

Consultorio Familiare l'Arca
Associazione Altoatesina della Famiglia
Via Sassari 17/B – 39100 Bolzano
C.F. 94002850215

CARTA DEL SERVIZIO

Consultorio Familiare l'Arca

Accreditato dalla Provincia Autonoma di Bolzano
in base al Decreto dell'Assessore alla Famiglia, Sanità e Politiche Sociali n. 25900/2017
del 18/12/2017

Sommario

IL CONSULTORIO FAMILIARE L'ARCA E L'ENTE GESTORE
PRINCIPI
A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO
MISSION
PRESTAZIONI OFFERTE
IL GRUPPO DI LAVORO
ORARIO DI APERTURA E MODALITA' DI ACCESSO
TEMPI DI ATTESA E ORARI
PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO
GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY
PARTECIPAZIONE ALLA SPESA
LA SEDE DEL CONSULTORIO

IL CONSULTORIO FAMILIARE L'ARCA E L'ENTE GESTORE

Il Consultorio Familiare l'Arca è gestito dall'Associazione Altoatesina della Famiglia, un'Associazione apartitica, interetnica, senza scopo di lucro, che è stata fondata nel 1981. L'Associazione, con delibera n. 7238 del 21.12.1981, è stata dichiarata idonea dalla Giunta Provinciale a svolgere l'attività conforme alle finalità previste dalle leggi istitutive dei Consultori Familiari (L.N. 405/'75 e L.P. 10/'79).

Dal 1982 il Consultorio Familiare l'Arca lavora a Bolzano nel quartiere Don Bosco.

Il 03.04.2012 è stato approvato l'Accordo contrattuale tra l'Azienda Sanitaria di Bolzano e l'Associazione Altoatesina della Famiglia per la fornitura di un servizio consultoriale.

Il Consultorio Familiare l'Arca è stato accreditato ai sensi del decreto dell'Assessore alla Famiglia, alla Sanità e Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Bolzano n. 25900/2017 del 18.12.2017.

Con decreto del Presidente della Provincia nr.4916 del 28.04.2015 è stata riconosciuta la personalità giuridica di diritto privato dell'Associazione "Associazione Altoatesina della Famiglia Onlus ed è stata iscritta al Registro Provinciale delle persone giuridiche al nr. 485.

PRINCIPI

Il servizio viene offerto nel rispetto della riservatezza, della dignità e della libertà della persona, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, condizioni personali e sociali.

A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

Possono usufruire dei servizi del Consultorio singole persone, coppie, famiglie e agenzie educative del territorio: scuole, centri di aggregazione giovanile, Associazioni, Centri Famiglia, Eltern und Kind Zentrum, parrocchie, etc.

MISSION

Il Consultorio Familiare è un servizio multidisciplinare di consulenza, sostegno, assistenza al singolo, alla coppia e alla famiglia, individuata come nucleo portante della comunità locale e il cui benessere è il risultato di un equilibrio dinamico tra fattori ambientali, sociali, relazionali, affettivi, psicologici, sanitari.

Il Consultorio è un luogo nato per promuovere il benessere. E' un luogo privilegiato dove affrontare le tematiche relative alle relazioni interpersonali, alla sessualità, alla genitorialità; è un luogo aperto in cui dare dignità e valore sociale alle relazioni affettive, alla procreazione, alla sessualità, ai rapporti genitori-figli; è un luogo nato, non per curare "la malattia" ma per migliorare alcuni aspetti della vita di relazione e prevenire la comparsa di situazioni di bisogno (prevenzione della patologia); è un luogo neutro e protetto dove essere accompagnati e sostenuti nelle fasi difficili della propria vita attraverso il recupero delle proprie risorse e l'acquisizione di un'identità personale e sociale che consenta di decidere autonomamente e consapevolmente della propria vita; è un

luogo di solidarietà sociale e di condivisione; è un osservatorio sociale e quindi un servizio in continua evoluzione.

Le finalità del Consultorio sono:

1. Fornire l'assistenza sanitaria, psicologica e sociale per la preparazione alla maternità ed alla paternità responsabili.
2. Offrire accompagnamento e sostegno per affrontare i cambiamenti che il ciclo di vita comporta.
3. Fornire informazioni e consulenze al fine di favorire scelte consapevoli in ordine alla procreazione.

PRESTAZIONI OFFERTE

- Consulenza e assistenza ostetrico-ginecologica per la contraccezione, la gravidanza fisiologica, l'interruzione volontaria di gravidanza e la menopausa
- PAP TEST e visite ginecologiche e senologiche di controllo
- Corsi di preparazione alla nascita e incontri dopo-parto
- Incontri di gruppo per genitori
- Incontri di gruppo volti a promuovere la crescita personale e la salute psico-fisica
- Counselling, colloqui di sostegno, psicoterapie brevi
- Consulenze psicologiche, pedagogiche, sociali, legali, sessuologiche
- Incontri di educazione alla salute nelle scuole e in Consultorio

Le attività del Consultorio vengono pubblicizzate attraverso il sito internet e nella bacheca del Consultorio

IL GRUPPO DI LAVORO

Il gruppo di lavoro è composto dalle seguenti figure:

SEGRETARIA
MEDIATRICE LINGUISTICO-CULTURALE
PSICOLOGI- PSICOTERAPEUTI
OSTETRICA – PEDAGOGISTA SESSUALE
ASSISTENTE SOCIALE – COUNSELLOR
MEDICO/GINECOLOGA -SESSUOLOGA
CONSULENTE LEGALE - MEDIATRICE FAMILIARE
ESPERTA IN PEDAGOGIA
PEDIATRA

L'elenco aggiornato dei nominativi dei professionisti è esposto nella sala d'attesa del Consultorio.

ORARIO DI APERTURA E MODALITA' DI ACCESSO

La segreteria del Consultorio è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 11.00 e il lunedì e il martedì dalle 14.00 alle 16.00.

Al di fuori dell'orario di segreteria è attiva la segreteria telefonica che fornisce informazioni utili per l'accesso al servizio.

Per accedere ai servizi del Consultorio non è necessaria l'impegnativa del medico di base.

Gli adulti possono prendere l'appuntamento, telefonicamente o di persona, durante l'orario di apertura della segreteria. Gli adolescenti dai 14 ai 21 anni possono accedere direttamente, senza appuntamento, il mercoledì dalle 14.00 alle 16.00, per richieste nell'ambito ostetrico-ginecologico.

TEMPI DI ATTESA E ORARI

È possibile avere un appuntamento per un primo colloquio con un operatore del consultorio familiare entro dieci giorni dalla richiesta; gli appuntamenti successivi vengono fissati dopo aver valutato l'eventuale lista di attesa. Gli orari per gli appuntamenti successivi al primo vengono proposti tenendo in considerazione gli impegni familiari e lavorativi dell'utenza: per le consulenze psico-sociali è possibile avere l'appuntamento alle ore 7.30 della mattina, in pausa pranzo e nel tardo pomeriggio (ore 18.00 ultimo app.to). Le donne in gravidanza hanno la precedenza; se possibile, la prima consulenza ostetrica viene effettuata entro la decima settimana di gravidanza; le consulenze e le visite successive vengono fissate fin dall'inizio. Le attività di gruppo si tengono nel tardo pomeriggio, la sera e nella giornata del sabato.

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Il presente documento è volto a migliorare la qualità del servizio offerto ed è quindi uno strumento per la tutela dei diritti dei cittadini. La Carta viene riesaminata annualmente ed eventualmente aggiornata. Tutti i cittadini possono contribuire a migliorarla con i loro suggerimenti e le loro osservazioni.

Si possono inoltrare proposte di miglioramento del servizio, suggerimenti, reclami chiedendo in segreteria un colloquio con la Direttrice o con la Presidente dell'Associazione che gestisce il Consultorio Familiare. È possibile anche utilizzare il modulo presente in sala d'aspetto o il modulo scaricabile nel sito www.arca.bz.

GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

Ogni professionista presente all'interno del Consultorio è tenuto al segreto professionale. La normativa vigente in materia di protezione dei dati personali prevede inoltre la tutela dei suoi dati personali. In particolare, i dati riguardanti lo stato di salute possono essere

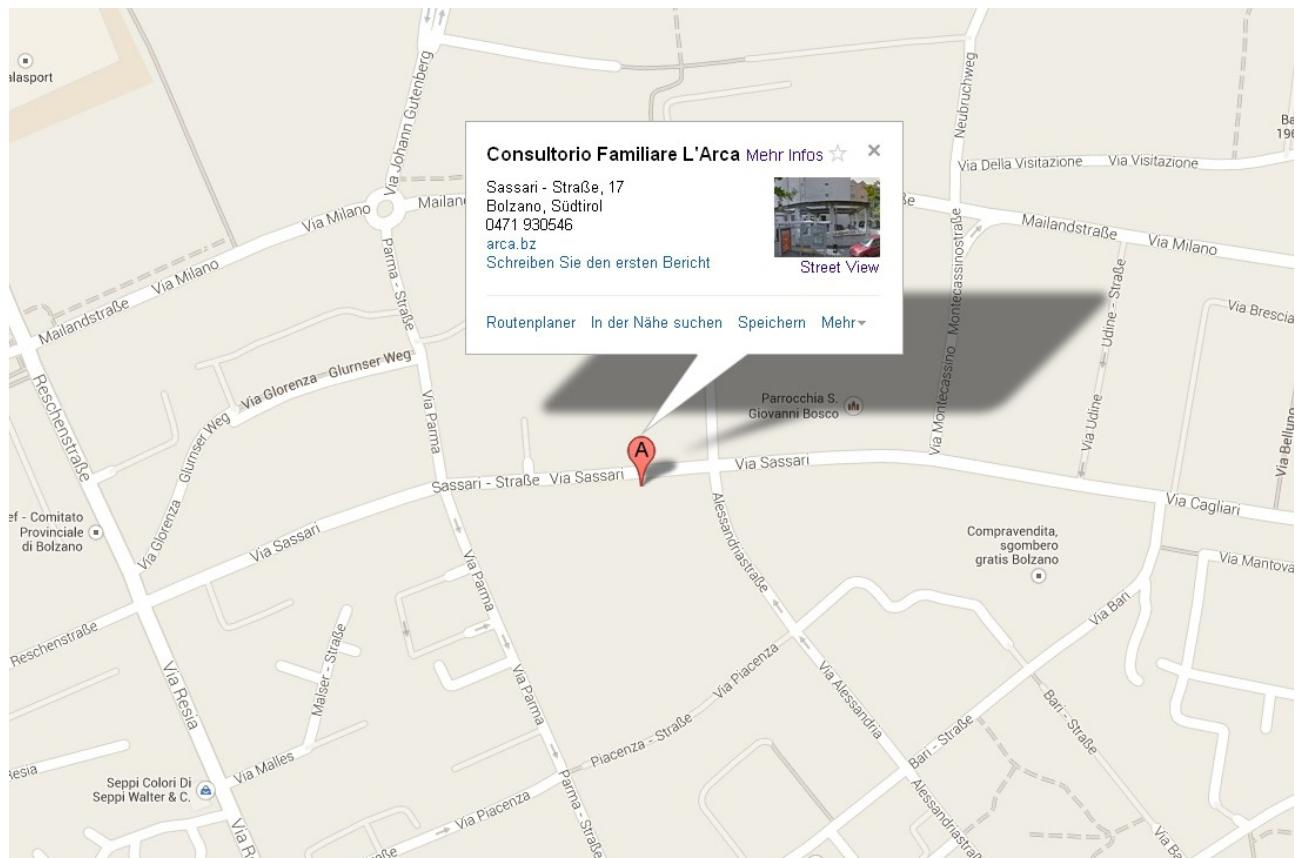
trattati solo mediante il consenso dell'interessato. La documentazione di ogni persona è conservata in un ambiente accessibile solo ai professionisti coinvolti. Le persone vengono informate, tramite sottoscrizione dell'apposito modulo, in merito alla modalità di trattamento dei dati.

PARTECIPAZIONE ALLA SPESA

In base alla normativa vigente (Delibera G.P. 3170 del 30/12/2009) alcune prestazioni sanitarie sono soggette al pagamento del ticket, salvo i casi di esenzione previsti. Al loro pagamento viene rilasciata la relativa fattura fiscalmente detraibile. Nella sala d'attesa del Consultorio è visionabile l'elenco delle prestazioni soggette al pagamento del ticket.

LA SEDE DEL CONSULTORIO

Il Consultorio Familiare l'Arca si trova in Via Sassari 17/B a Bolzano, al piano terra, in un cortile interno delle case Ipes. Non sono presenti barriere architettoniche. Nelle strette vicinanze si trovano parcheggi a pagamento, parcheggi per disabili, pista ciclabile e la fermata degli autobus nr. 3- 5- 6 - 9.



Coordinamento/ ultima revisione 11 novembre 2019