

## Gli operatori del Consultorio

Lo staff del Consultorio Familiare è formato da: ginecologo, ostetrica, assistente sanitaria, psicologi, psicoterapeuti, consulenti familiari, mediatrice familiare, educatore, assistente sociale, avvocati e consulente etico. Gli operatori si riuniscono in équipe per condividere progetti, scelte operative, con relativo aggiornamento culturale, ed usufruiscono di una supervisione di gruppo sugli interventi di consulenza e di relazione di aiuto. Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento.

## La qualità del servizio

La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti allo scopo di tutelarne il diritto alla informazione. Per apportare miglioramenti alla qualità dei servizi offerti è a disposizione degli utenti un questionario di valutazione del grado di soddisfazione; i risultati sono trattati statisticamente e resi pubblici. All'interno del Consultorio sono presenti punti di raccolta per reclami, espressioni di soddisfazione, valutazioni e suggerimenti degli utenti. In caso di reclami da parte dell'utente, il Consultorio risponderà entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Agli utenti che si presentano per la prima volta al Consultorio viene chiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del DL196/2003 e dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679. Le cartelle degli utenti vengono custodite con estrema riservatezza e i documenti elettronici sono protetti da password.

La richiesta della documentazione sociosanitaria da parte degli utenti va presentata su apposito modulo e consegnata alla segreteria. La segreteria provvede a sottoporre la richiesta all'approvazione della Coordinatrice del Consultorio. La consegna della documentazione in copia verrà effettuata entro 30 giorni dalla richiesta, al costo di € 0,20/pagina.

La direzione garantisce la continuità dell'assistenza adottando specifiche modalità di gestione in caso di trasferimento dell'utente presso altre unità di offerta sociosanitarie o sanitarie.

*Eventuali modifiche della Carta dei Servizi verranno tempestivamente comunicate agli utenti.*



### Consultorio familiare

**Istituto La Casa**

**Via Pietro Colletta 31**

**20135 Milano**

**Tel. 02 55 18 92 02**

**[consultorio@istitutolacasa.it](mailto:consultorio@istitutolacasa.it)**

**[www.istitutolacasa.it](http://www.istitutolacasa.it)**

**Metropolitana M3**

**(fermata Lodi TIBB)**

**Autobus 65, 62. Filobus 90, 91**



# Carta dei Servizi

**Consultorio Familiare  
Privato Accreditato  
Istituto La Casa**

Milano, maggio 2024



Il **Consutorio Familiare dell'Istituto La Casa** è stato fondato nel **1948 da don Paolo Liggeri**. Ha come obiettivo il benessere relazionale della persona, della coppia e della famiglia e ne favorisce l'inserimento nel contesto sociale e territoriale di appartenenza. Fin dal 1977 la Regione Lombardia ha autorizzato il Consutorio con delibera n. 13592 del 20/12/1977. È stato autorizzato dalla Regione Lombardia ad operare sul territorio con delibera n. 2102 del 12/11/2001 e accreditato con D.G.R. n. 8126 del 21/02/2002. Si dispone di codice etico.

## Servizi

### Prestazioni sanitarie e socio-sanitarie

Sono disponibili servizi di:

- Consulenza, visita ginecologica ed eventuale controllo senologico
- Pap-test diagnostica precoce del cancro del collo dell'utero
- Assistenza in gravidanza e nel puerperio
- Consulenza alla donna nelle diverse fasi di vita: contraccezione, malattie sessualmente trasmissibili, menopausa
- Consulenza per il singolo, la coppia e la famiglia nelle difficoltà relazionali
- Consulenza psicopedagogica per i genitori nel rapporto con i figli
- Psicoterapia per gli adolescenti, le coppie, i singoli in difficoltà di relazione
- Consulenza e mediazione nei casi di separazione coniugale
- Consulenza legale
- Consulenza di assistenza sociale
- Consulenza alle famiglie latino-americane immigrate, nella loro lingua madre, per favorire l'integrazione nel nuovo contesto territoriale
- Accompagnamento per le famiglie adottive nella relazione genitori-figli

## Attività di prevenzione e di educazione

Il Consutorio promuove:

- Gruppi di formazione alla relazione di coppia
- Gruppi di sostegno all'autostima per adulti
- Gruppi di formazione alla genitorialità anche adottiva
- Gruppi per genitori e adolescenti con incontri a tema
- Gruppi di educazione alla relazione nonni-nipoti adottati
- Gruppi di parola per bambini figli di genitori separati
- Gruppo di sostegno psicologico alla gravidanza in preparazione alla neogenitorialità
- Gruppi di informazione e prevenzione su tabagismo, alcol, droghe, igiene alimentare
- Gruppi di accompagnamento alla donna nelle diverse fasi della vita: gravidanza, puerperio, menopausa

Gli incontri di gruppo si svolgono solitamente in orario serale

Nell'ambito del programma di **Educazione alla Salute nel territorio** sono organizzati i seguenti corsi nelle scuole:

- Crescere con il corpo e con la mente  
- alunni, insegnanti e genitori della scuola primaria
- Ragazzi in crescita  
- studenti, insegnanti e genitori della scuola media inferiore
- Adolescenti in transizione: percorsi verso un'identità sicura  
- studenti, insegnanti e genitori della scuola media superiore

## Struttura

Il Consutorio dell'Istituto La Casa dispone di diverse stanze per la consulenza e per le attività di gruppo, e di un ambulatorio per le visite ginecologiche. Tutti gli spazi risultano adeguati al Regolamento Locale di Igiene e al D.P.R. del 14/01/1997.

## Sede

Il Consutorio è situato a Milano in via Pietro Colletta 31 ed è raggiungibile con la linea della metropolitana (M3 fermata Lodi Tibb), con autobus n. 65, 62, filobus 90, 91.

## Accesso al servizio

L'accesso al servizio è **aperto a tutti**, senza limitazione territoriale e culturale per le prestazioni considerate nella "Carta".

**Il servizio è gratuito o sottoposto a ticket per le prestazioni che lo prevedono**, secondo le disposizioni dell'accreditamento dei servizi. Risolto il rapporto convenzionato, è possibile continuare a usufruire, temporaneamente, delle prestazioni in regime di solvenza.

Gli interessati possono richiedere un appuntamento telefonando alla segreteria o recandosi di persona presso il Consutorio.

**La segreteria del Consutorio è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00**

**Tel. 02 55 18 92 02  
consutorio@istitutolacasa.it**

Le prestazioni vengono erogate entro 15-30 giorni dalla richiesta.

Gli operatori del Consutorio ricevono, su appuntamento, dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 18.30.

**Prestazioni di ginecologia, ostetricia:** la segreteria fissa direttamente l'appuntamento con il professionista indicato. Le prestazioni sono sottoposte a ticket (ove previsto) e occorre richiesta medica. Per i prelievi si stima la consegna del referto dopo circa una settimana/dieci giorni. Il consutorio aderisce alla DGR 268/18 attraverso l'adozione dell'Agenda della Gravidanza per la gravidanza fisiologica a basso rischio.

**Prestazioni psicopedagogiche:** viene fissato preliminarmente un colloquio di accoglienza, con una psicologa o assistente sociale con esperienza di lavoro consutoriale, per la raccolta dei dati anamnestici, la formazione di una prima ipotesi diagnostica e la presa in carico con l'assegnazione di un operatore.

Le iscrizioni ai gruppi vengono gestite dalla segreteria.

I colloqui da remoto, che durante l'emergenza sanitaria hanno reso possibile la continuità assistenziale, possono ancora essere erogati su richiesta dell'utente per motivi organizzativi e logistici.