CONSULTORIO FAMILIARE PRIVATO E ACCREDITATO
VIA VITRUVIO 43 -20124- MILANO
www.info@aiedmilano.com
tel/fax 0266714156

Carta dei Servizi del Consultorio A.i.e.d. Milano Anno 2026
Autorizzazione dalla Regione Lombardia all'accreditamento regionale n. IX/3087 del 7.3.2012

La carta dei servizi è uno strumento con il quale il consultorio AIED Milano intende fornire tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal proprio Consultorio in una logica di trasparenza. La sua adozione è prevista dalla L. 328 dell'8.11.2000 art. 13 per gli enti erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali.

Il Consultorio Familiare AIED MILANO mette a disposizione degli utenti la propria Carta dei Servizi presso la sede sita in Via Vitruvio 43, Milano, e sulla pagina web www.aiedmilano.com

1 **Chi siamo**: L'AIED, Associazione italiana per l'educazione demografica, è un consultorio familiare accreditato di ispirazione laica, operante a Milano fin dal 1953. A metà degli anni Cinquanta l'AIED costituisce una rete di medici disponibili a collaborare e provvede alla loro formazione con specialisti di organizzazioni internazionali. Nel 1955 apre a Roma il primo centro di consulenza contraccettiva in Italia, cui altri ne seguiranno a Milano, Napoli, Vibo Valentia e Palermo. Si afferma così un modello di assistenza inedito per il nostro paese, nel quale un ruolo centrale hanno le consulenti, che si curano di accogliere, informare e orientare le donne e le coppie che si presentano nelle sedi dell'AIED.
Nel marzo del 1969 l'AIED apre a Roma il primo consultorio dotato di poliambulatorio specialistico dove prestano servizio medici che offrono assistenza ginecologica, sessuologica e psicologica. Nel marzo 1971 la Corte Costituzionale, dopo una serie di processi a carico dei dirigenti dell'AIED, dichiara incostituzionale l'art. 553 del Codice penale: un risultato clamoroso se si considera che sino ad allora erano falliti tutti i tentativi di abrogazione per via parlamentare. L'ampio spazio riservato dalla stampa al pronunciamento della Consulta e i riconoscimenti unanimi al ruolo avuto dall'AIED, fanno conoscere l'Associazione a un pubblico sempre più vasto. Venuti meno gli impedimenti che ne avevano frenato lo sviluppo, nel volgere di pochi anni i consultori dell'AIED si espandono in tutte le regioni, passando da 8 a 31.
Dal 1981 l'AIED si occupa dell'inseminazione artificiale (procreazione medicalmente assistita), avviando una serie di denunce per l'assenza di qualsiasi disciplina in questo campo e contro il proliferare di «banche selvagge» del seme che operano senza controlli. Fra gli anni Ottanta e Novanta organizza corsi di formazione e di aggiornamento per medici, psicologi e operatori sociali, conduce indagini sui comportamenti sessuali dei giovani, sulla contraccezione, la riproduzione assistita e l'aborto i cui risultati sono ampiamente ripresi dai più importanti quotidiani nazionali e da ricerche e studi di più ampio respiro. Contemporaneamente denuncia all'autorità giudiziaria e al Giurì di Autodisciplina Pubblicitaria campagne pubblicitarie offensive dell'immagine della donna o scorrette circa l'efficacia di alcuni contraccettivi, promuove interventi sul problema delle mutilazioni genitali femminili e contro il turismo sessuale, campagne d'informazione contro la violenza e le molestie sessuali, la tutela dei minori dal mercato del sesso, sulla bioetica, l'AIDS, la pillola del giorno dopo.
A partire dagli ultimi due decenni del Novecento particolare attenzione è riservata agli adolescenti e all'educazione sessuale. Al potenziamento dei servizi forniti nei propri consultori, l'AIED affianca, in continuità con le battaglie condotte per affermare i diritti di scelta delle donne, le prese di posizione a favore della pillola RU 486.

CONSULTORIO FAMILIARE PRIVATO E ACCREDITATO
VIA VITRUVIO 43 -20124- MILANO
www.info@aiedmilano.com
tel/fax 0266714156

A sessanta anni dalla sua fondazione, il 7 Dicembre del 2013 ad AIED MILANO viene conferito l'Attestato di Benemerenza Civica con la seguente motivazione: "L' AIED, che non persegue scopi commerciali e non ha fini di lucro, lavora per favorire una sessualità libera, consapevole e rispettosa dell'altro, la procreazione responsabile, una moderna cultura della maternità e della nascita, per tutelare la salute della donna in tutte le stagioni della vita. In un quadro sociale e normativo profondamente diverso da quello in cui iniziò a operare, si batte in difesa dei diritti delle donne e dei minori, per la piena attuazione della legge 194, ancora oggi in molte realtà disattesa. Nel perseguire questi obiettivi è rispettosa delle scelte individuali e rifiuta ogni discriminazione di carattere sessuale, sociale, razziale o religiosa.
Fedele all'ispirazione originaria, l'AIED affianca al lavoro consultoriale iniziative culturali. Tratto distintivo di questi interventi è l'indipendenza di giudizio, il costante riferimento alle conoscenze scientifiche, l'impegno a misurarsi in modo laico con i comportamenti sociali e le questioni della bioetica".

Il 10 Ottobre 2013, presso la Camera dei deputati, L'AIED ha celebrato il sessantesimo anniversario della propria fondazione.
L'associazione AIED è attualmente presente su tutto il territorio italiana con circa 20 sedi dotate di proprio statuto e organico, indipendenti, ma in interconnesse per Mission e attività sul territorio nazionale.

2. Mission Il consultorio AIED Milano non persegue scopi commerciali e non ha fini di lucro, lavora per favorire una sessualità libera, consapevole e rispettosa dell'altro, la procreazione responsabile, una moderna cultura della maternità e della nascita, per tutelare la salute della donna in tutte le stagioni della vita. Lo scopo dell'associazione è quello di diffondere il concetto e il costume della procreazione libera e responsabile, stimolare la crescita culturale e sociale in materia di sessualità, contrastare ogni discriminazione fra uomo e donna nel lavoro, nella famiglia e nella società, combattere ogni forma di discriminazione, di violenza verso i soggetti svantaggiati, promuovere iniziative rivolte a migliorare la qualità della vita e a tutelare la salute della persona.
L'associazione promuove attività d'informazione e formazione nelle scuole rivolte a insegnanti, studenti e genitori e alla popolazione in generale.

3. Lo scopo Il consultorio AIED Milano ritiene prioritario un atteggiamento di accoglienza attraverso l'ascolto attivo per la cura della persona, della coppia, della famiglia e dei suoi membri nelle varie fasi della vita e durante le transizioni, nei momenti di cambiamento, di difficoltà e di conflittualità. Il suo servizio si sviluppa in interventi di consulenza, e di interventi di prevenzione attraverso iniziative di formazione e di impegno culturale sul territorio e nella comunità. Tematiche inerenti la sessualità, le relazioni coniugali e genitoriali, l'educazione, la procreazione responsabile, vengono affrontate nel pieno rispetto dell'individuo, delle credenze, della cultura e dell'identità di genere. Lotta agli stereotipi, alle disuguaglianze, ai diritti per l'orientamento sessuale e identità di genere, volte alla promozione del pieno sviluppo della propria persona sono gli scopi che muovono il nostro intervento.

4 Obiettivi Fornire alle famiglie, coppie e individui gli strumenti sanitari, sociali e psicologici necessari per affrontare i cambiamenti che il ciclo di vita offre; Fornire strumenti e formazione al fine di favorire scelte di vita consapevoli; Accogliere i disagi manifestati dall'individuo, dalla coppia

e dalla famiglia su questioni non ancora sfociate in situazioni di significativo disagio (prevenzione, consulenza, sostegno); Promuovere attività promozionali di prevenzione ed educazione alla salute psicofisica sulle aree del percorso gravidanza e post gravidanza; percorsi pre e post IVG; menopausa; infanzia e adolescenza; preparazione e sostegno psicologico alla maternità e paternità responsabile; formazione e sostegno alla genitorialità; Promuovere il consultorio come luogo per conoscere meglio il proprio corpo, le sue potenzialità e le sue capacità di relazione per vivere la sessualità e la maternità consapevolmente; Creare una rete di sostegno alle relazioni familiari presenti e future; stimolare un rapporto tra utenti favorendo uno scambio di esperienze attraverso piccoli gruppi; sviluppare collaborazioni con gli altri Servizi presenti sul territorio: istituti scolastici di ogni ordine e grado, centri educativi, servizi sanitari di base, servizi educativi e sociali del Comune, consultori.

5. I servizi offerti Il Consultorio declina i propri scopi e obiettivi attraverso i seguenti servizi:

AREA PSICOSOCIALE
Per ragazzi, adolescenti, giovani, adulti, singoli, coppie, famiglie, genitori, care giver.
Accoglienza, Consulenza, sostegno psicologico, psicoterapia anche di gruppo, training ADHD
Disturbi d'ansia, disturbi dell'umore, eventi critici nei cicli di vita familiare, sostegno al ruolo materno e paterno, crisi adolescenziale difficoltà scolastiche, orientamento scolastico e professionale, problematiche sessuali, identità di genere, disturbi comportamento alimentare, consulenza sessuale
AREA SANITARIA
Ginecologia e ostetricia: Visite specialistiche, Pap Test, controllo seno, controlli periodici di gravidanza, consulenza pre-concezionale, sull'infertilità e contraccettiva, consulenza ostetrica in gravidanza, consulenza e sostegno all'allattamento e svezzamento del bambino, alimentazione durante il primo anno, accrescimento ponderale del neonato, assistenza domiciliare
SETTORE PREVENZIONE, FORMAZIONE ED EDUCAZIONE ALLA SALUTE
Operiamo nel campo della prevenzione ed informazione con incontri, corsi o percorsi sulle seguenti tematiche (anche di gruppo)
Rapporti genitori e figli, Problemi adolescenziali, Problematiche giovanili, Rapporti di coppia, Coppie e famiglie d'origine, sostegno alla genitorialità, Educazione alla sessualità, Contraccezione e procreazione, Educazione all'affettività, menopausa, rieducazione pavimento pelvico
ALTRE ATTIVITA'
Accompagnamento in gravidanza e post gravidanza, accompagnamento alla scelta Pre- IVG, accompagnamento Post-IVG.

6 Metodologia di lavoro
L'attività del Consultorio si basa su un lavoro di continuo confronto dell'equipe multidisciplinare.

Il servizio offerto si basa sul principio di uguaglianza dei cittadini, senza distinzione di etnia, lingua, sesso, religione, condizione economica e pensiero. Il consultorio si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti più disagiati e svantaggiati.

Trasparenza e correttezza: il consultorio lavora per avere un dialogo costruttivo con i suoi fruitori e ritiene fondamentale che tutti i suoi interlocutori siano informati con la massima trasparenza

Partecipazione: il Consultorio si impegna a dare applicazione al diritto dei fruitori di accedere facilmente alle informazioni in possesso del Consultorio che li riguardano come stabilito dalla legge.

Efficacia ed efficienza: il Consultorio si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio rendendo espliciti gli obiettivi di ogni attività e progetto per rendere verificabile l'efficacia e l'efficienza dei risultati raggiunti. A questo proposito il fruitore può utilizzare il questionario di gradimento e/o il modulo per reclami e suggerimenti.(vedi allegati, presenti in consultorio e scaricabile dal sito).

7. I professionisti All'interno del Consultorio opera un equipe multidisciplinare composte dai seguenti professionisti: • Assistente Sociale • Assistente sanitaria •PsicoPedagogista • Psicologo •Psicoterapeuta individuale •Psicoterapeuta dell'età evolutiva •Psicoterapeuta di coppia e familiare •Psicoterapeuta di gruppo •Pedagogista •Educatrice •Ginecologa •Ostetrica •Sessuologa •Psicosocioanalista •Mediatrice Familiare

Operatori all'interno di Aied in solo regime privato : Massofisioterapista

Altresi Aied collabora con una rete di Professionisti esterni di compravata competenza e fiducia•Psichiatra •Avvocato

Gli operatori sono riconoscibili nel nome e nella professione tramite tesserino di riconoscimento.

8. Modalità di accesso L'accesso ai servizi è aperto a tutti senza alcuna limitazione territoriale, culturale, sociale e religiosa. Ogni richiesta viene accolta sulla base di quanto il Consultorio è in grado di rispondere in maniera adeguata, come indicato nella presente Carta. Qualora si presentassero richieste che i Consultori non sono in grado di evadere, sarà comunque cura del personale della struttura segnalare all'utente altra/e struttura/e adeguate alla richiesta. Le persone interessate possono richiedere le prestazioni presentandosi direttamente in segreteria o telefonando. All'utente che contatta i Consultori chiedendo una prestazione specialistica socio-sanitaria, viene dapprima fissato un primo colloquio con un operatore che valuta il caso, attraverso un'attenta analisi della domanda e a seguito del confronto in equipe l'utente verrà affidato all'operatore ritenuto più idoneo per soddisfare la sua richiesta; si procede poi all'invio allo specialista adeguato. Per le richieste sanitarie (ostetricia e ginecologia), l'appuntamento, telefonico o di persona, viene fissato direttamente con il medico o l'ostetrica. L'accesso alle prestazioni è diretto. Al momento dell'accesso effettivo presso la sede dell'unità di offerta, l'operatore addetto all'accoglienza presenta se stesso e l'attività del Consultorio, spiega le procedure, illustra le possibilità di aiuto, raccoglie i dati anagrafici, compila una cartella. L'utente viene informato sulla privacy e firma la dichiarazione relativa. L'erogazione dei servizi avviene con le modalità previste dal regime di accreditamento regionale.

Gestione lista d'attesa: i tempi per un primo appuntamento sono massimo di 15 giorni.

9 Modalità di invio ad altri servizi e di garanzia di continuità assistenziale all'utente
Nel caso di trasferimento dell'utente già in carico presso il Consultorio si garantisce la continuità assistenziale con il rilascio, previa autorizzazione scritta dell'utente, di documentazione inerente il percorso svolto o con la disponibilità ad incontri di rete.

10 Tempi e modi di accesso ai documenti amministrativi (L.241/90 e DPR 352/92) Per ottenere il rilascio di documentazione socio-sanitaria, in tutto o in parte, gli utenti devono chiedere in

segreteria i relativi moduli da compilare, oppure scaricarli dal sito. Il servizio è gratuito, i tempi di attesa sono di 15 giorni.

11.Costi In attuazione della DGR XII/3630/2024 nell'area salute mentale e consultori "Approvazione del nomenclatore tariffario regionale dell'assistenza specialistica ambulatoriale…". Come previsto dal D.M. 77 del 23 maggio 2022 del Ministero della Salute, "Il Consultorio Familiare rappresenta l'unità d'offerta a libero accesso e gratuita deputata alla protezione, prevenzione, promozione della salute, consulenza e cura rivolte alla donna in tutto il suo ciclo di vita (con particolare attenzione alla presa in carico della gravidanza fisiologica), minori, famiglie all'interno del contesto comunitario di riferimento" in coerenza con la legge n.405 del 29 luglio 1975 istitutiva dei consultori e la legge regionale n.44 del 6 settembre 1976 "Istituzione del servizio per l'educazione sessuale, per la procreazione libera e consapevole, per l'assistenza alla maternità, per all'infanzia e alla famiglia". Il consultorio familiare è un servizio territoriale di base e di prossimità, orientato alla prevenzione, alla formazione, all'informazione e all'educazione sanitaria, la cui attività di diagnosi e cura di "prima istanza" si inserisce in una "presa in carico globale" degli assistiti, integrata. Per le prestazioni erogate presso i Consultori è previsto l'accesso diretto (senza prescrizione) e senza compartecipazione alla spesa sanitaria da parte dell'utente. Le prestazioni sanitarie inerenti il presente provvedimento, riconducibili all'attività di specialistica ambulatoriale, sono erogate nell'ambito della presa in carico multidisciplinare della donna, dei minori e della famiglia da parte del Consultorio, servizio deputato alla protezione, prevenzione, promozione della salute.

Tempi consegna referti: I tempi di consegna dei referti sono di circa 15 giorni, per pap test, e di 20 giorni per tamponi I e II livello, e per altri esami istologici. Il referto ecografico viene consegnato in sede di visita.

Le prestazioni consultoriali sono gratuite per l'utente sino al limite massimo di prestazioni annue previsto dalla normativa (cfr. DGR 5589/25). Se il percorso della presa in carico dovesse richiederlo, previo contratto con l'utente, potranno essere erogate ulteriori prestazioni in regime di privato, ossia economicamente a carico dell'utente. Il costo delle prestazioni in privato e' affisso in bacheca a disposizione dell'utenza.

Per ricevere le prestazioni è necessaria una tessera Associativa di euro 13 che ha una durata annuale. È possibile effettuare l'iscrizione al momento del primo appuntamento.

12. Customer satisfaction

Il consultorio è dotato di una procedura customer satisfaction, e mette a disposizione dell'utenza un questionario di gradimento e un modulo reclami, in sede e sul sito web.
Ciascun utente, al termine della prestazione consultoriale, può compilare in forma anonima il questionario di gradimento presente in struttura, per esplicitare il gradimento o meno del servizio ricevuto. Inoltre, in struttura è a disposizione un modulo per formulare reclami oppure segnalare suggerimenti inerenti all'organizzazione, alla struttura e all'operato dei professionisti.

Ogni anno viene effettuata la valutazione esito dei questionari di gradimento e appesa in bacheca. Mentre il controllo degli stessi e dei reclami avviene ogni 10 giorni e si attuano azioni volte a superare le criticità affrontate nei limiti delle risorse organizzative ed economiche.

13. Gestione segnalazioni e reclami

L'utente può attraverso i moduli a disposizione presso il consultorio e sul sito, fare segnalazioni e reclami/apprezzamenti sul servizio usufruito, sugli operatori e sulla struttura. Eventuali segnalazione e reclami saranno analizzati entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso,

dall'equipe e dal preposto. Eventuali azioni correttive e o di miglioramento, saranno attuate entro i successivi 15 giorni e ne verrà data evidenza, se pertinente: al consiglio direttivo, all'utente segnalante, agli operatori coinvolti.

14. Notizie utili per l'utente

Come si accede al Consultorio

Si accede ai servizi del Consultorio con accesso diretto. E' necessario prenotare l'appuntamento con figure socio-sanitarie specialistiche ed è possibile farlo negli orari e nei giorni di apertura in Consultorio o telefonando allo 0266714156

Quali documenti esibire

Al primo incontro si deve presentare la tessera sanitaria valida, o altro duomento che consente l'acceso al sistema nazionale

Prima di effettuare il primo colloquio verrà chiesto all'utente di firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati personali (Privacy), presente nella scheda anagrafica.

Il primo appuntamento viene fissato massimo entro 15 giorni lavorativi (il dato può variare durante l'anno in conseguenza alla disponibilità).

Orario di attività

Il consultorio è operante nei seguenti orari:

LUN 9.30-20.00

MAR 9.30-20.00

MER 9.30-20.00

GIO 9.30-20.00

VEN 9.30- 18.00

La segreteria è aperta da lunedì a giovedì dalle 9.30 alle 18.00

Il Venerdì dalle 9.30 alle 16.00

Il consultorio prevede una chiusura estiva nel mese di Agosto (da due a tre settimane), durante le festività Natalizie e feste Nazionali.

Come raggiungerci:

STAZIONE CENTRALE 200 metri

MM2/MM3 Centrale a 200 metri MM1 Lima a 550 metri

PASSANTE REPUBBLICA a 700 metri

TRAM 5, 1, BUS 60 e 81

Contatti:

Numero di telefono: 0266714156

CONSULTORIO FAMILIARE PRIVATO E ACCREDITATO
VIA VITRUVIO 43 -20124- MILANO
www.info@aiedmilano.com
tel/fax 0266714156

Email: info@aiedmilano.com, amministrazione@aiedmilano.com, areasanitaria@aiedmilano.com, areapsico@aiedmilano.com, scuole@aiedmilano.com

Sito web: www.aiedmilano.com Facebook: AIED Milano Instagram: aiedmilano