

### **Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti**

Agli utenti e agli operatori viene chiesto di esprimere il grado di soddisfazione del servizio attraverso la compilazione di un questionario messo a disposizione dalla Segreteria. I risultati vengono esposti pubblicamente sulle bacheche delle diverse sedi.

### **Gestione delle segnalazioni e dei reclami**

Nell'ottica del miglioramento continuo del sistema qualità, all'interno del Consultorio sono disponibili il modulo reclamo/segnalazione disservizio.

La gestione dei reclami avviene entro 30 giorni dalla consegna alla segreteria del modulo compilato. E' altresì possibile per gli utenti incontrare personalmente la responsabile di struttura, previo appuntamento.

### **Tutela della Privacy e Diritto all'informazione**

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.

### **Tempi e modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria e/o per ottenerne il rilascio**

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 Direzione. La consegna della documentazione in copia cartacea verrà effettuata entro 30 giorni dalla richiesta con ritiro a carico dell'utente, senza addebiti economici.

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

Milano, 31 marzo 2025

## **CONTATTI**

### **Consultorio familiare privato accreditato Genitori Oggi**

Via Emilio Visconti Venosta, 3 - 20122 Milano  
1° piano - Tel. 02 54120224  
[consultoriogenitoriooggi@cavmangiagalli.it](mailto:consultoriogenitoriooggi@cavmangiagalli.it)  
[www.cavmangiagalli.it](http://www.cavmangiagalli.it)

### **Centro di Aiuto alla Vita Mangiagalli ODV**

Via della Commenda, 12 - 20122 Milano  
scala B 3° piano - Tel. 02.55181923  
[info@cavmangiagalli.it](mailto:info@cavmangiagalli.it)  
[www.cavmangiagalli.it](http://www.cavmangiagalli.it)  
C.F. 97034480158  
IBAN: IT10Y0306909606100000002956

### **Come raggiungerci**

Il Consultorio è raggiungibile con:  
Tram 9 fermata Spartaco, Tram 27 e Tram 12  
Autobus 84-65-60

Il CAV Mangiagalli è raggiungibile con:  
Metropolitana: M3 fermata Crocetta e M4 fermata Sforza  
Tram 16 e 24  
Autobus 65 e 94



# **CARTA DEI SERVIZI**

**Consultorio familiare privato accreditato  
GENITORI OGGI**

**Via Emilio Visconti Venosta, 3 – 20122 Milano  
1° piano - Tel. 02.54120224  
[consultoriogenitoriooggi@cavmangiagalli.it](mailto:consultoriogenitoriooggi@cavmangiagalli.it)  
[www.cavmangiagalli.it](http://www.cavmangiagalli.it)**

**ATS Milano città Metropolitana  
cudes 321000027**

**Il Consultorio Familiare Privato Accreditato “Genitori Oggi”** si dedica al benessere della donna, della donna in gravidanza, della coppia, del bambino, dell’adolescente, della famiglia, della famiglia in crisi, del coniuge rimasto solo, con specifica attenzione alle diverse fasi del ciclo di vita.

**DATI IDENTIFICATIVI e RESPONSABILITA’**

**Consultorio Genitori Oggi**, sede principale Via Emilio Visconti Venosta, 3 Milano, Del. Reg. Lombardia n. XII/3951 del 24/02/2025. Ente gestore: Centro di Aiuto alla Vita “Mangiagalli” ODV, Via della Commenda, 12 - 20122 Milano scala B terzo piano -C.F.97034480158 - Organizzazione di Volontariato regolarmente iscritta nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) sez. Organizzazione di Volontariato n° 29784 del 22/04/2022.

Il Consultorio Genitori Oggi è federato a U.C.I.P.E.M. Unione Consulenti Italiani Prematrimoniali e Matrimoniali.

Con delibera della Giunta Regionale Lombardia n. 19182 del 29/10/2004 l’accreditamento è stato esteso alla sede distaccata situata in via della Commenda 12, autorizzata al funzionamento dalla ASL Città di Milano con delibera n. 1713 del 11/08/2004

Il Rappresentante Legale: Luigi Bonzi

Il Direttore: dr.ssa Soemia Sibillo

Il Codice etico è disponibile presso la sede di via della Commenda, 12

**LOCALIZZAZIONE e REQUISITI**

La sede principale è situata in Via Emilio Visconti Venosta, 3 a Milano, 1° piano. La sede distaccata si trova in Via della Commenda 12 (Clinica Mangiagalli: scala B, 3° piano).

Il Consultorio è raggiungibile con:

Tram 9, Tram 27 e Tram 12 - Autobus 84-65-60

Il CAV Mangiagalli è raggiungibile con:

Metropolitana: M3 fermata Crocetta e M4 fermata Sforza

Tram 16 e 24 - Autobus 65 e 94

Nella sede principale sono disponibili tre stanze per i colloqui, di cui una polifunzionale per le attività di accompagnamento alla nascita/prima infanzia, un locale ambulatorio, una sala d’attesa, un locale per la segreteria. Tali spazi risultano adeguati alla normativa vigente.

**SERVIZI OFFERTI**

**Sede principale: Consultorio Familiare Genitori Oggi**

**Incontri individuali e di gruppo**

Accompagnamento e sostegno alla maternità

Gruppi di accompagnamento alla nascita

Gruppi di massaggio neonatale

Gruppi mamma bambino

Gruppi di sostegno alla genitorialità

Promozione e sostegno dell’allattamento al seno

Visite ostetrico-ginecologiche

Gravidanza, nascita, puerperio

Attività psicologica e psicoterapeutica

Prevenzione e valutazione depressione post-partum

Attività psicopedagogica

Consulenza familiare, Consulenza sociale, Consulenza legale

Interventi di Prevenzione e Educazione alla Salute (PES) negli istituti scolastici/associazioni

**Sede distaccata: Centro di Aiuto alla Vita Mangiagalli**

**Incontri individuali**

Colloqui volti ad aiutare la donna a rimuovere le cause che la porterebbero all’interruzione della gravidanza, di metterla in grado di far valere i suoi diritti di lavoratrice e di madre, di promuovere ogni opportuno intervento atto a sostenere la donna, offrendole tutti gli aiuti necessari sia durante la gravidanza sia durante il parto (art. 5 L. 194/78).

**GLI OPERATORI**

Ginecologo, Ostetrica, Infermiera, Psicologo, Assistente Sociale, Psicoterapeuta, Consulente familiare, Pedagogista, Educatore, Consulente legale.

Gli operatori si riuniscono periodicamente in équipe multidisciplinari.

Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento. L’elenco del personale con le relative qualifiche è affisso nell’atrio del consultorio.

Un operatore dell’accoglienza è incaricato delle visite alla struttura. 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.

**ACCESSO AL SERVIZIO**

L’accesso al servizio è aperto a tutti, senza limitazione territoriale e culturale, con documenti in corso di validità.

**ORARI e MODALITA’ di PRENOTAZIONE**

**Sede principale: Consultorio Familiare Genitori Oggi**

Lunedì e giovedì ore 9- 13 / 14 - 17

Martedì: ore 9 - 13 / 14 - 16

Mercoledì: ore 9 - 13 / 14 - 16

Venerdì: ore 9 - 13

Gli utenti possono effettuare le prenotazioni:

- recandosi di persona presso il Consultorio negli orari sopra indicati;

- telefonando al numero 02-54120224 in orario di apertura.

**Sede distaccata: Centro di Aiuto alla Vita Mangiagalli**

Lunedì – venerdì: 9 - 13 / 14 - 18 con accesso libero per il primo appuntamento

**PROCEDURE PER L’ACCOGLIENZA E LA PRESA IN CARICO**

**Utenti maggiorenni**

Per le prestazioni ostetrico-ginecologiche la segreteria fissa l’appuntamento con il professionista.

Per le prestazioni psicopedagogiche viene fissato un colloquio di accoglienza, per la raccolta dei dati anamnestici, l’approfondimento della richiesta e la definizione di una prima ipotesi di percorso.

E’ cura del servizio ridurre al minimo il tempo di attesa dell’erogazione della prestazione per la successiva presa in carico dell’utente espletando quotidianamente colloqui di accoglienza.

**Utenti minorenni**

Dove possibile, le problematiche che riguardano i minori vengono trattate all’interno dell’intero nucleo familiare.

La presa in carico dei minori è conseguente all’acquisizione del consenso informato da parte di entrambi i genitori (sia sposati sia separati) o del tutore.

**CRITERI DI GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA**

La segreteria fissa il primo appuntamento con l’utente, inserendone il nominativo nell’agenda elettronica. La prestazione viene erogata entro 15 giorni dalla richiesta.