P.O di Romano di Lombardia

Distretto Territoriale _____

- ☐ **RECLAMO**
- ☐ **SUGGERIMENTO**
- ☐ **ENCOMIO**

Chi segnala

Nome e cognome_____

Residenza: Via_____cap_____ Comune_____Prov_____

Telefono_____@_____

Per chi segnala

Nome e cognome_____

Residenza: Via_____cap_____ Comune_____Prov_____

Telefono_____ @_____

Eventuale grado di parentela_____

Possesso di delega SI NO
Tutore Legale SI NO Amministratore di Sostegno SI NO

EVENTO SEGNALATO (descrivere i fatti, eventuali richieste, suggerimenti o apprezzamenti):

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (art. 12 del Regolamento UE 2016/679 - Nuovo Regolamento Privacy).

In attuazione della normativa di cui sopra la informiamo che:
i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati all' Azienda Socio Sanitaria Territoriale Bergamo Ovest saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste dal Regolamento 679/2016/UE.
Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.
Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Bergamo Ovest.
L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.
L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici aziendali e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo www.asst-bgovest.it.
Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dall'ente è il seguente soggetto.

DPO	Nominativo del DPO
Gruppo Ecosafety	CAMERINI RICCARDO

Da compilare obbligatoriamente

Io sottoscritto/a_____ nato/a il _____

Residente a_____ Via_____ n._____

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali Si □ No □

Autorizzo il Sig./Sig.ra_____ (indicare il legame di parentela) _____ad acquisire, per mio conto, le informazioni sopra richieste.

Data_____ Firma_____

IMPORTANTE

- Il modulo deve essere compilato in ogni sua parte – con particolare attenzione a quella relativa al consenso del trattamento dei dati personali – firmato dal soggetto interessato con allegata copia del documento di riconoscimento in corso di validità.
- In caso di inoltro di una segnalazione su delega (per conto di altri) è necessario compilare la relativa parte del modulo riservata alla stessa, allegando al modulo la copia del documento di riconoscimento del delegato e del delegante.
- Nel caso la segnalazione sia relativa a soggetti di minore età (minorenni) è necessario compilare anche l'apposito consenso al trattamento dei dati personali di minori sopra riportato.

Parte Riservata all'Ufficio Relazione con il Pubblico

Segnalazione pervenuta:
- □ Con modulo
- □ Cassetta
- □ E-mail

Ricevuto il_____ da _____

U.O_____

Firma_____

