

Carta dei servizi del consultorio Antera

Premessa

Caratteristica delle strutture consultoriali è l'attenzione al benessere di tutti i componenti della famiglia, dal bambino, all'adolescente, all'adulto e all'anziano, in riferimento anche alla tutela della donna, alle tematiche dell'integrazione ed alle dinamiche della coppia. La psicologia, intesa come strumento di promozione e sviluppo sia individuale che collettivo, si propone quale spazio di prevenzione del disagio, utile a preservare la cosiddetta "normalità" e perseguire il proprio benessere, oltre che valido aiuto per affrontare le difficoltà. Le prestazioni psicologiche sono indissolubilmente legate al diritto alla salute, che l'articolo 32 della Costituzione definisce come un diritto dell'individuo e un interesse della collettività.

Presentazione Il Consultorio Antera, centro di prevenzione e aiuto psicologico, è un'associazione orientata al perseguimento di finalità di solidarietà sociale. Ciò che il Consultorio Antera A.p.s. offre è un'opportunità per comprendere i propri bisogni ed individuare le proprie risorse, focalizzando gli elementi necessari ad effettuare scelte consapevoli nella propria vita.

Nella convinzione dell'utilità per molti di usufruire dei servizi e degli strumenti psicologici, e nella consapevolezza che l'impegno economico ne preclude spesso la possibilità di accesso, il Consultorio Antera A.p.s. si impegna a mantenere una politica di costi contenuti tale da permetterne la sostenibilità a chiunque ne senta il bisogno. Alla base di tutte le iniziative intraprese dal Consultorio Antera A.p.s. vi è inoltre la convinzione di una responsabilità sociale nella diffusione di una psicologia qualificata e competente, dove accanto ai principi imprescindibili della deontologia professionale, rappresentano un valore fondamentale i percorsi di ricerca, aggiornamento, confronto e condivisione. Le varie attività sono svolte da psicologi e psicoterapeuti con formazione diversa, in un'ottica di scambio e confronto, tutti iscritti agli appositi Albi Professionali.

Tutti i componenti dell'equipe sono soci del Consultorio Antera e ne condividono i principi e le finalità.

Principi

Eguaglianza ed imparzialità. I servizi del Consultorio sono offerti a tutti alle stesse condizioni, senza operare alcuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la religione, le opinioni politiche o il livello sociale, culturale ed economico. Il Consultorio persegue la tutela della dignità della persona umana e si adopera per contrastare tutto ciò che possa arrecare pregiudizio.

Continuità. L'offerta dei servizi è regolare e senza interruzioni improprie. Il Consultorio garantisce la continuità della prestazione da parte del professionista che prende in carico l'utente. Una breve sospensione delle attività è di norma prevista per il mese di agosto e per le festività natalizie.

Partecipazione. La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento; attraverso il sito del Consultorio è possibile, per chiunque ed in qualsiasi momento, esprimere il proprio parere, fornire suggerimenti o avanzare critiche, nonché richiedere o trasmettere informazioni e comunicazioni.

Efficienza ed efficacia. Il Consultorio si impegna a perseguire l'ottica dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi offerti, organizzando le proprie attività in modo da garantire tempi ridotti e costi contenuti. A tale scopo si avvale di strumenti creati e standardizzati per le specifiche esigenze della struttura, utilizzati in modo sistematico e periodico.

Qualità dei servizi. Il Consultorio si impegna ad assicurare elevati standard qualitativi nei diversi servizi offerti, prevedendo procedure di verifica e di controllo degli stessi. E' previsto un programma di sviluppo e di costante miglioramento degli standard qualitativi grazie ad un progressivo aggiornamento ed approfondimento dei servizi e ad una attività di ricerca e supervisione continua. Il Consultorio segue le linee guida dell'Ordine Nazionale degli Psicologi per una buona prassi professionale: formazione continua, documentazione professionale, correttezza deontologica, trasparenza, disponibilità alla valutazione del proprio operato, partecipazione allo sviluppo ed uso di Linee Guida Professionali.

Informazione e trasparenza. Tutte le informazioni relative all'offerta dei servizi sono consultabili sul sito internet del Consultorio, conforme agli standard indicati dal Codice di Condotta Web dell'Ordine degli Psicologi. Le modalità di accesso al Consultorio vengono espone nel momento del primo contatto; chi sceglie di usufruire dei servizi del Consultorio sottoscrive un contratto che ne definisce i termini descrivendo dettagliatamente le regole e le modalità di lavoro. Sono altresì definiti dall'inizio i costi e le modalità per il pagamento ed il rilascio della relativa ricevuta.

Documentazione e tutela dei dati personali. Il Consultorio garantisce che il trattamento dei dati personali e sensibili dell'utenza, forniti con consenso libero e informato, avvenga nel pieno rispetto del D.Lgs. 196 del 30/06/2003 e s.s. m.m. e provvede a che siano tutelati da ogni forma di uso illecito.