Carta dei servizi dei consultori dell'ASST di Bergamo Ovest



Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Bergamo Ovest

Cos'è la Carta dei Servizi

Presentazione del servizio pg. 3
Le sedi pg. 3
Cos'è la Carta dei Servizi pg. 4
Mission pg. 4
I Principi ispiratori pg. 4
Diritti e doveri del cittadino pg. 5
Status giuridico e possesso dei requisiti pg. 6
Servizi offerti dai Consultori Familiari pg. 7
Attività/prestazioni offerte pg. 7
Presa in carico pg. 8
Dimissioni e/o trasferimento ad altra struttura e/o servizio pg. 8
Modalità di accesso: come raggiungere le sedi pg. 9
Appuntamenti e prenotazioni pg. 9
Accesso ai servizi senza appuntamento pg. 9
Prestazioni con pagamento ticket pg. 10
Prestazioni esenti dal pagamento del ticket pg. 10
Progetti regionali specifici pg. 12
Il Questionario di Soddisfazione del cliente pg. 12
Codice Etico comportamentale pg. 12
Come richiedere la documentazione sanitaria e socio-sanitaria pg. 13
Scheda segnalazione URP pg. 14-15

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. Non ci sono condizioni per accedere ai consultori familiari, se non la prescrizione medica per alcune prestazioni ostetrico-ginecologiche.

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	infermiere
psicologa/o	assistente sociale
ostetrica	assistente sanitaria
educatore professionale	

Tutti coloro che sono interessati a ricevere informazioni o necessitano di un intervento nell'ambito delle prestazioni consultoriali possono rivolgersi direttamente ai Consultori familiari.

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:

SEDE	INDIRIZZO	CONTATTI TELEFONICI
CALUSCO D'ADDA	VIA LOCATELLI, 265	035/4389418
DALMINE	V.LE BETELLI,2	035/378120-40
PONTE S. PIETRO	VIA CAIRONI, 7	035/603327
ROMANO DI L.DIA	VIA MARIO CAVAGNARI,5	0363/919226/44
TREVIGLIO	P.LE OSPEDALE L. MENEGUZZO, 3	0363/590948-49
ZANICA	VIA SERIO, 1/A	035/4245538-37

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.
È un documento dinamico e suscettibile di continui aggiornamenti attraverso verifiche ed integrazioni, anche con la collaborazione dei cittadini fruitori delle prestazioni offerte. La presente Carta dei Servizi è consultabile sul sito web 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. Questa forma consente di selezionare e consultare facilmente le informazioni, conoscere i servizi offerti e come accedervi.

Mission

La valorizzazione e la promozione del protagonismo attivo della famiglia, intesa quale luogo di solidarietà relazionale. In tal senso orienta la propria azione verso un welfare abilitante, con l'attenzione volta a promuovere interventi a sostegno della coppia, della cura dei figli, delle relazioni familiari e della crescita delle "competenze" dei genitori. In linea con questi valori, alla base della propria azione, il Consultorio Familiare 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.

Diritti e doveri del cittadino

- ***Informazione:*** il cittadino ha il diritto di ricevere informazioni tempestive e 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)

- ***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

- ***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 di 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 3264/20,16009/4 e dalla Legge n 405/75.

Servizi offerti dai Consultori Familiari

- Adozioni Nazionali e Internazionali.
- Astensione dal lavoro delle lavoratrici nel caso di gravi complicanze della gravidanza o di preesistenti forme morbose.
- Benessere della persona e della famiglia
- Corsi di accompagnamento alla nascita
- Percorso nascita
- Promozione della salute della donna e della coppia
- Progetto Baby Pit Stop
- Progetto Spazio Giovani
- Progetto Spazio Allattamento a libero accesso
- Pubblicazione e materiale utile (brochure: Adozioni - Spazi allattamento - Bimbo a bordo – Consultori familiari: Progetto generale Consultori Familiari – Pap test – Percorso nascita - Spazio giovani)

Collegandosi al sito web dell'ASST di Bergamo Ovest - settori: *Consultori Familiari*, è possibile ricevere informazioni specifiche inerenti l'offerta consultoriale.

Attività/prestazioni offerte

Per il benessere della persona e della famiglia:

- consulenza psicologica per problemi individuali, di coppia e familiari
- consulenza psicologica per l'infanzia e l'adolescenza
- sostegno al rapporto educativo genitori-figli
- percorsi per l'adozione nazionale e internazionale
- consulenza sociale al singolo, alla coppia e alla famiglia
- sostegno sociale alla maternità
- interventi di educazione all'affettività e alla sessualità individuali,di gruppo e nelle scuole
- attività di sostegno alle donne vittime di violenza

Per la promozione della salute della donna e della coppia:

- visite ginecologiche e ostetriche
- 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 e pap-test
- consulenza ginecologica
- corsi di gruppo per la menopausa

Percorso Nascita:

- B.R.O presa in carico da parte dell'ostetrica della donna che presenta una gravidanza a basso rischio: viene garantita la continuità assistenziale, (PAI) comprensivo di tutte le visite ed esami previsti dall'agenda del percorso nascita;
- controlli ostetrici in gravidanza e in puerperio;
- corsi di accompagnamento alla nascita;
- incontri dopo il parto;
- sostegno all'allattamento individuale e di gruppo;
- consulenza psicologica per le problematiche della gravidanza e del post-partum;
- attività di prevenzione della depressione post-partum;
- sostegno psicologico alla neo-genitorialità.

Presa in carico

Il cittadino può rivolgersi al consultorio familiare sia di persona che telefonicamente. L'accoglienza viene garantita dall'assistente sociale o da altro operatore. Le richieste vengono riportate nell'equipe settimanali e individuato il professionista dedicato.
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).
Le **visite ostetriche o ginecologiche** avvengono su appuntamento.
Eventuali **liste d'attesa** sono costituite sulla base della data del primo contatto del cittadino con il consultorio familiare, fatte salve le situazioni urgenti, identificate dall'equipe degli operatori, che avranno la precedenza.
Durante il **colloquio di accoglienza** l'operatore identificato richiede la firma del consenso al trattamento dei dati.
Nelle fasi successive l'operatore imposta un piano di lavoro, definisce gli obiettivi da raggiungere in accordo col l'utente registrando i contenuti nel fascicolo secondo le indicazioni e i tempi definiti dal sistema sanitario.

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 le informazioni inerenti il percorso effettuato.

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.

Di seguito alcune indicazioni per raggiungere le sedi consultoriali:

- **Calusco:** linea ferroviaria, stazione di Calusco e autolinee Locatelli
- **Dalmine:** linee 5 /10 ATB ed autolinee Locatelli linea V
- **Ponte san Pietro**: linea 8 ATB e linee ferroviarie con fermata Ponte S.P.
- **Romano di Lombardia**: linea “Arriva” Bg – Soncino; linea Calcio-Pumenengo e linea ferroviaria Mi-Bs-Cr con fermata Romano di L.
- **Treviglio:** linea Ferroviaria con fermata a Treviglio e autolinee Sai
- **Zanica**: linea autobus Mi – Bg - Crema

Appuntamenti e prenotazioni

I Consultori sono aperti dalle h. 8.30 alle h. 16.00, da lunedì a venerdì. Gli orari e i giorni per l'erogazione delle singole prestazioni sono diversificati in relazione al calendario delle presenze delle figure professionali che operano presso le singole sedi consultoriali.

L’accesso al Consultorio può avvenire sia telefonicamente, che di persona ed è aperto a tutti senza alcuna limitazione territoriale riferita al luogo di residenza.

Nel caso in cui non sia possibile all'operatore che accoglie la richiesta definire la congruità della stessa con una specifica prestazione erogata dal consultorio, verrà proposto un colloquio di approfondimento/chiarificazione con un operatore di area sanitaria, sociale o psicologica, più attinente alla domanda espressa.

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.

Accesso ai servizi senza appuntamento

In giorni e orari prestabiliti è possibile accedere liberamente a:

- *Spazio Allattamento* (consulenze individuali e di gruppo sull’allattamento materno)
- *Spazio Giovani* (sedi di Dalmine e Treviglio)

Prestazioni con pagamento ticket

Per l'erogazione delle seguenti prestazioni sanitarie viene richiesta la partecipazione alla spesa (cioè il pagamento del ticket) secondo la normativa stabilita dalla Regione, entro i limiti previsti dalla stessa, salvo i casi di esenzione stabiliti dalla legge (esenzioni dalla partecipazione alla spesa previste dalla normativa vigente per reddito, patologie - se rispondenti all'offerta di cura del consultorio -, status o condizione di cittadino extracomunitario).

Prima visita ginecologica	€ 22,50
Visita ginecologica + ecografia ginecologica	€ 33,50
Visita ginecologica di controllo + ecografia ginecologica	€ 36,00
Visita ginecologica di controllo	€ 17,90
Pap-Test (prel.+citologico) screening regionale	gratuito
Inserzione dispositivo contraccettivo intrauterino - IUD	€ 13,50
Rimozione IUD	€ 9,50
Inserimento dispositivo contraccettivo sottocutaneo	€ 167,00
Training prenatale	In esenzione

Prestazioni esenti dal pagamento del ticket

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 ATS Bg promuove la prevenzione del tumore del collo dell'utero attraverso un nuovo screening organizzato ad invito tramite lettera, rivolto alla popolazione femminile di età compresa tra i 25 e i 64 anni. Per l'ASST Bg Ovest lo screening è gestito dai Consultori Familiari da parte del personale ostetrico. La refertazione dei campioni è a carico della struttura hub ASST HPG23 e ATS per l'invio del referto. Solo in caso di esito positivo, le ostetriche richiamano la donna per il follow up di 1° o 2° livello.

4. Tutte le ***prestazioni connesse alla gravidanza****,* di cui al D.M. Ministero della Sanità 10/09/1998: prima visita ostetrica, visita ostetrica di controllo ed ecografia ostetrica per un massimo di tre nell'arco della gravidanza.

5. Per la sola prima visita e le visite successive di controllo, relativamente all'area materno-infantile (art. 51 ACN per la medicina generale 2005 e succ.) è previsto l'accesso diretto senza la richiesta del Medico di Assistenza Primaria

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 dell'ASST di Bergamo Ovest nella home page, quando Regione Lombardia le delibera.

Il Questionario di Soddisfazione del cliente

I Consultori Familiari aderiscono alla rilevazione aziendale, proponendo ai propri utenti la compilazione di un questionario anonimo attraverso il quale i cittadini possono esprimere il grado di soddisfazione sulle specifiche attività/prestazioni erogate dal Consultorio familiare a cui si è rivolto. La rilevazione è semestrale ed i dati vengono rielaborati da una ditta esterna e pubblicati sul sito aziendale.

Sul sito della ASST Bergamo Ovest è disponibile, inoltre, un questionario aziendale valido per tutti i servizi, per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti che accedono ai servizi dell'azienda.

Codice Etico comportamentale

I Consultori familiari, adottano il codice etico comportamentale dell'ASST di Bergamo Ovest, il quale rappresenta un completamento della Carta dei Servizi e della documentazione già presente in Azienda, che descrive i servizi offerti e le modalità di erogazione delle prestazioni, con la finalità di conoscenza e di promozione per i cittadini/utenti.

In esso sono ribaditi tre valori:

- principio di responsabilità riferita ai singoli collaboratori, a tutti i livelli dell'Azienda e in tutte le strutture dove si svolgono le attività.
- equità sia nei rapporti interni sia nei confronti dei cittadini/utenti
- beneficialità nel rispetto del migliore utilizzo in termini di costi/benefici delle risorse disponibili.
- il documento è reperibile sul sito dell'ASST di Bergamo Ovest sotto seguente voce – Amministrazione Trasparente – Atti Generali - Codice etico comportamentale

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 incorso di validità. 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.

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_____

QUESTIONARIO RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE – **AREA CONSULTORIALE**

Gentile Signora, Gentile Signore,

l'Azienda è interessata a conoscere la Sua opinione rispetto ai servizi erogati in regime ambulatoriale.

Per questo motivo Le chiedo di aiutarci a compilare il presente questionario formulando la risposta che meglio esprime il Suo giudizio.

I suoi dati personali sono utilizzati per le finalità sopra esposte e rimarranno separati dalle risposte ricevute; tutta la procedura applica le attuali norme vigenti in materia di Privacy, segreto professionale e segreto d'ufficio.

Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità del servizio offerto.

Grato per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

Il Direttore Generale

CONSULTORIO FAMILIARE DI: _____

Accesso per:

- ☐ visita ostetrico ginecologica
- ☐ corso di preparazione al parto (CAN)
- ☐ spazio allattamento
- ☐ spazio giovani
- ☐ altri corsi
- ☐ incontri di gruppo
- ☐ consulenze familiari / individuali / di coppia
- ☐ Pap test

DATA DI COMPILAZIONE

GIORNO

1 ☐	7 ☐	13 ☐	19 ☐	25 ☐	31 ☐
2 ☐	8 ☐	14 ☐	20 ☐	26 ☐	
3 ☐	9 ☐	15 ☐	21 ☐	27 ☐	
4 ☐	10 ☐	16 ☐	22 ☐	28 ☐	
5 ☐	11 ☐	17 ☐	23 ☐	29 ☐	
6 ☐	12 ☐	18 ☐	24 ☐	30 ☐	

MESE

Gennaio	☐	Luglio	☐
Febbraio	☐	Agosto	☐
Marzo	☐	Settembre	☐
Aprile	☐	Ottobre	☐
Maggio	☐	Novembre	☐
Giugno	☐	Dicembre	☐

A14 - Sesso

Maschio ☐ Femmina ☐

A15 - Età *(anni compiuti)*

DECINE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

UNITA'

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A17 - Nazionalità

- ☐ Italiana
- ☐ Europea
- ☐ Extraeuropea

A16 - Scolarità

- ☐ Nessuna
- ☐ Scuola obbligo
- ☐ Scuola superiore
- ☐ Laurea

Professione

- ☐ Casalinga
- ☐ Impiegato/a
- ☐ Disoccupato/a
- ☐ Pensionato/a
- ☐ Commerciante
- ☐ Operaio/a
- ☐ Studente/ssa
- ☐ Dirigente
- ☐ Professionista
- ☐ Altro

Sistema Sociosanitario Regione Lombardia ASST Bergamo Ovest	QUESTIONARIO RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE – **AREA CONSULTORIALE**	Mod4SPFCF Rev.0 del 20/09/19 pag. 2 di: 2

D01 - Come ha prenotato?

Telefonicamente	Allo sportello	Internet	Altro	Non so	Nessuna prenotazione
☐	☐	☐	☐	☐	☐

QUANTO E' SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI? *(Indicare da 1 a 7)*

	Per niente soddisfatto						Molto soddisfatto
	1	2	3	4	5	6	7
D02 - Servizio di prenotazione (Orario di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D03 - Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D04 - Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D05 - Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D06 - Rispetto degli orari previsti	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D07.1 - Attenzione ricevuta dal/la ginecologo/a (accuratezza della visita, cortesia)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D07.2 - Attenzione ricevuta dallo/la psicologo/a (accuratezza della visita, cortesia, informazioni)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D07.3 - Attenzione ricevuta dall'ostetrica (accuratezza della visita, cortesia, informazioni)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D07.4 - Attenzione ricevuta dall'assistente sociale (accuratezza della visita, cortesia, informazioni)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D07.5 - Attenzione ricevuta dall'educatore professionale (accuratezza della visita, cortesia, informazioni)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D08 - In merito ai suoi bisogni, ritiene di aver ricevuto delle prestazioni adeguate?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D10 - Rispetto della riservatezza personale	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D11 - COMPLESSIVAMENTE, QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Certamente NO						Certamente SI
D12 - CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

