

CARTA DEI SERVIZI DEI CONSULTORI FAMILIARI USL TOSCANA SUD-EST Edizione 2022



CI SIAMO PER ACCOGLIERE LE TUE RICHIESTE ED AIUTARTI

Il Consultorio è un servizio socio-sanitario integrato e multidisciplinare, istituito per tutelare e promuovere la salute psico-fisica e sociale delle donne, della coppia, della famiglia, dei bambini e degli adolescenti, per offrire risposte a bisogni, domande o criticità emergenti nelle diverse fasi del ciclo di vita personale e/o familiare.

Per ogni professionista presente all'interno del Consultorio Familiare è obbligo rispettare e rispondere al segreto professionale. La gestione dei dati personali e la tutela della privacy avvengono ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), nonché secondo le disposizioni della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. n.196/2003, così come modificato dal D.lgs. n.101/2018).

QUALI SONO I NOSTRI AMBITI DI INTERVENTO

- Attività di accoglienza
- Assistenza alla Procreazione Responsabile e Contraccezione
- Percorsi Procreazione Medicalmente Assistita
- Percorso Nascita e sostegno all'Allattamento al seno
- Percorso Interruzione Volontaria Gravidanza
- Percorso mamma segreta
- Screening oncologico della cervice uterina
- Spazio Giovani, interventi rivolti agli adolescenti 14 – 25 anni
- Affettività e sessualità
- Menopausa
- Affidamento e adozioni
- Genitorialità consapevole e sostegno alla responsabilità familiare
- Codice rosa
- Disagio sociale
- Disagio psicologico

CHI TROVI

Il nostro gruppo di lavoro è composto da vari professionisti, per accoglierti e far fronte insieme alle tue necessità, indirizzandoti al percorso più adatto per te.

- Ostetrica/o
- Infermiera/e
- Assistente sociale
- Mediatori linguistico culturali
- Psicologa/o
- Ginecologa/o

Il Consultorio collabora con Servizi ed Enti presenti sul territorio per offrirti una presa in carico completa ed un percorso di salute globale.

COME ACCEDERE

L'accesso è diretto (senza ricetta medica), gratuito, con prenotazione.

Al Consultorio Giovani si accede di norma senza prenotazione, ma a causa della pandemia COVID-19 in corso, al fine di evitare assembramenti gli accessi sono attualmente organizzati previo contatto telefonico.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Percorso Nascita	Consegna del libretto regionale della gravidanza.
	Assistenza alla gravidanza a Basso e Medio Rischio Ostetrico fino ad invio all'ambulatorio ospedaliero della Gravidanza a Termine
	Incontri di Accompagnamento alla Nascita e post partum dopo la nascita
	Promozione e sostegno all'allattamento al seno
	Visita di controllo post partum e visite puerperali
	Corsi di massaggio neonatale
	Incontri informativi sulla prevenzione ostruzione delle vie aeree in età pediatrica
	Sostegno psicologico in gravidanza e nel puerperio
Percorso Mamma Segreta	
Contracezione e interventi per la procreazione responsabile	Informazioni, visite e consulenze; erogazione contraccezione d'emergenza e contraccezione gratuita secondo protocollo regionale.
Spazio Giovani	Informazioni e consulenze ostetriche, ginecologiche, psicologiche, con assistente sociale (ai singoli, alle coppie o ai gruppi); incontri di educazione all'affettività e alla sessualità in collaborazione con gli Istituti Scolastici.
Percorsi di Procreazione Medicalmente Assistita	Informazione, consulenza e presa in carico della coppia, prescrizione esami di primo livello, supporto psicologico.
Prevenzione tumori dell'apparato genitale femminile	Informazione e promozione dei servizi di prevenzione dei tumori dell'apparato genitale femminile, esecuzione HPV e PAP test tramite screening regionale ed esecuzione tamponi vaginali e pap test tramite prenotazione CUP.
Interruzione Volontaria di Gravidanza (IVG)	Accoglienza, visita, certificazione, supporto psicologico (se richiesto) e attuazione dell'IVG in collegamento con il presidio ospedaliero di riferimento. Controllo conclusivo e attivazione contraccezione gratuita.
Violenza su minori e di genere	Accoglienza e consulenza per problematiche di abuso/maltrattamento e violenza. Attivazione percorso Codice Rosa (progetti di sostegno e protezione).
Menopausa	Accoglienza, visita, consulenza; tutela della salute globale della donna in periodo pre e post menopausale.
Assistenza sociale	Consulenza, supporto sociale finalizzato all'individuazione, al sostegno precoce e alla tutela delle varie manifestazioni di disagio familiare. Integrazione sociale del singolo, del minore e della famiglia, consulenza per problematiche sociali, economiche e educative.
Assistenza psicologica	Consulenze psicologiche brevi individuali, di coppia e familiari su momenti di difficoltà e disagio emotivo e relazionale, sulle tematiche inerenti la famiglia, la gravidanza e la genitorialità, il lutto abortivo, l'Interruzione Volontaria di Gravidanza, il puerperio, la menopausa, l'affettività e sessualità. Percorsi psicologici con la famiglia/genitori sulla tutela minorile in collegamento con il servizio sociale e i tribunali competenti; percorsi di idoneità all'adozione e all'affido.

Per tutti i servizi sopra descritti è prevista l'attivazione della Mediazione Linguistico Culturale.

DOVE SIAMO



Alcuni Consulteri Familiari sono inseriti all'interno delle [Case della Salute](#).



La Casa della Salute è parte fondamentale ed essenziale della rete dei servizi aziendali delle Cure Primarie che permette una relazione diretta tra l'assistenza territoriale e gli altri nodi della rete assistenziale. È collocata in sedi fisiche ben riconoscibili (con il logo come sopra) presenti sul territorio regionale. Nella Casa della Salute i cittadini sono presi in carico per i loro problemi assistenziali da team multiprofessionali coordinati clinicamente dal Medico di Medicina Generale dell'assistito. Il sistema garantisce la fluidità dei percorsi ed i necessari raccordi con gli altri servizi aziendali attraverso la medicina di continuità.

AREA ARETINA

Zona Distretto Aretina

Comprende i comuni di : **Arezzo, Capolona, Castiglion Fibocchi, Civitella della Chiana, Monte San Savino, Subbiano.**

Consultorio Arezzo

V.le Cittadini 33, zona Pionta

Tel. 0575 255829 / 338 9499710

e-mail: consultorio.ar@uslsudest.toscana.it

<https://goo.gl/maps/qtyurMfbyQsNjPW58>

Zona Distretto Casentino

Comprende i comuni di : **Bibbiena, Castel Focognano, Castel San Niccolò, Chiusi della Verna, Chitignano, Montemignaio, Ortignano Raggiolo, Pratovecchio Stia, Poppi, Talla.**

Consultorio Casentino

Via G. Vittorio 22, Bibbiena

Tel. 0575/568332- 3386947761

e-mail: areaconsultoriale.casentino@uslsudest.toscana.it

<https://goo.gl/maps/m5JGpWyQVt5pzkZp6>

Zona Distretto Valtiberina

Comprende i comununi di: **Anghiari, Badia Tedalda, Caprese Michelangelo, Monterchi, Pieve Santo Stefano, Sansepolcro, Sestino.**

Consultorio Valtiberina

c/o distretto Socio Sanitario, Via XXV Aprile ,Sansepolcro

tel. 0575 757751 / 3666320456

e-mail: areaconsultoriale.valtiberina@uslsudest.toscana.it

<https://goo.gl/maps/qHMJ6k4RRhRWxKbP6>

Zona Distretto Valdarno

Comprende i comuni di : **Bucine, Castelfranco Piandiscò, Cavriglia, Laterina Pergine Valdarno, Loro Ciuffenna, Montevarchi, San Giovanni Valdarno, Terranuova Bracciolini.**

Consultorio Valdarno

Via 3 Novembre, 18. San Giovanni Valdarno

Tel 0559106457 / 3357455091

e-mail: areaconsultoriale.valdarno@uslsudest.toscana.it

<https://goo.gl/maps/SFFudFZHm1HqYJGt8>

Zona Distretto Val di Chiana Aretina

Comprende i comuni di : **Cortona, Castiglion Fiorentino, Foiano della Chiana, Lucignano, Marciano della Chiana.**

Consultorio Castiglion Fiorentino

c/o Casa della Salute, Via Madonna del Rivaio 62

Tel. 0575 639891 / 3666320455

e-mail: areaconsultoriale.valdar@uslsudest.toscana.it



<https://goo.gl/maps/tfWm5hk5KCwLCZ3eA>

AREA GROSSETANA

Zona Distretto Amiata Grossetana – Colline Metallifere – Grossetana

Comprende i comuni di : **Arcidosso, Campagnatico, Castel Del Piano, Castell'Azzara, Castiglione Della Pescaia, Cinigiano, Civitella Paganico, Follonica, Gavorrano, Grosseto, Massa Marittima, Montieri, Roccalbegna, Roccastrada, Santa Fiora, Scansano, Scarlino, Seggiano, Monterotondo Marittimo, Semproniano.**

Consultorio di Grosseto

c/o Distretto socio sanitario, via Don Minzoni 9

Tel. 0564 485736-485701

e-mail: consultorio.grosseto@uslsudest.toscana.it

<https://goo.gl/maps/exNTKeXKfytMV6cE7>

Consultorio di Castel Del Piano

c/o Ospedale, via Dante Alighieri 10

Tel. 0564-914539-914540

e-mail: areaconsultoriale.casteldelpiano@uslsudest.toscana.it

<https://goo.gl/maps/9E92WuEuqxmxKwYz9>

Consultorio Follonica

Viale Europa 1

Tel. 0566-59614

e-mail: consultorio.collinemetallifere@uslsudest.toscana.it

<https://goo.gl/maps/v81JPYDfkcGqLzW7A>

Zona Distretto Colline dell'Albegna

Comprende i comuni di: **Capalbio, Isola del Giglio, Magliano in Toscana, Manciano, Monte Argentario, Orbetello, Pitigliano, Sorano.**

Consultorio di Orbetello

c/o Ospedale San Giovanni di Dio, Lungolago dei pescatori Orbetello

Tel. 0564 869216

e-mail: areaconsultoriale.albegna@uslsudest.toscana.it

<https://goo.gl/maps/RQqTjYFt8pxLCegx8>

AREA SENESE

Zona Distretto Senese

Comprende i comuni: **Asciano, Buonconvento, Castellina in Chianti, Castelnuovo Berardenga, Chiusdino, Gaiole in Chianti, Montalcino, Monteriggioni, Monteroni d'Arbia, Monticiano, Murlo, Radda in Chianti, Rapolano Terme, Siena, Sovicille.**

Consultorio di Siena

Viale Don Minzoni 43

Tel. 0577 536154 / 575

e-mail: consultorio.siena@uslsudest.toscana.it

<https://goo.gl/maps/cVM21oYwg5kL37NG8>

Zona Distretto Amiata Val d'Orcia e Valdichiana Senese

Comprende i comuni di : **Abbadia San Salvatore, Castiglione d'Orcia, Cetona, Chianciano Terme, Chiusi, Montepulciano, Piancastagnaio, Pienza, Radicofani, San Casciano dei Bagni, San Quirico d'Orcia, Sarteano, Sinalunga, Torrita di Siena, Trequanda.**

Consultorio Abbadia S.Salvatore

c/o Poliambulatorio, Via Sardini 46

tel. 0577.782322

e-mail: consultorio.amiatavaldorcia@uslsudest.toscana.it

<https://goo.gl/maps/baYPCJdKc7gTQWD39>

Consultorio Montepulciano

c/o Presidio ospedaliero di Nottola, scala A 2° piano

tel. 0578.713246 – 338.724.07.64

tel. 0578713570 (psicologia)

<https://goo.gl/maps/dKnRhUQeK56v97ic8>

Consultorio Giovani Montepulciano

c/o Centro medico San Cristofano, Viale Piero Calamandrei, 49

tel. 0571,336407

<https://goo.gl/maps/uyWXmnYU7UwWJYo19>

Consultorio Chiusi

c/o Presidio socio-sanitario (ex-ospedale), Via Petriccia 10

tel. 0578.713724 – 335.1627587

<https://goo.gl/maps/498NtyrNF6jvQesq5>

Consultorio Sinalunga

c/o Presidio socio-sanitario (ex-ospedale), Via Guerrazzi 1

tel. 0577.535.243 – 338.7240764

<https://goo.gl/maps/EA6nNY7dEdXboUmT8>

Zona Alta Val d'Elsa

Comprende i comuni di: **Casole d'Elsa, Colle Val D'Elsa, Poggibonsi, Radicondoli, San Gimignano.**

Consultorio di Poggibonsi

via della Costituzione 30

tel. 0577.994031 – 0577.994062

e-mail: consultorio.valdelsa@uslsudest.toscana.it

<https://goo.gl/maps/V4m3VDoacbG1po2X8>

Consultorio Colle di Val d'Elsa

viale Marco Polo ,25

tel. 0577994898

e-mail: consultorio.valdelsa@uslsudest.toscana.it

<https://goo.gl/maps/1UFdzvweC9Xs7FVB7>

TUTELA E PARTECIPAZIONE CITTADINO

Perchè una Carta dei Servizi Consultoriali?

L'Azienda Sanitaria ha come obiettivo quello di fornire prestazioni che rispettino i principi di:

- equità, rispondendo ai bisogni dei gruppi e delle singole persone
- partecipazione, coinvolgendo e condividendo informazioni e decisioni con il cittadino/paziente
- qualità e sicurezza delle cure, garantendo appropriatezza e sicurezza sulla base di standard, evidenze e conoscenze scientifiche disponibili
- umanizzazione, per il diritto di ognuno ad una sanità rispettosa delle esigenze relazionali delle persone, intraprendendo un percorso in cui l'Azienda Sanitaria è in ascolto, condivisione e coinvolgimento del cittadino, senza trascurare gli aspetti organizzativi e strutturali.

Segnalazioni, reclami e ringraziamenti:

l'orientamento, l'ascolto e la tutela degli utenti sono assicurati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico mediante la presenza, nelle sedi operative di Arezzo, Grosseto, Siena e nei presidi ospedalieri di postazioni alle quali gli utenti possono rivolgersi per ogni esigenza informativa o per formalizzare segnalazioni e reclami.

Tra le varie competenze dell'URP:

- promuovere l'ascolto e tutela dei cittadini, nonché i processi di verifica della qualità e gradimento dei servizi
- orientare l'utenza sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni sanitarie, fornire informazioni sui servizi esistenti nei distretti, delle sedi dove sono ubicati, dei nomi dei responsabili, numeri di telefono e orari di apertura al pubblico
- svolgere la sua funzione di tutela dei cittadini attraverso il ricevimento delle segnalazioni di disservizio e suggerimenti o per presentare un elogio. L'Urp si occupa della gestione di tali segnalazioni: dall'assegnazione al servizio/unità competente all'emissione di un'adeguata risposta al cittadino, per far emergere i punti critici e per orientare le scelte dell'Azienda verso il miglioramento della qualità del servizio erogato
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Amministrazione
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche
- garantire la reciproca informazione fra l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli URP delle varie amministrazioni.

A causa dell'emergenza Covid-19 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e i Punti URP presenti nei presidi territoriali e ospedalieri dell'Azienda USL Toscana sud est restano operativi solo ONLINE e telefonicamente e non svolgeranno attività di sportello con accesso diretto degli utenti, che potranno contattare gli URP aziendali (anche per presentare segnalazioni o reclami) con le seguenti modalità:

- e-mail : AREZZO: urp.aretto@uslsudest.toscana.it GROSSETO: urp.grosseto@uslsudest.toscana.it SIENA: urp.siena@uslsudest.toscana.it
- in forma scritta : AREZZO: Azienda USL Toscana Sud Est - URP sede operativa di Arezzo, via Curtatone 54 52100 Arezzo GROSSETO: Azienda USL Toscana Sud Est - URP sede operativa di Grosseto, viale Cimabue 109 58100 Grosseto SIENA: Azienda USL Toscana Sud Est - URP sede operativa di Siena, piazza Rosselli 26 53100 Siena
- telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00 ai numeri: AREZZO: 0575 254161 GROSSETO: 334 6938102 - fax 0564 486509 SIENA: 0577 536016

Per prestazioni erogate dall'Ospedale di Siena Le Scotte, rivolgersi all'[URP dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Senese](#).