Aggiornata al 20/05/2025

# CARTA DEI SERVIZI

## Consultorio familiare onlus

Via Dossi, 8 PAVIA
Tel. 0382.309742 – 304178
Email: accoglienza@consultoriopavia.com
Email: direzione@consultoriopavcia.com
www.consultoriopavia.com
PEC: consultoriofamiliarepec@pec.it

# Sommario

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI ..... 2
STATUS GIURIDICO ..... 2
MISSION ..... 3
PRINCIPI ISPIRATORI ..... 4
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI ..... 5
I SERVIZI OFFERTI ..... 6
Area sanitaria ..... 6
Area psico-sociale ..... 6
Area della prevenzione e della educazione alla salute ..... 7
PROGRAMMA SETTIMANALE DELLE ATTIVITA' E GIORNI DI APERTURA DEL CONSULTORIO ..... 7
LE NOSTRE FIGURE PROFESSIONALI ..... 8
MODALITA' DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI UTENTE ..... 9
LISTA D'ATTESA ..... 12
TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO ..... 13
I NOSTI ORARI ..... 14
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE ..... 15
MODULO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE ..... 16
MODULO RITIRO E TEMPI DI CONSEGNA PAP TEST ..... 17
TUTELA DEL CITTADINO ..... 18
MODULO LAMENTELE ED ENCOMI ..... 19
RICHIESTA COPIA Fa.S.A.S ..... 20
DOVE SIAMO ..... 21

## CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta uno strumento di comunicazione e d'informazione in cui sono illustrate attività, percorsi, luoghi e tempistica relativi all'Offerta sociosanitaria del Consultorio Familiare Onlus.

Essa regola i rapporti tra gli utenti e il Consultorio Familiare fornendo informazioni sulla modalità di accesso, i servizi e le prestazioni erogate, al fine di facilitarne la fruizione.

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 www.consultoriopavia.com

## STATUS GIURIDICO

Il Consultorio Familiare Onlus è un'associazione iscritta nel Registro Regionale delle Persone Giuridiche, e al REA (Repertorio delle notizie Economiche e Amministrative) della Provincia di Pavia nr. PV 279578.

Dal 2007 il Consultorio Familiare è accreditato presso la Regione Lombardia con decreto della D.G. Fam. Solidarietà e Volontariato nr. 5001 ed è convenzionato con l'ATS di Pavia.

Il Consultorio Familiare aderisce alla Fe.L.Ce.A.F (www.felceaf.it), osservandone lo statuto e i regolamenti.

# MISSION

Il Consultorio Familiare onlus è una concreta risposta alle domande della persona e delle famiglie che si manifestano nella società odierna, e si ispira ai valori della vita, della promozione umana e della solidarietà sociale.

In linea con questi valori il Consultorio Familiare si pone come primo obiettivo la centralità della persona, e attua i propri scopi rispondendo in modo multidisciplinare ai bisogni e alle sollecitazioni di un mondo in continuo cambiamento, con la presa in carico globale e integrata dell'utente.

Il Consultorio familiare rappresenta una concreta attuazione dell'impegno pastorale delle parrocchie e di altri organismi radicati sul territorio (scuole, oratori ecc.) nell'importante e delicato settore della famiglia, in sintonia con il magistero della Chiesa cattolica e in armonia con la diocesi di Pavia, in accordo con la normativa nazionale e regionale in materia di consultori familiari.

L'associazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nell'ambito territoriale della Regione Lombardia, operando nel settore dell'assistenza sociale e sociosanitaria, ai sensi dell'art. 10, comma 1, lettera a), N.1 del Decreto Legislativo 4 dicembre 1997 N. 460, per quanto riguarda in particolare l'assistenza alla famiglia, alla maternità e alla vita dal concepimento alla morte naturale.

Il consultorio fornisce servizi di ascolto, accoglienza e sostegno della coppia, della famiglia, di singole persone, e interventi di prevenzione attraverso iniziative di formazione (corsi in scuole e oratori) e di impegno culturale sul territorio.

## PRINCIPI ISPIRATORI

Le prestazioni del Consultorio Familiare sono erogate nell'osservanza dei sottoelencati principi:

- **eguaglianza:** il servizio viene erogato senza distinzione di etnia, lingua, religione, sesso, pensiero, condizione economica –
- **imparzialità:** il personale operante nella struttura assicura nello svolgimento del servizio un trattamento giusto, obiettivo e imparziale nei confronti degli utenti –
- **continuità**: il Consultorio Familiare garantisce che le prestazioni siano erogate in maniera continua, regolare e senza interruzioni; in caso di funzionamento irregolare si impegna ad adottare le misure necessarie ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile –
- **rispetto:** ogni utente viene trattato con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e riservatezza, ponendo attenzione a eventuali situazioni di fragilità e di bisogno lette ed interpretate nella personale realtà di ciascuno –
- **trasparenza**: il Consultorio lavora per avere un dialogo costruttivo con i suoi fruitori e ritiene fondamentale che chi accede ai vari servizi sia informato con la massima trasparenza, lasciando la facoltà di interrompere in ogni momento e con piena libertà il rapporto instaurato –
- **efficacia ed efficienza:** il Consultorio si impegna ad individuare piani di miglioramento della qualità del servizio rendendo espliciti agli utenti e al pubblico gli obiettivi prefissati, ponendo attenzione a salvaguardare e ottimizzare le risorse a propria disposizione.

# DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

**L'utente del Consultorio ha il diritto di:**

- ricevere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni offerte e sui tempi d'attesa –
- avere la sicurezza che i dati personali e sensibili siano trattati con riservatezza, nel rispetto della normativa in materia –
- essere accolto e assistito con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della dignità umana –
- conoscere in qualsiasi momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate –
- segnalare reclami qualora ritenga di essere stato leso in un diritto o abbia riscontrato disfunzioni nell'erogazione dei servizi; formulare suggerimenti di miglioramento organizzativo e funzionale.

**L'utente del Consultorio ha il dovere di:**

- mantenere un comportamento responsabile in ogni situazione e collaborando con tutti gli operatori –
- informare gli operatori sulla eventuale rinuncia a prestazioni e cure programmate e prenotate –
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della struttura –
- rispettare le indicazioni relative all'accesso a prestazioni e servizi.

# I SERVIZI OFFERTI

Il Consultorio articola le sue attività nelle seguenti aree:

## Area sanitaria

***Servizio ostetrico-ginecologico***: visite ed ecografie ostetriche per la gravidanza fisiologica, bi-test, tamponi vaginali e rettali, visite ed ecografie ginecologiche, pap test.

***Servizio alla gravidanza e al puerperio***: corsi di preparazione al parto, gruppi post-parto per 0-3 mesi; 3-6 mesi, massaggio neonatale e guida all'allattamento.

***Servizio gratuito di puerperio a domicilio***.

***Sostegno alle donne in menopausa.***

***Scuola di Biofertilità***: approccio alla conoscenza della ciclicità femminile e ai metodi naturali di regolazione delle nascite.

## Area psico-sociale

***Servizio di Accoglienza***: informazioni sul Consultorio e i suoi servizi, analisi della domanda e orientamento.

***Servizio sociale***: valutazione e orientamento delle richieste sociali, contatti con i servizi sociali o altri enti utili per la tutela dei minori.

***Servizio psicologico*:** sedute riservate al singolo, alla coppia e alla famiglia; affiancamento psicologico professionale.

***Consulenze psico-pedagogiche*:** sostegno a genitori e insegnanti impegnati nell'educazione di bambini e ragazzi.

***Mediazione familiare***: stimolo alla collaborazione dei genitori nella gestione dei figli, specialmente in seguito alla separazione o al divorzio, per ricostruire il rapporto genitoriale in un progetto educativo condiviso.

***Servizio di sportello psicologico***: un servizio di consulenza specializzata che offre in numerose scuole di Pavia e provincia, per dare una risposta ai diversi problemi psicologici e relazionali che si manifestano nell'età adolescenziale e per aiutare insegnanti, genitori ed educatori a rispondere in modo mirato ai quesiti che possono emergere su temi di carattere comportamentale, relazionale, affettivo e sessuale.

## Area della prevenzione e della educazione alla salute:

Incontri – rivolti a scuole d'infanzia, primarie, secondarie e oratori – sui temi dell'educazione, dell'affettività, della crescita umana e psicologica, finalizzati al sostegno alla genitorialità e alla preparazione alle diverse fasi della vita.

## PROGRAMMA SETTIMANALE DELLE ATTIVITA' E GIORNI DI APERTURA

Consultorio familiare onlus
Via Dossi 8, 27100 Pavia
Tel. 0382.309742 – 0382.304178
Email: accoglienza@consultoriopavia.com
Email: direzione@consultoriopavia.com
PEC: consultoriofamiliarepec@pec.it

| Giorno settimana | Orario apertura | Attività A.M. | Attività P.M. |
|---|---|---|---|
| lunedì | 9.00-13.00 14.00-19,30 | • Visite ed ecografie ostetriche<br>• Prestazioni psicologiche | • Visite ed ecografie ginecologiche<br>• Prestazioni psicologiche<br>• Gruppi di preparazione al parto |
| martedì | 9.00-13.00 14.00-19,30 | • Visite ed ecografie ostetriche<br>• Prestazioni psicologiche | • Prestazioni psicologiche<br>• Gruppi mamma-bambino<br>• screening paptest/HPV |
| Mercoledì | 9.00-13.00 14.00-19,30 | • Visite ed ecografie ostetriche<br>• Prestazioni psicologiche | • Visite ed ecografie ginecologiche<br>• Prestazioni psicologiche |
| Giovedì | 9.00-13.00 14.00-19,30 | • Visite ed ecografie ostetriche<br>• Prestazioni psicologiche | • Prestazioni psicologiche e sociali |
| Venerdì | 9.00-13.00 14.00-19,30 | • Visite ed ecografie ostetriche<br>• Prestazioni psicologiche | • Visite ed ecografie ginecologiche<br>• Prestazioni psicologiche |
| Sabato | 9.00-13.00 | • Prestazioni psicologiche | |

Tutte le prestazioni sanitarie, psicologiche/sociali vengono assegnate ai vari professionisti in base alle disponibilità delle relative agende.

P.IVA 02116580180
Accreditamento Regione Lombardia n. 5001 del 26 giugno 2007 – convenzionato ASL PV

## LE NOSTRE FIGURE PROFESSIONALI

- Medico chirurgo con specializzazione in ginecologia
- Psicologo
- Infermiera professionale
- Ostetrica
- Pediatra
- Consulente legale
- Assistente Sociale
- Psicoterapeuta
- Insegnante di metodi naturali
- Consulente etico
- Amministrativa

Tutti i collaboratori che prestano servizio sono idonei e in possesso di regolare certificazione del titolo di studio conseguito, corredato anche dell'iscrizione ai rispettivi albi professionali, depositati presso il Consultorio.

Queste figure sono presenti alternativamente, nel rispetto degli appuntamenti presi con l'utenza, ma anche secondo gli standard previsti dalle normative regionali in vigore, soprattutto per la garanzia di compresenza delle varie professionalità.

## MODALITA' DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI UTENTE

Tutti possono accedere al Consultorio Familiare senza alcuna limitazione territoriale, culturale, sociale e religiosa.

Il primo contatto per la prenotazione delle prestazioni può avvenire telefonicamente o di persona. Al momento dell'accesso effettivo presso la sede del Consultorio, l'operatrice presenta sé stessa e illustra le procedure essenziali che regolano il servizio consultoriale annotando i primi dati utili a stabilire il contatto; nel caso di richiesta psicologica fissa un appuntamento per un primo colloquio di accoglienza secondo le disponibilità dichiarate dall'operatore designato e attraverso il quale:

- si raccolgono i dati anagrafici (documenti di identità e tessera sanitaria) –
- si individua il bisogno, con una valutazione sociale e familiare del paziente –
- si presenta l'offerta del consultorio in relazione alle esigenze espresse.

L'assegnazione del caso e la conseguente presa in carico è valutata – settimanalmente/quindicinalmente – dall'équipe disciplinare tenendo conto delle competenze personali e della disponibilità degli operatori, che stabiliranno un percorso condiviso con l'utente nel Progetto Individualizzato (provvisorio o definitivo) da stilare e rendere effettivo entro 30 giorni dalla data del primo accesso. Al termine delle sedute il/la professionista annota una valutazione finale, facendo riferimento al percorso effettuato, con una verifica dello stato attuale del paziente. Nel caso si rilevi l'esigenza di inviare l'utente in carico ad altre strutture a seguito di valutazione in équipe multidisciplinare, si prevede la compilazione del modulo in allegato e la seguente procedura:

a) Sostegno all'utente nel processo di accettazione dell'invio presso la struttura idonea individuata dall'équipe e definita in sede di PI.

b) Una volta maturata la condizione dell'invio, l'operatore che ha in carico l'utenza valuta la modalità più opportuna perché l'invio si realizzi effettivamente. Se del caso, ottenuto il necessario consenso provvede a contattare la struttura per fissare l'appuntamento da comunicare al paziente.

c) La collaborazione con la struttura ricevente deve produrre uno scambio fra operatori delle due strutture in merito agli elementi che giustificano l'invio, concordando anche la conferma dell'avvenuto accesso dell'utente.

Consultorio familiare onlus
Via Dossi 8, 27100 Pavia
Tel. 0382.309742 – 0382.304178
Email: accoglienza@consultoriopavia.com
Email: direzione@consultoriopavia.com
PEC: consultoriofamiliarepec@pec.it

**MODULO DI TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA**

**Cognome e nome** ..... **Data di nascita**.....

**Periodo presa in carico presso la nostra struttura dal**..... al.....

**Stato attuale del paziente in base al bisogno riportato:**

**Percorso effettuato :**

**Necessità di trattamenti successivi:**

**Altre informazioni utili:**

**Pavia** .....

**Firma operatore** **Firma Paziente**

..... .....

P.IVA 02116580180
Accreditamento Regione Lombardia n. 5001 del 26 giugno 2007 – convenzionato ASL PV

Nel caso di richiesta sociale e consulenza legale viene fissato direttamente un appuntamento con l'assistente sociale e l'avvocato.

Per le utenti che fanno richiesta solamente di prestazioni medico/sanitarie, si fissa un appuntamento secondo le modalità sopra descritte, verificando la disponibilità delle ginecologhe.

Per le donne in gravidanza viene previsto un colloquio di accoglienza per la raccolta dei dati anamnestici, utile a fornire tutte le informazioni e a spiegare l'offerta da parte del consultorio di un percorso nascita e di un eventuale approfondimento della situazione personale /familiare. Nel caso in cui, durante la visita il medico necessiti di esami più approfonditi, compila il modulo apposito che verrà inviato tramite e-mail all'ambulatorio Gin/Ost del policlinico San Matteo.

Per accedere alle prestazioni sono richiesti il codice fiscale, la tessera sanitaria, la tessera Team per i cittadini europei e il codice STP per i cittadini extraeuropei, oltre alla firma del modulo della privacy per il trattamento dei dati personali.

## LISTA D'ATTESA

Salvo periodi di particolare affluenza alle prestazioni consultoriali, nell'assegnazione degli appuntamenti si cercano di garantire i seguenti tempi di attesa:

| Prestazione | Tempo max di attesa per il primo appuntamento |
|---|---|
| Visite ginecologiche ed ostetriche | 20 giorni |
| Colloquio di accoglienza dopo primo contatto | 15/30 giorni |
| Percorso psicologico dopo assegnazione équipe | 30 giorni |
| Mediazione familiare e consulenza legale | 7 giorni |
| Colloquio assistente sociale | 7 giorni |

Le prestazioni ginecologiche e ostetriche vengono assegnate alle varie ginecologhe in base alle disponibilità delle rispettive agende.

Per le prestazioni psicologiche, la lista di attesa viene gestita nel modo seguente: nel caso in cui l'assegnazione allo psicoterapeuta non sia potuta avvenire contestualmente al colloquio di accoglienza per mancanza di disponibilità di psicoterapeuti, il nome dell'utente verrà iscritto in un apposito elenco dove dovrà essere indicata anche l'età, la disponibilità oraria per l'inizio della terapia e il tipo di percorso: individuale, di coppia/famiglia, sostegno alla genitorialità, minori.

In presenza di situazioni di grave disagio, sarà data precedenza alle pazienti in stato di gravidanza, ai minori provenienti dagli sportelli delle scuole e ai pazienti segnalati dall'équipe.

## TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO

L'erogazione delle prestazioni ginecologiche eseguite nel Consultorio Familiare è soggetta ad un regime di micro-solvenza:

| **PRESTAZIONE** | **IMPORTO** |
|---|---|
| Visita ginecologica | € 35,00 |
| Visita ginecologica ed ecografia | € 70,00 |
| Visita ginecologica, ecografia ginecologica e pap test | € 85,00 |
| Pap- test | € 30,00 |
| Bi-test | € 150,00 |
| Tampone vaginale ricerca colturale | € 30,00 |
| Tampone vaginale rettale (GBS) | € 25,00 |
| Inserimento Nexplanon | € 200,00 |

Il pagamento si effettua dopo la prestazione presso l'accoglienza a fronte del rilascio di ricevuta sanitaria valida ai fini fiscali e preferibilmente con il bancomat o carta di credito.

Esenzioni dal pagamento:

- tutte le prestazioni psico-sociali, utenti di gruppo, relazioni complesse –
- tutte le prestazioni riferite alla gravidanza DM 10.09.98, con massimo 3 ecografie ostetriche, e tutte le visite ostetriche di controllo (per queste prestazioni è previsto l'accesso senza l'impegnativa del medico di base) –
- tutti gli altri casi di esenzione (reddito, status, patologie ecc.). L'esenzione deve essere accompagnata dalla relativa documentazione rilasciata dagli enti competenti attestante l'esenzione. Per i/le pazienti con esenzione per l'accesso alle prestazioni ginecologiche è necessaria l'impegnativa del medico di base.

## I NOSTI ORARI

Segreteria per appuntamenti

| lunedì-venerdi | sabato |
| --- | --- |
| • 9,00-13,00<br>• 14,00-19,30 | • 9,00-13.00 |

**Prenotazioni:**
**di persona in sede**



**oppure telefoniche:**
**03 32-304178**
**03 32-309742**

CHIUSURA ESTIVA:
LE DUE SETTIMANE CENTRALI DI AGOSTO

## SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Presso il Consultorio è attivo un processo di valutazione della Soddisfazione dell'Utente, che ha per obiettivo il miglioramento continuo del servizio.

Lo scopo è perseguito chiedendo direttamente agli utenti (attraverso la compilazione di moduli anonimi) una valutazione complessiva sul servizio ricevuto, sulla organizzazione, sulle prestazioni, sulla competenza specialistica, sull'ambiente di lavoro e quant'altro riguardi il servizio fornito dal Consultorio.

La valutazione utilizza u0n punteggio da 1 a 6. Dalle risposte finora raccolte e analizzate, risulta un elevato grado di soddisfazione: su tutti i parametri presi in esame la valutazione media più bassa è di 5,50 punti.

Attraverso questa indagine si ottengono anche suggerimenti, che vengono periodicamente analizzati e, se è il caso, inseriti nel processo organizzativo, per il perfezionamento del servizio.

---

# MODULO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Consultorio familiare onlus
Via Dossi 8, 27100 Pavia
Tel. 0382.309742 – 0382.304178
Email: accoglienza@consultoriopavia.com
Email: direzione@consultoriopavia.com
PEC: consultoriofamiliarepec@pec.it

| | Argomenti di valutazione | Molto soddisfatto | Soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto insoddisfatto | Insoddisfatto | Abbastanza insoddisfatto |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Disponibilità del Personale alla accoglienza | | | | | | |
| 2 | Luogo o ambulatorio dove si effettua la prestazione | | | | | | |
| 3 | Servizi igienici | | | | | | |
| 4 | Tempo di attesa dalla prenotazione all'appuntamento | | | | | | |
| 5 | Puntualità sull'orario dell'appuntamento | | | | | | |
| 6 | Competenza specialistica della prestazione effettuata | | | | | | |
| 7 | Competenza specialistica: ginecologa/o | | | | | | |
| 8 | Competenza specialistica: assistente sociale | | | | | | |
| 9 | Competenza specialistica: legale | | | | | | |
| 10 | Competenza specialistica: psicologo/a | | | | | | |

come avete conosciuto il Consultorio?

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Struttura pubblica | |
| 2 | Amici o conoscenti | |
| 3 | Altri professionisti | |
| 4 | Internet / pagine bianche | |
| 5 | altro | |

NB: nel caso in cui ritenete opportuno lasciare una vostra osservazione / segnalazione, in merito a particolari situazioni rilevate, Vi ricordiamo che ogni informazione personale è trattata secondo il D.lg. 196/2003, come da specifica lettera privacy da voi già firmata.

il giorno ____/_____/_____ in seguito a:

_____

_____

_____

_____

P.IVA 02116580180
Accreditamento Regione Lombardia n. 5001 del 26 giugno 2007 – convenzionato ASL PV

# MODULO RITIRO E TEMPI DI CONSEGNA PAP TEST

Consultorio familiare onlus
Via Dossi 8, 27100 Pavia
Tel. 0382.309742 – 0382.304178
Email: accoglienza@consultoriopavia.com
Email: direzione@consultoriopavia.com
PEC: consultoriofamiliarepec@pec.it

## NOTA SU RITIRO REFERTO

-Il campione citologico da Lei effettuato viene inviato ad un Laboratorio Esterno per l'analisi.

-Il referto restituito dal Laboratorio viene visionato dal personale sanitario.

**-In caso di referti sospetti per Papilloma Virus l'utente verrà contattato telefonicamente dalla ginecologa. In tutti gli altri casi è comunque necessario il ritiro del referto per eventuali prescrizioni legate a infezioni batteriche/micotiche.**

-Il referto è ritirabile di norma 30 giorni dopo il prelievo.

**-E' possibile ritirare il referto MARTEDI', GIOVEDI' E VENERDI' dalle 17.00 alle 18.30**

**-Dopo 3 mesi dalla data di refertazione i documenti non ritirati verranno archiviati.**

## DELEGA/ATTESTAZIONE RITIRO REFERTI/DOCUMENTAZIONE

Io sottoscritto/a.....nato/a ..... il .....

e residente in..... **d e l e g o** il Signor/a.....

nato/a a..... il..... e residente in..... a ritirare per

mio conto esami e/o documenti presso il Consultorio Familiare.

In fede.

Data: ..... Firma del delegante .....

Per attestazione ritiro: Firma ..... Data .....

1 Nelle settimane con festività o limitrofe sono possibili variazioni degli orari. In questi casi si consiglia di telefonare anticipatamente

2 Il ritiro può essere effettuato di persona oppure da un terzo usando la delega allegata, comunque con esibizione di un documento di riconoscimento, sia del delegante che del delegato.

RITIRO PAP COVID

# TUTELA DEL CITTADINO

Tutti gli utenti possono avanzare segnalazioni e suggerimenti riguardo al funzionamento dei servizi offerti dal consultorio e sporgere reclami per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente carta dei servizi.

Modalità di presentazione dei reclami e segnalazioni

Per eventuali reclami e segnalazioni è disponibile presso l'ufficio di segreteria del Consultorio apposito modulo. Detto modulo può essere compilato e lasciato in busta chiusa presso lo stesso ufficio oppure trasmesso via e-mail alla direzione che verifica la situazione segnalata e adotta i provvedimenti che giudica idonei al caso. Entro 15 giorni dalla presentazione della segnalazione, la direzione comunica per iscritto all'utente l'esito della sua osservazione o reclamo.

Consultorio familiare onlus
Via Dossi 8, 27100 Pavia
Tel. 0382.309742 – 0382.304178
Email: accoglienza@consultoriopavia.com
Email: direzione@consultoriopavia.com
PEC: consultoriofamiliarepec@pec.it

# MODULO LAMENTELE ED ENCOMI

Io sottoscritto

Cognome _____ Nome _____

nato a _____ in data _____

residente in _____ Comune _____ provincia ____

telefono _____ cellulare _____ e-mail _____

**SEGNALO QUANTO SEGUE PER CONTO DI:**

☐ me stesso ☐ parente * ☐ altra persona*

*dati della persona interessata
cognome_____ nome _____

nato a _____ in data _____

residente in _____ Comune _____ provincia ____

telefono _____ cellulare _____ e-mail _____

**SEGNALAZIONE DI LAMENTELA O ENCOMIO (con descrizione dei fatti e specifica dell'accaduto, dove, come e quando) e con eventuali richieste e/o suggerimenti**

Autorizzo il trattamento dei dati personali e sensibili (ai sensi D.Lgs 196 del 30 giugno 2003 "codice in materia di protezione dei dati personali")

luogo e data _____ firma _____

per ricevuta: data e firma operatore ricevente _____

P.IVA 02116580180
Accreditamento Regione Lombardia n. 5001 del 26 giugno 2007 – convenzionato ASL PV

Consultorio familiare onlus
Via Dossi 8, 27100 Pavia
Tel. 0382.309742 – 0382.304178
Email: accoglienza@consultoriopavia.com
Email: direzione@consultoriopavia.com
PEC: consultoriofamiliarepec@pec.it

Al Direttore del Consultorio Familiare Onlus

# Richiesta copia Fa.S.A.S

(documentazione sanitaria e psicosociale)

Data della richiesta.....

Dati del richiedente:

IO SOTTOSCRITTO/A

(cognome) ..... nome)……
Nato/a.....il.....Residente a .....
Via.....
Tel.....Cell.....E/mail.....

in qualità di intestatario della documentazione clinica
ovvero
in qualità di genitore o tutore esercitante la potestà del minore:

Dati del paziente minorenne:

Cognome.....Nome.....
Nato/a.....Il….....

richiedo copia del

- Fa.S.A.S relativo al percorso psico/sociale effettuato dal……..al……..
- documentazione relativa agli accertamenti sanitari effettuati il……

Allego copia del mio documento d'identità, in qualità di richiedente e, se il caso, copia del documento d'identità del paziente minorenne di cui sono genitore o tutore.

Firma del richiedente.....

N.B.: La copia della documentazione verrà rilasciata entro 15 gg. lavorativi a partire dalla data in cui il presente modulo sarà pervenuto presso l'accoglienza del Consultorio Familiare. Per tale servizio è richiesto un contributo di € 5,00 (euro 5) per il rilascio della copia dell'intero Fasas.

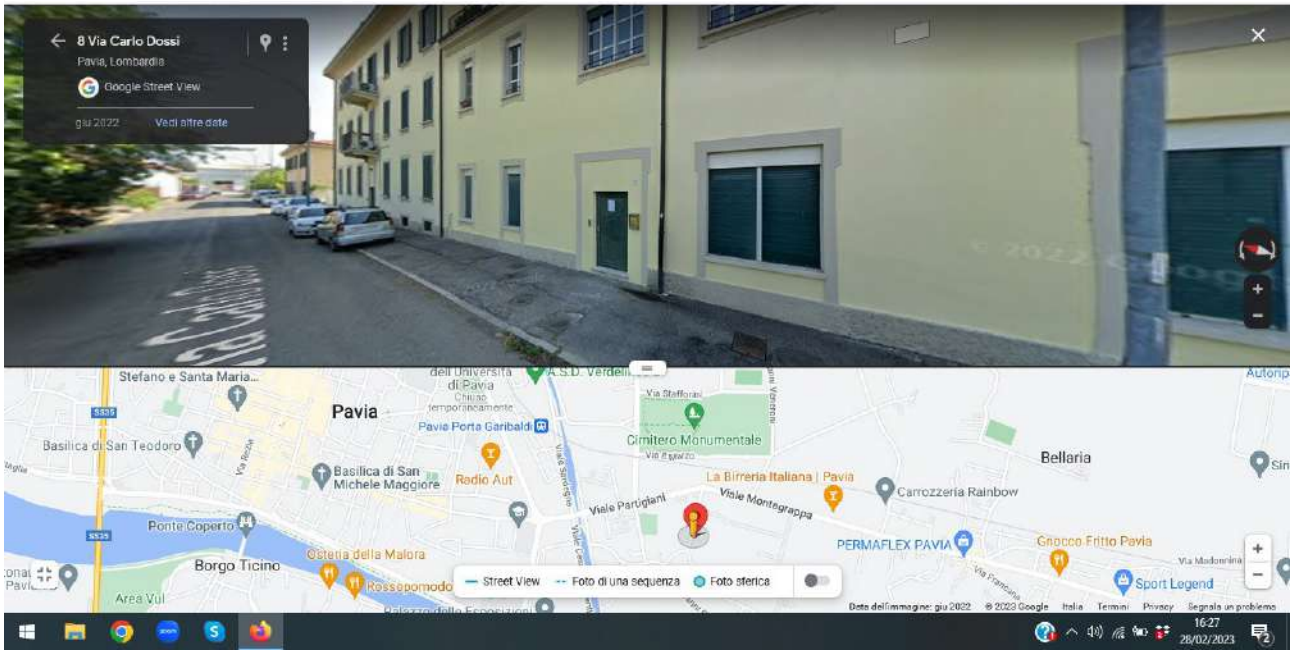
Firma per ritiro documentazione: .....

Data: .....

# DOVE SIAMO

Siamo a Pavia in Via Dossi 8.

Tel. 0382.309742 - 304178 - Fax 0382.32260

E-mail: accoglienza@consultoriopavia.com

Il Consultorio è raggiungibile con mezzi pubblici (autobus linea 3 e 3C fermata “Partigiani/Dossi)) ed è situato vicino a parcheggi distanti pochi minuti a piedi.