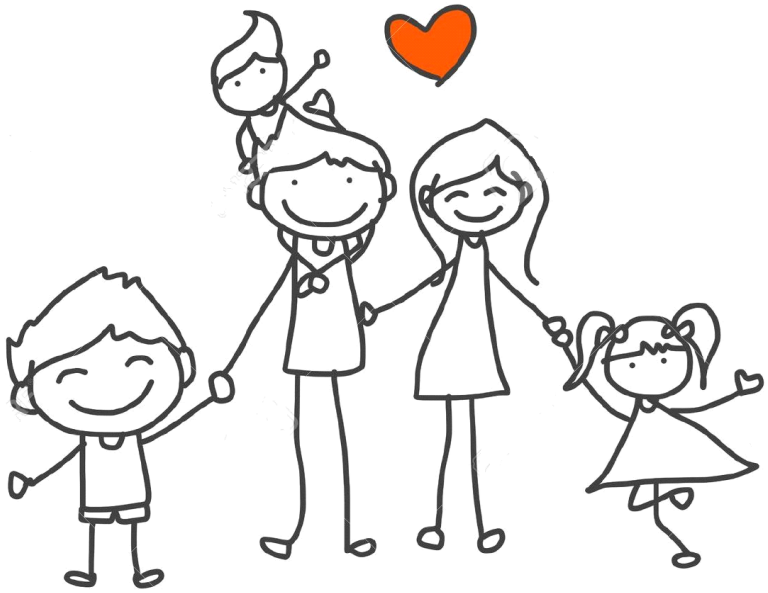
Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Valtellina e Alto Lario

CARTA DEI SERVIZI

Consultori Familiari

ASST VALTELLINA E ALTO LARIO

ANNO 2023



INDICE

CHE COS'È IL CONSULTORIO 3
MISSION E PRINCIPI 3
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI 4
SEDI, ORARI DI APERTURA E DI SEGRETERIA 4
FIGURE PROFESSIONALI 6
MODALITÀ DI ACCESSO 6
AREE DI INTERVENTO E PRESTAZIONI 7
CONTINUITÀ DELLE CURE 13
TARIFFE ED ESENZIONI 14
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO 16
QUESTIONARIO CUSTOMER 17
MODALITÀ DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO / DISSERVIZIO / GRADIMENTO 19

CHE COS'È IL CONSULTORIO

Il Consultorio è un servizio territoriale, luogo privilegiato per la tutela della salute della famiglia: della donna, dell'età evolutiva, dell'adolescenza, delle relazioni di coppia e familiari.

Fornisce informazioni, consulenza, sostegno e interventi specialistici su richiesta relativamente a: gravidanza, post- parto, cura del neonato e del bambino, contraccezione, IVG, salute della donna, relazioni di coppia e genitoriali, infanzia e adolescenza, difficoltà personali e/o familiari a seguito di eventi critici.

Il Consultorio si propone, pertanto, come punto di riferimento per l'individuo, la coppia, la famiglia nelle diverse fasi della vita, e adotta un modello d'intervento in grado di garantire la valutazione personalizzata dei bisogni e la presa in carico globale e integrata.

Tutte le attività sono garantite da un gruppo di lavoro che opera in modo integrato e interdisciplinare, costituito da Assistente sociale, Educatore professionale (CF Bormio, Tirano), Infermiere /Infermiere pediatrico, Mediatore familiare, Medico ginecologo, Ostetrica, Psicologo.

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con i Punti nascita ospedalieri e con la rete dei servizi territoriali (Medici di Medicina Generale e Pediatri di Famiglia, servizi sociali dei Comuni, scuole, associazioni, agenzie educative, ecc.), al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona.

I 5 Consultori Familiari del territorio, Bormio, Chiavenna, Morbegno, Sondrio e Tirano e la sede distaccata di Dongo, sono gestiti direttamente dall'ASST Valtellina e Alto Lario ed erogano prestazioni socio-sanitarie ad alta integrazione.

I Consultori sono autorizzati al funzionamento e accreditati avendo il possesso dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi previsti dalla normativa di riferimento.

MISSION E PRINCIPI

Il Consultorio persegue:

- la sana e responsabile espressione della sessualità in un armonico sviluppo della persona;
- la procreazione libera e consapevole;
- la salute della donna con particolare riferimento alla maternità;
- la salute del concepito, del neonato e del bambino nella prima infanzia;
- l'armonico sviluppo delle relazioni familiari e della coppia, nonché dei rapporti fra genitori e figli.

Adotta strategie al fine di favorire l'accessibilità e la fruibilità dei servizi per la promozione della salute, oltre che a sviluppare il miglioramento dell'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.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

DIRITTI DEGLI UTENTI

L'ASST si impegna ad attivare azioni volte a migliorare l'organizzazione e la professionalità degli operatori. I Consultori dell'ASST Valtellina e Alto Lario operano nel rispetto dei diritti della persona.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità: ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche.

Accesso e attenzione: ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità, e attenzione.

Informazione: ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse.

Trasparenza: ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate.

Libera scelta: ogni cittadino ha diritto di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità e di rivolgersi al Consultorio indipendentemente dalla propria residenza.

Suggerimenti e/o reclami: ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di avere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.

DOVERI DEGLI UTENTI

I cittadini, da parte loro, sono chiamati a partecipare al miglioramento ed al buon funzionamento dei servizi, rispettando le regole stabilite e condivise, impegnandosi a:

- aderire al progetto concordato con continuità;
- avvertire la segreteria in caso di assenza o di rinvio dell'appuntamento, possibilmente entro 48 ore, per permettere ad altri utenti di usufruire delle offerte del Consultorio;
- in caso di interruzione del percorso, comunicare le motivazioni all'operatore di riferimento o al Responsabile del CF.

SEDI, ORARI DI APERTURA E DI SEGRETERIA VERIFICARE ORARI APERTURA verificare

Sono riportati di seguito: le modalità di raggiungimento, gli orari di apertura e i recapiti delle 5 sedi Consultoriali. In base alle necessità è possibile concordare appuntamenti o attività di gruppo interne /esterne in orari diversi da quelli indicati.

Le prestazioni sono erogate previo appuntamento.

È possibile, inoltre, usufruire di prestazioni anche in televisita.

Consultorio di **BORMIO** - Via Agoi, 8 - 23032 Bormio - **tel. 0342 /909262**		
Come arrivare: *AUTO*: SS38; ***BUS*:** autostazione Via Milano; ***TRENO:*** Linea ferroviaria Milano-Tirano		
GIORNO	**ORARI APERTURA**	**ORARI SEGRETERIA**
LUNEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 15.00	8.30 – 12.30
MARTEDÌ	8.30 – 12.30/ 14.00 – 15.00	8.30 – 12.30
MERCOLEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 15.00	8.30 – 12.30
GIOVEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 15.00	8.30 – 12.30
VENERDÌ	8.30 – 12.30	8.30 – 12.30

Consultorio di **CHIAVENNA** Via Cereria, 4 - 23022 Chiavenna - **tel. 0343/67317**			
Come arrivare*: AUTO*: SS37; ***BUS*:** autostazione Piazza Caduti per la Libertà; ***TRENO:*** Linea ferroviaria Colico - Chiavenna, stazione Piazza Caduti per la Libertà			
GIORNO	**ORARI APERTURA**	**ORARI SEGRETERIA**	**CONSULENZA OSTETRICA**
LUNEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30 / 14.00 – 15.30	L'ostetrica è contattabile per consulenze al n. 335 6829389.
MARTEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30	
MERCOLEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30	
GIOVEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 18.00	8.30 – 12.30	
VENERDÌ	8.30 – 12.30	8.30 – 12.30	
Sede distaccata di **DONGO** Via Gentile, 11 – 22014 Dongo – **tel. 0344/490360**			
GIORNO	**ORARI APERTURA**	**ORARI SEGRETERIA**	**CONSULENZA OSTETRICA**
LUNEDÌ	9.00 – 12.30 / 14.00 – 15.30	8.30 – 12.30 13.30 – 15.30	L'ostetrica è contattabile per consulenze al n. 335 6829389
MERCOLEDÌ	9.00 - 12.30 / 14.00 – 15.30	8.30– 12.30 13.30 – 15.30	
GIOVEDÌ	9.00 - 12.30 / 14.00 – 15.30	9.00 – 12.30 13.30 – 15.30	

Consultorio di **MORBEGNO** Via Martinelli, 13 - 23017 Morbegno - tel. **0342/643236**		
Come arrivare: AUTO**:** SS38; BUS**:** autostazione Piazza Marco Bossi; ***TRENO:*** Linea ferroviaria Milano-Tirano, Stazione Piazza Marco Bossi, 6		
GIORNO	**ORARI APERTURA**	**ORARI SEGRETERIA**
LUNEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30
MARTEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30
MERCOLEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30 / 14.00 – 15.30
GIOVEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30
VENERDÌ	8.30 – 12.30	8.30 – 12.30

Consultorio di **SONDRIO** Via N. Sauro 36/38 - 23100 Sondrio - **tel. 0342/555736**		
Come arrivare: *AUTO*: SS38; ***BUS*:** autostazione Via Tonale; ***TRENO:*** Linea ferroviaria Milano-Tirano, Stazione Piazzale Bertacchi		
GIORNO	**ORARI APERTURA**	**ORARI SEGRETERIA**
LUNEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30
MARTEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30
MERCOLEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30
GIOVEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30 / 14.00 – 15.30
VENERDÌ	8.30-12.30	8.30 – 12.30

Consultorio di **TIRANO** Via Pedrotti, 57 entrata ex Ospedale Piano Terra - 23037 Tirano - **tel. 0342/707315**		
Come arrivare: *AUTO*: SS38; ***BUS*:** autostazione Piazza della Stazione, 5; ***TRENO:*** Linea ferroviaria Milano-Tirano, Piazza della Stazione, 22		
GIORNO	**ORARI APERTURA**	**ORARI SEGRETERIA**
LUNEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30
MARTEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30
MERCOLEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30
GIOVEDÌ	8.30 – 12.30 / 14.00 – 16.00	8.30 – 12.30 / 14.00 – 15.30
VENERDÌ	8.30 – 12.30	8.30 – 12.30

FIGURE PROFESSIONALI

Nei Consultori dell'ASST Valtellina Alto Lario sono presenti le seguenti figure professionali:

- Assistente sociale
- Educatore professionale (CF Bormio/Tirano)
- Infermiere /Infermiere pediatrico
- Mediatore familiare
- Medico ginecologo
- Ostetrica
- Psicologa

MODALITÀ DI ACCESSO

Ogni persona regolarmente iscritta al Sistema Sanitario Nazionale può accedere al Consultorio con la tessera sanitaria in corso di validità. Possono accedere anche: i cittadini Europei con Tessera TEAM, i cittadini extra comunitari con permesso temporaneo di soggiorno (Codice STP), i profughi per cure essenziali e necessarie.

L'ASST Valtellina e Alto Lario ha un sistema per la prenotazione di tutte le prestazioni sociosanitarie e sanitarie che consente di prendere appuntamento in ognuna delle sedi consultoriali. È possibile dai 14 anni accedere al Consultorio familiare senza l'accompagnamento di un adulto.

Per le attività dei servizi consultoriali è consentito l'accesso diretto (senza impegnativa) con prescrizione da parte dello stesso medico specialista del Consultorio che eroga la prestazione (DGR 6131/2017).

Il primo contatto con il Consultorio Familiare può avvenire:

- Telefonicamente;
- Direttamente presso la sede del Consultorio Familiare durante gli orari di apertura/accoglienza al pubblico esposti presso ogni Consultorio Familiare;
- Attraverso il CUP aziendale
- Attraverso il sistema di prenotazione regionale.

A seguito dell'emergenza Covid-19, sono adottate specifiche misure di prevenzione definite in apposite istruzioni operative aziendali. Alcune prestazioni sono erogate anche in televisita - teleconsulto.

ACCESSO SU PRENOTAZIONE

Tutte le prestazioni sono effettuate su appuntamento.

È possibile prenotare:

- Telefonicamente o recandosi direttamente presso la sede del Consultorio Familiare tutte le prestazioni erogate;
- Attraverso il CUP aziendale e il sistema di prenotazione regionale: prime visite e controlli ostetrici; prime visite e controlli ginecologici, pap-test, ecografie.

ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

L'ASST al fine di garantire la trasparenza dell'attività amministrativa, in conformità con le vigenti normative, assicura il diritto di accesso ai documenti amministrativi dell'ASST. Per diritto di accesso si intende il diritto degli interessati di prendere visione e/o estrarre copia di documenti amministrativi. Le misure organizzative volte a garantire l'esercizio del diritto di accesso sono state adottate dall'azienda con uno specifico Regolamento Aziendale per l'esercizio del Diritto di Accesso ai Documenti Amministrativi (ultimo aggiornamento 30/11/2022 – Cod. 00 - Reg DA 28). Sul sito aziendale sono presenti sia il Regolamento che il modulo di richiesta di accesso agli atti.

Il cittadino deve presentare domanda, presso la sede del Consultorio interessato, utilizzando l'apposito modulo, scaricabile sul sito aziendale nella sezione "Accesso ai Documenti amministrativi".

I costi di riproduzione su supporti materiali cartacei o informatici sono pari a:

- per il formato UNI A4: euro 0,25 a pagina.
- per il formato UNI A3: euro 0,50 a pagina;
- riproduzione su supporto informatico dell'interessato (CD, Flash Pen): euro 5,00.
- Per la spedizione si aggiungono a carico del richiedente le seguenti spese:
- via posta ordinaria o prioritaria: i costi a carico del richiedente sono pari a una tariffa forfettaria di euro 10,00 ogni 50 pagine.
- via mail/PEC: i costi a carico del richiedente sono pari a una tariffa fissa per i costi di ricerca, di euro 5,00 ogni 50 pagine.

Per il pagamento è utilizzato il portale PagoPa.
L'Azienda garantisce la conclusione del procedimento di accesso entro trenta giorni dalla richiesta.

AREE DI INTERVENTO E PRESTAZIONI

ATTIVITÀ e PRESTAZIONI

- Accoglienza
- Adozione nazionale e internazionale
- Adolescenti
- Allattamento
- Ambulatorio ostetrico-ginecologico
- Attività di gruppo
- Attività di gruppo nel post-nascita
- Centro per la Famiglia

- Consulenze sociali, diritto di famiglia
- Consulenze e supporto psicologico individuale, di coppia e familiare
- Contraccezione
- Corsi di accompagnamento alla nascita (training prenatale)
- Diagnosi precoce tumori femminili (pap-test e HPV test)
- Gravidanza
- Gravidanza Covid +
- Interruzione volontaria di gravidanza
- Maltrattamento stalking e violenza sulla donna
- Mediazione familiare
- Menopausa
- Percorso nascita
- Progetto "Nati per leggere"
- Progetti regionali a sostegno della famiglia
- Promozione ed educazione alla salute
- Sostegno alla genitorialità
- Spazio allattamento
- Spazio mamma
- Sterilità e Infertilità
- Visite domiciliari alla puerpera
- Visita domiciliare alla puerpera e al neonato Covid +

Alcune attività vengono garantite anche in televisita/teleconsulto o teleconferenza (Corsi di accompagnamento alla nascita, Attività di Gruppo, Consulenze e supporto alla gravida e alla puerpera, consulenze e supporto psicologico).

Accoglienza

L'accoglienza è il primo spazio di ascolto diversificato per accogliere e orientare la domanda espressa dall'utente. Il colloquio di accoglienza può essere effettuato da tutte le figure professionali presenti.

Adozione nazionale e internazionale

Il Centro Adozione, collocato presso il Consultorio di Sondrio, è il punto di riferimento per le coppie che vogliono avvicinarsi all'adozione e per le famiglie adottive.

Garantisce l'informazione e l'orientamento delle coppie; effettua, su richiesta del Tribunale per i Minorenni, la valutazione delle coppie che danno disponibilità all'adozione; garantisce la vigilanza e il sostegno alle famiglie nel primo anno di adozione. Offre consulenza psicologica e sociale alle famiglie adottive che la richiedano. Attiva percorsi di gruppo per la formazione, accompagnamento e sostegno alle famiglie adottive.

Fornisce consulenza alle scuole dei diversi ordini e grado e collabora con il gruppo famiglie adottive del territorio e con altri enti/associazioni nella realizzazione di eventi rivolti ai genitori e ai bambini adottati.

Adolescenti

I Consultori dell'ASST Valtellina e Alto Lario, promuovono l'accesso privilegiato al servizio, per ragazzi dai 14 ai 20 anni.

I Consultori garantiscono una pronta accoglienza alle domande degli adolescenti su temi quali sviluppo e cambiamento del proprio corpo, relazioni affettive, sessualità, relazioni di coppia, contraccezione, malattie a trasmissione sessuale, organizzando anche attività/percorsi di promozione alla salute di gruppo.

Per le prestazioni ostetrico ginecologiche viene garantito in ogni sede consultoriale uno specifico spazio di accesso dedicato settimanale.

Allattamento

Presso i Consultori viene offerta specifica consulenza per l'allattamento e garantito il supporto alle puerpere e ai neogenitori per affrontare le eventuali problematiche.

I Consultori Familiari della ASST aderiscono all'Iniziativa UNICEF: "Insieme per l'allattamento: Ospedale & Comunità Amici dei Bambini ". Nel 2012, hanno ottenuto la certificazione di "Comunità Amica dei Bambini per l'allattamento materno".

Ambulatorio ostetrico-ginecologico

Sono garantiti in ogni consultorio ambulatori ostetrici ginecologici. In particolare, nel post-partum può essere effettuata una visita di controllo con possibilità di consulenza/prescrizione della contraccezione, nonché consulenze sulla rieducazione perineale, sull'allattamento e sui problemi del seno in allattamento.

Attività di gruppo

In tutti i Consultori vengono organizzati dei percorsi on line o, quando possibile, in presenza, rivolti a gruppi target di utenti. I temi trattati sono inerenti alla genitorialità, all'adolescenza e alla promozione della salute.

Attività di gruppo nel post-nascita

GRUPPI POST-NASCITA:

Sono previsti incontri di gruppo rivolti ai genitori di bambini da 0-24 mesi dove vengono offerte informazioni pratiche, sostegno nella cura del proprio bambino sui temi dell'alimentazione, sonno, igiene, svezzamento e ritmi del neonato, nonché sui cambiamenti che intervengono nell'ambito degli aspetti relazionali. In questi gruppi diventa qualificante lo scambio di esperienze e il mutuo aiuto.

Gli incontri sono gratuiti e condotti da infermiera, ostetrica, psicologo.

MASSAGGIO INFANTILE

Nei Consultori di Chiavenna, Morbegno e Sondrio sono stati attivati incontri genitori / bambino (da 1 a sei mesi) gestiti dall'ostetrica. Sono previsti 5 incontri di circa due ore.

Gli incontri sono gratuiti.

Centro per la Famiglia

È Attivo il servizio "La Famiglia al Centro" nei CF di Tirano, Bormio, Sondrio, Chiavenna e Dongo che garantisce prestazioni psicologiche, sociali ed educative rivolte alla famiglia anche in collaborazione con gli Uffici di Piano. Propone spazi di accoglienza, ascolto e sostegno dedicati e incontri di gruppo rivolti alle Famiglie del territorio.

Consulenze sociali, diritto di famiglia

Le assistenti sociali svolgono funzioni di segretariato sociale, informazione e orientamento alla rete dei servizi presenti sul territorio. Forniscono consulenze sul diritto di famiglia, il disagio familiare, il maltrattamento di genere. Offrono informazioni, accoglienza e presa in carico, anche con il coinvolgimento di altre operatrici del consultorio e di altri enti/servizi, nell'ambito dei Fondi Regionali a supporto delle famiglie.

Consulenze e supporto psicologico individuale, di coppia e familiare

Il Consultorio offre interventi psicologici al singolo, alla coppia e alla famiglia, relativamente ai rapporti interpersonali e alla cura dei figli, proponendo, laddove necessario, percorsi personalizzati di consulenza,

sostegno, psicoterapia breve. Particolare attenzione viene posta a rilevare precocemente eventuali stati di disagio psicologico che necessitano il coinvolgimento di altri Servizi.

Si effettuano consulenze familiari con finalità preventive e di ricomposizione dei conflitti di coppia, per promuovere e tutelare il benessere della famiglia.

Contraccezione

Il consultorio garantisce informazioni/consulenze sui metodi contraccettivi, visite, controlli ginecologici e prescrizioni. Per la Contraccezione di Emergenza, mezzo per bloccare o posticipare l'ovulazione immediatamente dopo un rapporto sessuale a rischio di gravidanza, non è necessario l'appuntamento.

Viene fornita consulenza e prescrizione. In assenza di un medico prescrittore in sede, l'utente sarà orientata verso altre sedi consultoriali.

Possono richiedere la contraccezione tutte le persone a partire dai 14 anni.

Corsi di accompagnamento alla nascita (training prenatale)

Rivolto alle gestanti a partire dalla 25^ settimana, si articola in 8 incontri, a cadenza settimanale, della durata di 2 ore e 30. Viene data la possibilità di un ulteriore incontro presso uno dei punti nascita aziendali e un ultimo incontro dopo la nascita.

Il Corso di Accompagnamento alla nascita propone un percorso esperienziale di gruppo in un'atmosfera accogliente, rispettosa, non giudicante. L'ostetrica è la figura di riferimento presente a tutti gli incontri e viene affiancata dalla psicologa in 3 incontri e a quello post partum. Nei 3 incontri di copresenza ostetrica/psicologa è prevista la partecipazione dei partner. Ogni incontro si struttura in due momenti:

- lavoro corporeo su bacino, pavimento pelvico, respiro
- informazione/confronto/condivisione su temi specifici quali relazione madre/padre/bambino, cambiamenti in gravidanza, i ritmi e i bisogni del bambino in utero e nato, allattamento, il ritorno a casa e i nuovi equilibri, modifiche a termine, travaglio, parto, puerperio.

L'incontro post-partum è il momento di confronto sull'esperienza del parto, la degenza in ospedale, il rientro a casa e l'adattamento ai nuovi ritmi, la nutrizione del bambino.

Gli incontri sono gratuiti.

Diagnosi precoce tumori femminili (pap-test e HPV test)

È possibile eseguire gratuitamente il Pap-Test ogni tre anni nella fascia compresa fra i 25 e i 64 anni, per l'individuazione precoce dei tumori al collo dell'utero.

È possibile anche eseguire il Pap-Test al di fuori delle campagne di prevenzione con la prescrizione del medico di medicina generale o dello specialista del Consultorio e il pagamento del ticket.

I referti dei Pap-Test si ritirano presso il Consultorio dove è stato effettuato il prelievo dalla interessata o da persona munita di apposita delega e documento di identità.

I Consultori hanno aderito alla campagna di screening HPV TEST promossa dalla ATS della Montagna rivolta alle donne di età compresa fra i 25 e i 64 anni.

Gravidanza

Il Consultorio propone alle donne un percorso assistenziale che favorisca la buona salute di mamma e bambino.

In applicazione delle procedure della Gravidanza Fisiologica e del Percorso Nascita, alla prima visita in gravidanza l'ostetrica e/o il ginecologo forniscono una specifica consulenza e orientano ai servizi offerti sul territorio.

Sulla base della valutazione clinica effettuata, articolano il successivo percorso assistenziale attraverso l'accesso a:

- Ambulatorio della gravidanza fisiologica condotto dalla sola ostetrica;
- Ambulatorio della gravidanza a basso rischio, in presenza di complicanze moderate, condotto in copresenza da ginecologo e ostetrica, con possibilità di collaborazione/confronto con i servizi ospedalieri;
- Ambulatorio della gravidanza a rischio, gestito dalla UOC Ostetricia Ginecologia
- Ambulatorio della gravidanza a termine (età gestazionale compresa fra 37+0 e 42+0) gestito dalla UOC Ostetricia Ginecologia
- Ecografia del primo trimestre
- Certificazioni di legge
- Consulenza sull'allattamento condotto dall'ostetrica.

I passaggi da una presa in carico all'altra sono gestiti con prenotazione diretta da parte dell'operatore inviante ad altro operatore aziendale.

L'assistenza alla gravidanza è esente da ticket.

Gravidanza Covid +

Per fornire un'adeguata assistenza alle donne gravide che risultano positive al Covid-19 è stato potenziato il percorso territoriale di assistenza domiciliare: attraverso televisite e telconsulti, viene garantito il monitoraggio sanitario da remoto e fornito un adeguato counselling.

Interruzione volontaria di gravidanza

Il Consultorio accoglie la donna e, nel rispetto della sua dignità, libertà di scelta e riservatezza, propone un percorso di presa in carico a partire dalla richiesta di interruzione fino al controllo post-intervento. L'operatrice dedicata accoglie la donna, anche minorenne, che richiede l'interruzione volontaria della gravidanza (IVG) e fornisce tutte le informazioni in merito a quanto previsto dalla Legge 194/1978. Nel corso del colloquio, vengono esaminate possibili alternative all'IVG, affinché la donna abbia più elementi per scegliere se interrompere o proseguire la gravidanza.

Se viene confermata la volontà di interrompere la gravidanza, viene rilasciata dal ginecologo/a la certificazione prevista dalla legge e assicurati i contatti con la struttura ospedaliera scelta.

Per le richieste di IVG viene garantito uno specifico spazio di accesso dedicato settimanale in ogni sede consultoriale. La richiesta ha carattere di urgenza e l'operatore dell'accoglienza contatta la donna nel più breve tempo possibile e, comunque, non oltre le 72 ore lavorative dalla richiesta, per concordare la data del primo colloquio.

È previsto inoltre un controllo ginecologico post-IVG e la possibilità di colloqui psicologici in qualunque fase del percorso.

Per le minorenni senza il consenso dei genitori verrà effettuato accompagnamento al Giudice Tutelare.

L'intero percorso è gratuito tranne il controllo ginecologico post-IVG.

Maltrattamento, Stalking e Violenza sulla donna

Il Consultorio offre alle donne accoglienza e ascolto, informazioni sulle offerte legali, sanitarie e sociali presenti sul territorio, consulenza sociale e sostegno psicologico per le situazioni di maltrattamento e/o sopraffazione psichica, economica, sessuale, oltre che fisica.

Il consultorio aderisce inoltre al Protocollo d'intesa, sottoscritto nel 2019 dagli enti della Provincia di Sondrio, per la promozione di strategie condivise finalizzate alla prevenzione e al contrasto del fenomeno della violenza nei confronti delle donne.

Mediazione familiare

Presso i consultori di Chiavenna, Morbegno e la sede distaccata di Dongo è attivo un servizio di aiuto specifico alle coppie con figli in fase di separazione/divorzio. Attraverso un percorso costituito da più incontri, le coppie vengono accompagnate ad individuare soluzioni condivise e costruttive per la definizione dell'affidamento dei figli.

Il percorso è gratuito.

Menopausa

Il Consultorio Familiare offre una consulenza sanitaria e psico-sociale alle donne per aiutarle a vivere la menopausa ed i suoi cambiamenti, attivando le risorse necessarie per affrontare un nuovo periodo della vita.

Sono previsti Incontri di gruppo nei Consultori Familiari di Chiavenna, Morbegno con l'attivazione di ginnastica riabilitativa del pavimento pelvico.

Percorso nascita

Con delibera n.876 del 21.12.17 l'ASST ha approvato il Percorso Nascita aziendale, pensato per accompagnare la donna in tutte le tappe della gravidanza attraverso i servizi offerti dalla ASST, sia territoriali che ospedalieri, dalla prima visita in gravidanza, al parto, ai servizi del post-nascita.

Contestualmente sono state redatte apposite procedure per la presa in carico della gravidanza e per il monitoraggio della gravidanza a termine, secondo una logica di appropriatezza e di miglioramento dell'efficienza del sistema. Tali procedure sono state successivamente aggiornate, ai sensi della DGR 268/2018 e decreto attuativo n. 14243 del 05/10/2018, e rese operative a far data dal 1/7/2019.

In ogni Consultorio sono presenti le seguenti attività: visite e controlli in gravidanza, visite domiciliari, corsi di accompagnamento alla nascita e al post-nascita, training allattamento, incontri a tema per i neo genitori, consulenze ostetriche, individuali e di gruppo, consulenze negli spazi mamma.

Progetto "Nati per leggere"

Nei CF della Provincia di Sondrio sono previsti incontri con gravide e/o genitori di bimbi 0-12 mesi in collaborazione con un referente delle biblioteche del territorio come da specifica intesa tra gli Enti (Delibera ASST 54 del 07/02/2020).

Progetti regionali a sostegno della famiglia

Il consultorio fornisce consulenza familiare al singolo, alla coppia e alla famiglia, informazione, orientamento e supporto in materia di problemi sociali e diritto di famiglia.

Attua progetti specifici regionali a sostegno della maternità e della genitorialità.

Gli incontri sono gratuiti.

Promozione ed educazione alla salute

Il Consultorio promuove iniziative di educazione alla salute, attivati e progettati in collaborazione con ATS utilizzando il programma educativo Life Skill Training Program.

Sostegno alla genitorialità

Il Consultorio è un luogo che valorizza la famiglia come risorsa e contemporaneamente come primo nucleo della società, che può necessitare di supporto nei diversi momenti del suo esistere.

In particolare, le problematiche che possono trovare attenzione in Consultorio riguardano: la genitorialità, i rapporti genitori-figli, i conflitti familiari e/o di coppia anche in relazione alla separazione/divorzio, le difficoltà personali (lutti, malattie ecc.), il maltrattamento di genere.

Il consultorio attraverso psicologi e assistenti sociali offre una prima valutazione della richiesta ed interventi personalizzati di presa in carico, anche in collaborazione con altri Servizi del territorio quali Servizio Sociale di Base, Servizio Tutela Minori, Servizi specialistici dell'ASST.

Spazio allattamento

In tutte le sedi sono presenti aree appositamente attrezzate per mamma/bambino, dove è possibile, in autonomia, "fare il pieno di latte e il cambio di pannolino".

Spazio mamma

È uno spazio dove le mamme e le famiglie trovano supporto professionale (infermiera/ostetrica) rispetto ai bisogni di cura, crescita, relazione con il bambino da 0 a 24 mesi.

Le operatrici di Spazio mamma, dopo le dimissioni dal Punto Nascita, fissano un appuntamento dedicato.

Allo Spazio Mamma è possibile accedere in ogni Consultorio Familiare previo appuntamento.

Sterilità e Infertilità

Presso il Consultorio Familiare è possibile ricevere informazioni riguardo ai problemi di infertilità e sterilità della coppia, nonché delle tecniche di procreazione medicalmente assistita

Visite domiciliari alla puerpera

Viene garantita, dall'ostetrica, una visita domiciliare, di norma, entro 72 ore dalla dimissione.

Per tutte le puerpere e i neonati dimessi dai Punti Nascita aziendali, la prenotazione avviene attraverso l'invio della scheda per il sostegno allattamento (BFHI-BFCI), per le puerpere e i neonati dimessi dagli altri Punti Nascita previa telefonata della puerpera che comunica l'avvenuta dimissione.

L'ostetrica, durante la visita domiciliare, effettuerà un controllo puerperale volto alla sorveglianza clinica, al sostegno e alla salute della diade madre-neonato e della famiglia, con la possibilità di attivare la rete integrata delle risorse del territorio per offrire un'assistenza personalizzata.

Il processo assistenziale avviene sempre in modo individualizzato, seguendo le necessità evidenziate dall'ostetrica.

Visita domiciliare alla puerpera e al neonato Covid +

Alle puerpere e ai neonati positivi al Coronavirus, l'equipe consultoriale garantirà una o più visite domiciliari nel post-nascita per fornire un adeguato counselling, effettuare il bilancio di salute ostetrico post-natale e affiancare la puerpera nel delicato momento dell'allattamento.

CONTINUITÀ DELLE CURE

La **dimissione dal Servizio** può avvenire per conclusione dell'erogazione della prestazione richiesta (prestazione singola), per termine del percorso di presa in carico (conclusione del progetto), per trasferimento ad altro servizio o interruzione da parte dell'utente.

Invio ad altri servizi della ASST

In caso di trasferimento di uno/più utente/i in altro Consultorio/Servizio, dopo aver acquisito il consenso da parte dell'utente, il Case Manager consultoriale contatta telefonicamente l'operatore o il servizio a cui sta inviando l'utente/i, accompagnando il processo di dimissione e mettendo a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato presso il Consultorio.

TARIFFE ED ESENZIONI

Le prestazioni erogate nei Consultori sono definite dalla DGR 6163 del 23/01/17.

Prestazioni soggette a ticket

Le prestazioni sanitarie sono sottoposte a ticket, fatte salve le esenzioni a cui i cittadini possono avere diritto in base alla normativa vigente (età, categoria, gravidanza, etc.) e a quelle legate a specifiche campagne di prevenzione (per esempio Pap-Test) o screening.

PRESTAZIONE	TARIFFA
PRIMA VISITA GINECOLOGICA	22,50
VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO	17,90
PAP TEST (PRELIEVO + ESAME CITOLOGICO)	15,05
ECOGRAFIA GINECOLOGICA	31,65
INSERIMENTO IUD	13,15
RIMOZIONE IUD	9,50

Prestazioni esenti da pagamento del ticket

Sono esenti Le seguenti prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria che vengono erogate senza obbligo di prescrizione:

- Colloquio di accoglienza/orientamento
- Colloquio di consultazione
- Colloqui di valutazione psicodiagnostica
- Colloquio di sostegno
- Visita colloquio
- Consulenza familiare Mediazione familiare
- Osservazione/somministrazione test
- Relazioni complesse
- Incontri di gruppo con utenti
- Training prenatale
- Psicoterapia (nelle aree di competenza dei consultori)
- Le prestazioni sociosanitarie 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.
- Pap test ogni tre anni donne di età compresa tra i 25 ed i 64annie di screening
- Tutte le prestazioni connesse alla gravidanza, di cui al DM Ministero della sanità 10-9-1998: ecografia ostetrica per un massimo di tre prima visita ginecologica e di controllo, prima visita ostetrica e di controllo.

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 Medicina Generale. In questo caso sarà il medico specialista, che eroga la prestazione, a prescriverla secondo le modalità di ricettazione previste dalla normativa vigente.

ASST VALETELLINA E ALTO LARIO CONSULTORIO FAMILIARE DI		
PRESTAZIONI	**DESCRIZIONE**	**MODALITÀ DI ACCESSO DOCUMENTAZIONE NECESSARIA**
SEGRETERIA	Informazioni - Prenotazioni appuntamenti - Iscrizioni corsi Ritiro Esiti Pap Test	▪ **ACCESSO DIRETTO O TELEFONICO**
AMBULATORIO GINECOLOGICO	Consulenze, visite, controlli relativi a: contraccezione, menopausa, prevenzione ginecologica e oncologica femminile, piccola patologia. Ecografie ginecologiche	▪ **ACCESSO SU PRENOTAZIONE** ▪ **PRESTAZIONE SOGGETTA A TICKET**
AMBULATORIO OSTETRICO-GINECOLOGICO	Consulenze, visite, controlli relativi a: gravidanza, contraccezione, menopausa, prevenzione ginecologica e oncologica femminile, piccola patologia. Ecografie.	▪ **ACCESSO SU PRENOTAZIONE** ▪ **PRESTAZIONE SOGGETTA A TICKET**
AMBULATORIO GRAVIDANZA A BASSO RISCHIO	Consulenze, visite, controlli (ostetrica)	▪ **ACCESSO SU PRENOTAZIONE** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE** **è necessaria impegnativa MMG / specialista**
AMBULATORIO GRAVIDANZA NON A BASSO RISCHIO	Consulenze, visite, controlli, ecografia 1° trimestre , prescrizione esami, certificazioni (ginecologo)	▪ **ACCESSO SU PRENOTAZIONE** ▪**PRESTAZIONI GRATUITE**
VISITA DOMICILIARE PUERPERA	L'ostetrica, durante la visita domiciliare, effettua un controllo puerperale volto alla sorveglianza clinica, al sostegno e alla salute della diade madre-neonato e della famiglia	▪ **VISITA SU PRENOTAZIONE**
INTERRUZIONE VOLONTARIA GRAVIDANZA (Legge 194/78)	Informazioni, consulenze e sostegno sull' Interruzione Volontaria di Gravidanza. Visita e certificazione in concomitanza con l'ambulatorio ostetrico-ginecologico. Minorenni non accompagnate pratiche con Giudice Tutelare	▪ **ACCESSO SU PRENOTAZIONE CON CARATTERE DI URGENZA** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
PAP TEST	Esame di prevenzione del tumore del collo dell'utero	▪ **ACCESSO SU APPUNTAMENTO** **gratuito ogni 3 anni per donne 25-64 anni e per chiamata screening; ticket negli altri casi** **è necessaria impegnativa MMG / specialista**
CONSULENZE OSTETRICHE	Consulenze ostetriche rivolte a tutta l'utenza Consulenze ostetriche area adolescenti: contraccezione e prevenzione.	▪ **ACCESSO SU PRENOTAZIONE** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
CORSI DI ACCOMPAGNAMENTO alla NASCITA	Incontri di gruppo a cadenza settimanale della durata di 2 ore e 30. Sono previsti momenti di attivazione corporea (movimento, rilassamento, respirazione) e momenti di formazione e confronto su genitorialità, gravidanza, travaglio, parto, puerperio e allattamento.	▪ **NECESSITA ISCRIZIONE** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE** **è necessaria impegnativa MMG / specialista**
INCONTRI di GRUPPO in GRAVIDANZA	Incontri di gruppo sull'allattamento e accudimento, sul diritto di famiglia e sulla rete dei Servizi, progetto "Nati per leggere".	▪ **NECESSITA ISCRIZIONE** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
SPAZIO MAMMA DEDICATO HOME VISITING	Per le puerpere dimesse dal Punto nascita aziendale viene garantito un appuntamento di norma entro le 72 ore dalla dimissione (segnalata al CF tramite apposita scheda), le neo-mamme vengono contattate telefonicamente per: HOME VISITING, informazioni sulla rete dei servizi, modalità di accesso al CF (Spazio Mamma e/o Spazio Mamma Dedicato). Per le Puerpere provenienti da altri Punti nascita su richiesta dell'interessata.	▪ **ACCESSO SU PRENOTAZIONE** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
SPAZIO MAMMA	Controllo della crescita, consulenze sull'allattamento, svezzamento, igiene e cura del neonato e del bambino. Sostegno alla genitorialità.	▪ **ACCESSO SU PRENOTAZIONE** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
INCONTRI PER NEO- GENITORI	INCONTRI PER GENITORI di bambini da 0-24 mesi Temi trattati: allattamento, alimentazione, sviluppo psico-fisico del bambino nelle diverse fasce d'età, genitorialità. Massaggio infantile: sono stati attivi nei Consultori di Chiavenna, Morbegno e Sondrio incontri genitori / bambino (da 1 a sei mesi) gestiti dall'ostetrica.	▪ **NECESSITA ISCRIZIONE** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
PRESTAZIONI PSICOLOGICHE	Consulenze, colloqui di sostegno, psicoterapie brevi rivolte al singolo, alla coppia, alla famiglia.	▪ **ACCESSO SU PRENOTAZIONE** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
PRESTAZIONI ASSISTENTI SOCIALI	Segretariato sociale, consulenze e informazioni su: diritto di famiglia, rete dei servizi, disagio familiare, maltrattamento di genere. Informazioni e prese in carico Progetti Regionali.	▪ **ACCESSO SU PRENOTAZIONE** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
MEDIAZIONE FAMILIARE	Intervento specifico di supporto alla genitorialità nei casi di separazione/divorzio.	▪ **ACCESSO SU PRENOTAZIONE** ▪ **PRESTAZIONI GRATUITE**
PER ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E' OBBLIGATORIA LA TESSERA SANITARIA		
PRENOTAZIONE:TELEFONICAMENTE; DIRETTAMENTE PRESSO IL CONSULTORIO FAM., O TRAMITE ACCESSO AL CUP AZIENDALE E REGIONALE.		

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

CUSTOMER

Periodicamente, almeno una volta all'anno, il cittadino è coinvolto nella valutazione del gradimento rispetto ai servizi offerti dal Consultorio; a tal fine viene utilizzato apposito questionario per la rilevazione della customer satisfaction.

Periodicamente occorre coinvolgere il personale dei consultori nella rilevazione della Customer del dipendente, rispetto all'organizzazione e all'ambiente di lavoro.

I risultati della rilevazione sono analizzati al fine di intraprendere le opportune azioni di miglioramento e trasmessi alla Direzione Aziendale e alla UOC Qualità. Sono disponibili presso ogni sede consultoriale.

QUESTIONARIO CUSTOMER

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

CONSULTORIO FAMILIARE DI _____ DATA _____

Le chiediamo gentilmente di rispondere in forma anonima alle seguenti domande e di inserire il questionario compilato dell'apposito contenitore di raccolta. Le sue risposte potranno aiutarci a migliorare la qualità del servizio. Grazie

OGGI È VENUTO IN CONSULTORIO PER ACCESSO / APPUNTAMENTO CON:	☐ ostetrica ☐ ginecologo	☐ psicologo ☐ assistente sociale	☐ spazio mamma bambino ☐ corso/gruppo

DA CHI HA AVUTO INFORMAZIONI SUL CONSULTORIO	☐ Amici / parenti	☐ Scuola	☐ Altri servizi
	☐ Medico/Pediatra di famiglia	☐ Depliant/materiale informativo	☐ Sito

HA PRENOTATO	TELEFONICAMENTE	DI PERSONA	ACCESSO CUP	SCREENING
	☐	☐	☐	☐

SEGRETERIA	PESSIMO	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Tempo di attesa per l'accesso all'operatore di segreteria					
Orario di apertura					
Cortesia dell'operatore					
Chiarezza delle informazioni					
Rispetto della privacy					

PRESTAZIONE OPERATORE	PESSIMO	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Tempo di attesa per l'accesso all'operatore					
Puntualità					
Tempo a disposizione					
Cortesia dell'operatore / i					
Chiarezza delle informazioni					
Soddisfazione per il servizio erogato					

ASPETTO E ACCOGLIENZA AMBIENTI (pulizia / confort / adeguatezza)	PESSIMO	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
SPAZI D'ATTESA					
SPAZI VISITA / COLLOQUIO					

SEGNALAZIONI EVENTUALI CRITICITÀ / DISSERVIZI

_____

_____

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELL'OFFERTA

_____

_____

HA TROVATO CON FACILITÀ LE INFORMAZIONI SUL CONSULTORIO, ORARI, INDIRIZZO, SERVIZI, ECC?	SI	NO	Quali problemi hai incontrato:
	☐	☐	_____

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO DEL CONSULTORIO FAMILIARE	PESSIMO	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO

DATI DEL COMPILATORE

ETÀ	14-17	18-21	22-29	30-39	40-49	>50

SESSO	M	F

NAZIONALITÀ	**ITALIANA**	**EUROPA**	**EST EUROPA**	**CENTRO / SUD AMERICA**	**AFRICA**	**ASIA**	**ALTRO**
							_____

MODALITÀ DI SEGNALAZIONE DI RECLAMO / DISSERVIZIO / GRADIMENTO

L'ASST garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino assicurandogli la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento degli operatori che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Si possono segnalare eventuali disservizi o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- colloquio con il responsabile del Consultorio
- colloquio con la Direzione del Distretto di appartenenza del Consultorio
- reclamo formale presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell''ASST Valtellina e Alto Lario.

Le modalità per formulare reclami sono definite dal Regolamento Aziendale (Adottato con delibera n. 635 del 13.10.2016) a disposizione in tutte le sedi del Distretto e l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico presso la sede centrale dell'ASST a Sondrio in Via Stelvio n. 25. Il reclamo viene presentato attraverso la compilazione del modulo allegato alla presente carta e scaricabile anche dal sito aziendale. Il reclamo può essere inviato per posta, via fax all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico o alle sedi del Distretto. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico provvede a dare immediata risposta al cittadino per le segnalazioni/reclami che si presentano di immediata soluzione; per quelli più complessi predispone l'attività istruttoria secondo quanto previsto dal Regolamento Aziendale.

MODULO RECLAMI

Adottato con delibera ASST n. 635 del 13/10/2016

Sistema Socio Sanitario

Regione Lombardia

ASST Valtellina e Alto Lario

UOC Qualità e Risk Management

RILEVAZIONE RECLAMO / SEGNALAZIONE / ENCOMIO

N. _____ del _____ Rif/URP n. _____

Tipo di segnalazione: ☐ di persona ☐ per corrispondenza ☐ fax ☐ email

Il/la Sig./Sig.ra _____

Residente a _____Via _____ n. _____

Cap._____ Prov. _____ tel.(obbligatorio)_____

e-mail _____

il fatto si è verificato in data: _____ Presso:_____

DESCRIZIONE

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

*Presa visione dell'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/16 , **presto il consenso** al trattamento dei dati personali e particolari ai fini della gestione del reclamo/segnalazione/encomio.*

Data _____/_____ /_____ Firma _____

Referente URP_____ Presidio di _____

Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) della Valtellina e dell'Alto Lario
Via Stelvio,25 – 23100 Sondrio – Tel: 0342521111 – fax. 0342521024 – Cod. fisc. e P.IVA 00988090148
www.asst-val.it - @asstValtLario - @asstValtLario

00-Mod UR20 Rev.03 data aggiornamento 05/11/218