

CARTA DEI SERVIZI DEI CONSULTORI FAMILIARI



Documento aggiornato 21/01/2025

La presente Carta dei Servizi costituisce uno strumento di informazione e di orientamento nell'ambito delle offerte dei servizi erogati nei Consultori familiari della ASST Mantova.

Tale documento ha la finalità di facilitare l'accesso ai Servizi rendendone trasparente i rapporti con i cittadini, riporta gli orari, le sedi dei Consultori Familiari e il modo per raggiungerli.

IL CONSULTORIO FAMILIARE

Il Consultorio Familiare è un servizio territoriale che intende promuovere e tutelare la salute della donna, del bambino, della coppia e della famiglia in ogni fase del ciclo vitale. Risponde alle richieste dirette della popolazione per problematiche connesse alle relazioni di coppia e familiari, all'adozione, alla genitorialità, alla gravidanza ed all'interruzione della gravidanza, al parto, al puerperio, alla menopausa, alla promozione della salute.

Ha l'obiettivo di garantire un servizio in grado di interagire con la fisiologia e la quotidianità e non solo con la patologia e la malattia. Gli interventi di prevenzione, informazione e di promozione della salute si realizzano attraverso l'integrazione tra interventi sanitari e socio-sanitari e il collegamento tra le diverse attività presenti sul territorio. È un servizio ad alta integrazione socio-sanitaria che garantisce prestazioni costituenti i livelli essenziali di assistenza (LEA) e opera attraverso un'equipe multidisciplinare in uno spazio strutturale ben identificabile dall'utenza.

I Consultori Familiari di ASST di Mantova 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 e n. 3264/01.

PRINCIPI

Obiettivo del Consultorio Familiare è offrire un servizio che vada incontro alle necessità della famiglia in un processo di continua crescita dove la famiglia è protagonista attiva.

Il Consultorio, a base della propria azione, pone la centralità della persona e adotta un modello d'intervento in grado di garantire la valutazione personalizzata dei bisogni e la presa in carico globale e integrata.

Adotta strategie al fine di favorire l'accessibilità e la fruibilità dei servizi per la promozione della salute, oltre che a sviluppare il miglioramento della appropriatezza e dell'efficacia delle prestazioni erogate, nell'osservanza dei principi sottoelencati:

Eguaglianza: le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

Imparzialità: ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni necessarie e richieste.

Rispetto: ogni cittadino è assistito e trattato con attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

Diritto di scelta: a ogni cittadino si assicura il diritto a scegliere liberamente i servizi presenti sul territorio.

Continuità: per le prestazioni di pertinenza si garantisce la continuità di erogazione. I casi di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio sono gestiti facendo attenzione a ridurre il disagio.

Efficacia ed Efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un risultato qualitativamente valido nell'economicità dell'impiego delle risorse.

A CHI È RIVOLTO

- Famiglia (costituita e/o in via di formazione e/o nei cambiamenti dei cicli di vita)
- Singoli (minori e adolescenti, giovani, adulti)
- Coppie
- Gruppi (persone, adolescenti e giovani che vogliono affrontare tematiche d'interesse comune o che vivono le stesse esperienze e intendono condividerle)

COME SI ACCEDE AL CONSULTORIO

Il cittadino può accedere liberamente al servizio senza prenotazione, non è necessaria la richiesta del medico curante e non ci sono vincoli territoriali per l'accesso alla rete consultoriale (viene privilegiata la residenza dello stesso).

Per l'erogazione delle prestazioni nei Consultori è necessario essere muniti di Carta Regionale dei Servizi o Tessera TEAM o attestato di diritto per i cittadini Europei o Codice STP per i cittadini extra comunitari senza permesso di soggiorno.

Alle cittadine comunitarie senza copertura sanitaria vengono comunque garantite le prestazioni connesse alla gravidanza ed all'interruzione volontaria di gravidanza secondo quanto stabilito dalle vigenti normative; per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi direttamente alla sede consultoriale.

Per gli appuntamenti per le prestazioni ostetrico-ginecologiche, dello psicologo e dell'assistente sociale e sanitaria è sufficiente telefonare ai numeri del consultorio di riferimento territoriale o recarsi presso la sede durante gli orari di ricevimento al pubblico dell'unità d'offerta.

Viene perseguito il criterio della temporalità e dell'urgenza; è generalmente garantito un colloquio di accoglienza in tempi brevi. Hanno priorità assoluta le richieste relative all'interruzione volontaria di gravidanza.

Al Consultorio Familiare il cittadino si rivolge spontaneamente, il primo approccio della persona/famiglia con il consultorio risulta quindi sempre connesso al "colloquio di accoglienza/orientamento", attraverso il quale uno tra gli operatori del consultorio raccoglie le informazioni relative ai bisogni della persona/famiglia -al fine di declinare e comprendere la domanda -per individuare il corretto percorso indirizzando alla figura professionale più adatta a rispondere alle necessità riscontrate

Il Consultorio Familiare s'impegna a evitare per quanto possibile la variazione degli orari degli appuntamenti concessi e comunque ad avvisare qualora si sia costretti a spostare tali appuntamenti; a tutti gli utenti si chiede la medesima correttezza, raccomandando di avvisare, in anticipo, per eventuali disdette degli appuntamenti stabiliti.

Generalmente i Consultori Familiari sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00, e nel pomeriggio solo su appuntamento. Gli orari e i giorni per l'erogazione delle prestazioni sono diversificati in relazione al calendario delle presenze delle figure professionali che operano presso le singole sedi consultoriali.

LAVORO D'ÉQUIPE INTEGRATO

Il Consultorio è la struttura territoriale di primo ascolto e l'accoglienza costituisce il momento in cui viene offerto al cittadino un ascolto attento e partecipe, volto a capire la domanda e i bisogni per fornirgli risposte utili e qualificate e un supporto in momenti critici della vita.

L'attività erogata dai consultori è multidisciplinare e multiprofessionale; gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni d'équipe e l'offerta sanitaria non è separata da quella psico-sociale.

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con la rete dei servizi territoriali - Presidi ospedalieri, Punti nascita, Medici di Medicina generale, Pediatri di libera scelta, enti istituzionali, Servizi Sociali dei Comuni, Scuole, Gruppi di associazioni volontarie e private, Agenzie educative, Piani di zona, Agenzie del Territorio Pubbliche e Private, Autorità Giudiziaria - in modo da garantire percorsi di presa in carico globale della persona, in modo particolare di chi si trova in condizioni di necessità.

PRESTAZIONI E CONSULENZE IN CONSULTORIO

I Consultori Familiari propongono un'accoglienza personalizzata, consulenze e prestazioni specialistiche riguardanti:

- La vita di relazione
- La sessualità
- Procreazione responsabile e salute della donna
- La sterilità e infertilità
- La contraccezione
- L'attuazione della legge sull'interruzione volontaria della gravidanza (legge 194)
- La gravidanza (assistenza a gestione ostetrica e a gestione integrata dallo specialista ginecologo)
- La nascita, il puerperio e la promozione della salute nei primi 1000 giorni di vita
- L'alimentazione per la donna, la mamma e il bambino
- Il sostegno all'allattamento
- La menopausa
- Il disagio psicologico
- Il diritto di famiglia
- L'adozione e l'affido
- Gli adolescenti e i giovani
- La promozione alla salute nelle scuole
- La prevenzione dell'abuso e del maltrattamento
- Il contrasto al maltrattamento e alla violenza, in particolare di genere e a scuola
- Screening pap-test/HPV
- Tutela minori

COSTO DELLE PRESTAZIONI

L'accesso al consultorio è diretto e non prevede la compartecipazione alla spesa per nessuna specialità.

LE SEDI DEI CONSULTORI FAMILIARI DI ASST MANTOVA

DISTRETTO MANTOVA CENTRO		Come raggiungere la sede
Consultorio Familiare sede di Mantova Consultorio Giovani	Via dei Toscani n. 1 Mantova Palazzina 10 Ostetriche 0376/435494 Assistente Sociale 0376/435484 consultorio.mantova@asst-mantova.it	Autobus APAM Fermata Via dei Toscani Linea n. 9 (Mantova-Montanara)
Consultorio Familiare sede di Curtatone	Piazza Corte Spagnola n. 1 Curtatone Ostetriche 0376/435671/70 Assistente Sociale 0376/435674 consultorio.curtatone@asst-mantova.it	Autobus APAM Fermata Piazza Corte Spagnola Linea n. 9 (Mantova-Montanara)
Consultorio Familiare sede di Lunetta	Viale Lombardia n. 14 Mantova Quartiere Lunetta Ostetriche 0376/435504/05 Assistente Sociale 0376/435503 consultorio.lunetta@asst-mantova.it	Autobus APAM Fermata Viale Lombardia Linea n. 4 e 6 (urbano) Fermata Via C. Canneti Linea n. 12 (urbano)
Consultorio Familiare sede di Roncoferraro	Largo T. Nuvolari n.1 Roncoferraro Psicologa 0376/435812 consultorio.roncoferraro@asst-mantova.it	Autobus APAM Fermata Via C. Battisti Linea n. 15 (Mantova- Roncoferraro)
Consultorio Familiare sede di Roverbella	Via dell'Artigianato n.23 Roverbella Ostetriche 0376/435685/86 Assistente Sociale 0376/435687 consultorio.roverbella@asst-mantova.it	Autobus APAM Fermata Via Custoza Linea n. 46 (Mantova-Peschiera)



DISTRETTO ALTO MANTOVANO		Come raggiungere la sede
Consultorio Familiare sede di Asola Consultorio Giovani	Via Schiantarelli n. 3 Asola Ostetriche 0376/435774 Assistente Sociale 0376/435777 consultorio.asola@asst-mantova.it	Autobus APAM Linea 13/55 Mantova – Asola fermata P. zza Mangeri Linea Ferroviaria Parma-Brescia Stazione di Asola
Consultorio Familiare sede di Castel Goffredo	Via San Pio X, n. 19 Castel Goffredo Ostetriche 0376/435696 Assistente Sociale 0376/435697 consultorio.castelgoffredo@asst-mantova.it	Autobus APAM Linea 57A (Mantova - Castel Goffredo) fermata più vicina al CF è in via Monte Grappa n.58 Linea 13 (Mantova – Casaloldo) poi collegamento a Castel Goffredo con linea 8 con fermata Viale Monte Grappa 58
Consultorio Familiare sede di Castiglione D/S Consultorio Giovani	Via Garibaldi, 16 Castiglione D/S Ostetriche 0376/435696 Assistente Sociale 0376/435697 consultorio.castiglione@asst-mantova.it	Autobus APAM Linea 2 Mantova-Brescia oppure linea 7A Mantova-Castiglione D/S fermate più vicine: Via H.Dunant e Via Gnutti 4/6 (bar) Treni: Stazione di Desenzano del Garda
Consultorio Familiare sede di Goito	SS statale Goitese, n. 313, Goito Ostetriche 0376/435754 Assistente Sociale 0376/435759 consultorio.goito@asst-mantova.it	Autobus APAM linea 2 Mantova-Brescia oppure linea 7 A Mantova-Castiglione D/S fermata SS statale Goitese, n. 313

DISTRETTO BASSO MANTOVANO		Come raggiungere la sede
Consultorio Familiare sede di Suzzara Consultorio Giovani	Via Cadorna 2 Suzzara Ostetriche 0376/435952 Assitente Sociale 0376/435955 consultorio.suzzara@asst-mantova.it	Linea ferroviaria: Verona-Mantova oppure Parma-Suzzara fermata Stazione Viale Zonta. Pullman APAM linea 29 Mantova-Moglia fermata via F.lli Montecchi

Consultorio Familiare sede di San Benedetto Po	Via Bertazzoni n.1 San Benedetto Ostetriche Tel. 0376/435802 Assistente Sociale 0376/435801	Linea ferroviaria Suzzara-Ferrara Stazione Via Gramsci Pullman APAM Linea 31A Mantova-Quistello fermata via Ronchi
Consultorio Familiare sede di Poggio Rusco Consultorio Giovani	Via Garibaldi n.11 Poggio Rusco Ostetriche 0376/435906 Assistente Sociale 0376/435812 consultorio.poggiorusco@asst-mantova.it	Linea ferroviaria Mantova – Poggio Rusco Pullman APAM linea 35 Mantova-Mirandola linea 34 Poggio Rusco-Malcantone

DISTRETTO CASALASCO VIADANESE		Come raggiungere la sede
Consultorio Familiare sede di Viadana Consultorio Giovani	Via Largo De Gasperi 7 Viadana Ostetriche 0376/435878 Assistente Sociale 0376/435874 consultorio.viadana@asst-mantova.it	Pullman APAM linea 16A/16B/17 Mantova-Viadana fermata P. le Libertà.
Consultorio Familiare sede di Bozzolo	Via XXV Aprile 71 Bozzolo Ostetriche 0376/909395 Assistente Sociale 0376/909394 consultorio.bozzolo@asst-mantova.it	Linea ferroviaria Mantova-Cremona. Stazione Via Caix. Pullman APAM linea 59 Mantova-Rivarolo Mantovano fermata Via Giuseppina (Stab. ex Galbani).

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Il Consultorio si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili. Gli utenti leggono e firmano il modulo del consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Generale sulla protezione dei dati (RGPD 2016/679). Per i minori è necessario la firma ed i documenti di entrambi i genitori/tutori ad eccezione di consulenze presso lo spazio riservato ai pre-adolescenti e adolescenti nella fascia di età 14-21 anni.

ARCHIVIAZIONE E RICHIESTA DEL FASCICOLO SOCIO SANITARIO ED ASSISTENZIALE

Il Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (FaSAS), redatto e sottoscritto, viene archiviato nell'archivio presso ogni sede consultoriale.

Il FaSAS, secondo quanto indicato nel Titolario / Massimario di scarto, rev. 4_ 2018 della Regione Lombardia viene conservato, unitamente ai relativi referti, per dieci anni.

Il FaSAS può essere richiesto in copia conforme all'originale dall'utente stesso o da un suo delegato tramite apposito modulo scaricabile dal sito dell'ASST di Mantova alla pagina "Copia della cartella clinica" seguendo tutte le indicazioni contenute ([Richiesta copia della cartella clinica](#)).

LE PROCEDURE DI TUTELA DEGLI UTENTI

L'ASST è attenta a tutelare le persone assistite attraverso la possibilità di effettuare segnalazioni o di fornire suggerimenti rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP).

La principale funzione dell'URP è l'ascolto dell'esperienza del cittadino a contatto con i servizi di cura e salute offerti dall'ASST a fronte di disservizi, o al contrario, di encomi rivolti a professionisti o processi aziendali.

Gli utenti possono presentare, presso la sede della Azienda Socio-Sanitaria Territoriale, reclami o segnalazioni contattando l'URP tramite:

- compilazione scheda on-line collegandosi al sito <https://www.asstmantova.it/ufficio-relazioni-con-il-pubblico>
- E- mail scrivendo all'indirizzo urp@asst-mantova.it
- telefono contattando lo 0376/201443
- WhatsApp 3387139900
- Facebook Messenger
- Instagram Direct
- accesso diretto presso le sedi aziendali:

SEDI	ORARI	CONTATTO
piano terra palazzina 9, Direzione Generale Ospedale Mantova	dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00	0376 201443
piano terra, Direzione Medica di Presidio Ospedale Asola	dal lunedì al mercoledì 9.00 - 13.00	0376 201443
piano I, Direzione Medica di Presidio Ospedale Pieve di Coriano	dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00	0386 717473
piano terra, Direzione Medica di Presidio Ospedale Bozzolo	dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00	0376 909231

L'**Ufficio di Pubblica Tutela – UPT** è un organismo autonomo e indipendente che opera, al di fuori di ogni logica gerarchica, nell'interesse degli utenti che accedono ai servizi erogati dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova.

L'obiettivo predominante dell'UPT è di **fornire il supporto ai cittadini, soprattutto quelli più fragili, per la tutela dei propri diritti, verificando che l'accesso alle prestazioni, rese dalle strutture aziendali, avvenga nel rispetto delle condizioni stabilite nelle carte dei servizi.**

Per prenotare un appuntamento è possibile telefonare al numero 0376 201443 oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica upt@asst-mantova.it lasciando i propri riferimenti.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: CUSTOMER SATISFACTION

Il grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari è rilevato mediante il questionario di gradimento inviato dalla ASST-Mantova tramite SMS. La compilazione del questionario consente di evidenziare le criticità ed i punti di forza del servizio offerto. I dati raccolti vengono elaborati annualmente con l'obiettivo di conoscere le aspettative ed il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono delle prestazioni sanitarie in regime di ricovero, in ambulatorio e in assistenza domiciliare.

I risultati dei questionari sono alla base del riesame della direzione per il miglioramento continuo del servizio.

I report sono annualmente pubblicati sul sito internet aziendale nella sezione di Amministrazione Trasparente dedicata alle Customer Satisfaction.