



Consultori Familiari Consultori Adolescenti

Carta dei Servizi

Consultorio familiare

Descrizione dell'attività

Il **Consultorio Familiare** è una struttura territoriale di prevenzione ed assistenza sanitaria, psicologica e sociale rivolta ai singoli, alle coppie e alle famiglie.

Vi lavorano ginecologi, ostetriche, psicologi, assistenti sociali, educatori professionali, assistenti sanitarie, infermieri professionali.

Il Consultorio Familiare assicura **prestazioni:**

- Medico ginecologiche
- Ostetriche
- Psicologiche/Psicoterapeutiche
- Sociali
- Educative
- Infermieristiche

Gli ambiti di intervento in cui operano i consultori sono:

Salute sessuale e riproduttiva

- Contracezione
- Menopausa
- Problematiche concernenti la sfera genitale, le patologie genetiche, la sterilità

Interruzione volontaria della gravidanza

Violenza sessuale, abuso, maltrattamento

Prevenzione e diagnosi precoce dei tumori femminili più diffusi (ad esempio quello del collo dell'utero e del seno)

Gravidanza e puerperio

Gravidanza fisiologica, accompagnamento al parto e affiancamento nel puerperio e allattamento

Adozione Nazionale ed Internazionale

Conflittualità di coppia, separazione e divorzio

Consulenza per separazioni, divorzi e per la tutela dei figli minori assistenza alle coppie di fatto e riconoscimento dei figli naturali

Mediazione Familiare per la riorganizzazione delle relazioni familiari in vista o in seguito a separazioni o divorzi

Disagio psicologico e relazionale individuale, di coppia e familiare

Problematiche familiari

Adolescenza

Sostegno alla genitorialità

Nei Consultori Familiari della ASST Melegnano e della Martesana è fruibile, in favore delle donne straniere, la **mediazione linguistico culturale**.

Accesso ai Servizi e Criteri di Accoglienza

I consultori familiari dell'ASST Melegnano e della Martesana sono 10.

Sono presenti inoltre 3sede distaccate.

Tutti i consultori sono aperti dal Lunedì al Venerdì dalle 9 alle 12.30 e dalle 14 alle 16.

Il Consultorio Familiare di San Donato Milanese è aperto il Lunedì e il Giovedì dalle ore 9 alla ore 12.30 e dalle ore 14 alle ore 16.

Si riceve su appuntamento telefonando in segreteria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9 alle ore 12.30 (vedi prospetto con i numeri di telefono a pag. 7)

Gli operatori del Consultorio Familiare forniscono tutte le informazioni necessarie per l'accesso alle prestazioni consultoriali, non è vincolante la residenza nel territorio della ASST Melegnano e della Martesana.

Liste d'attesa

Le prestazioni vengono erogate mediamente entro 15 giorni dalla richiesta, salvo quanto previsto da normativa specifica e per le richieste di professionisti es. ginecologo presente solo alcuni giorni della settimana, per i quali i tempi di attesa possono essere più lunghi.

L'eventuale lista d'attesa si predispone tenendo conto sia della data di richiesta della prestazione che della tipologia di problematica: IVG minori IVG adulti e gravidanza in ambito ostetrico ginecologico hanno la priorità su altre richieste, coinvolgendo nell'intervento più figure professionali.

Il Consultorio si impegna ad evitare, per quanto possibile, la variazione degli orari degli appuntamenti prenotati e comunque ad avvisare qualora si sia costretti a tali spostamenti.

Analogamente, a tutti gli utenti si chiede la medesima correttezza, raccomandando di avvisare con almeno 24 ore di anticipo eventuali disdette degli appuntamenti.

I consultori familiari sono dotati di un front office funzionante tutte le mattine dalle ore 9 alle ore 12.30, a turno gli operatori gestiscono l'utenza dando indicazioni sulla disposizione dell'unità d'offerta

Criteria di Accoglienza, presa in carico e dimissioni dell'utente

L'utente che intende avvalersi delle prestazioni consultoriali consente al trattamento dei dati firmando l'apposito modulo; con l'apertura del FASAS consultoriale si intende completata la presa in carico che proseguirà secondo un progetto personalizzato. La dimissione dell'utente avviene con la chiusura del progetto. Qualora sia necessario il trasferimento ad altro consultorio verrà aperto nuovo FASAS nel consultorio scelto.

Modalità di erogazione delle prestazioni

Alcune prestazioni del Consultorio Familiare possono essere soggette al pagamento di un ticket:

Prima visita ginecologica	€ 28,50
Visita ginecologica di controllo	€ 22,40
Pap Test (prelievo + es. citologico)	€ 19,55
Inserzione dispositivo contraccettivo intrauterino (IUD)	€ 16,15
Rimozione IUD	€ 11,00

Prestazioni esenti dal pagamento del ticket:

1) Le prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria erogate senza obbligo di prescrizione su ricettario regionale da parte del Medico di Assistenza Primaria e/o Medico Specialista:

- **colloquio di accoglienza/orientamento:** primo spazio di ascolto per accogliere, valutare ed orientare la domanda espressa dall'utente;
- **colloquio di consultazione:** spazio di ascolto e consulenza finalizzato a comprendere la domanda formulata, delineare una cornice generale del problema, riformulare la motivazione sottesa alla richiesta, indicare un'eventuale progetto di intervento;
- **colloquio di valutazione psicodiagnostica:** raccolta di elementi anamnestici personali/familiari, approfondimento del funzionamento complessivo dell'utente, restituzione del profilo e proposta di intervento;
- **visita colloquio:** valutazione multidisciplinare/integrata della richiesta per utenti in situazioni complesse (ad es. nell'ambito del percorso adottivo e della tutela minori);
- **colloquio di sostegno:** svolti da assistente sociale, psicologo, educatore in relazione a particolari bisogni;
- **consulenza familiare:** percorsi guidati finalizzati alla ricomposizione del conflitto di coppia, ad una gestione condivisa delle funzioni genitoriali e alla promozione/tutela del benessere della famiglia;
- **osservazione /somministrazione test:** attraverso l'utilizzo di strumenti standardizzati (test, interviste, scale, ecc.);

· **incontri di gruppo con utenti:** momenti periodici di incontro di tipo multidisciplinare, finalizzati al sostegno e alla condivisione di esperienze/eventi legati al ciclo di vita (es. spazi allattamento, gravidanza, post nascita, menopausa, rapporto genitori-figli, etc.) e ad elaborare problemi e difficoltà su tematiche di interesse comune;

· **visite al domicilio:** per la valutazione dell'ambiente, del clima familiare o in relazione a situazioni particolari che necessitano di supporto specifico;

· **interventi di psicoterapia** nelle aree di competenza del consultorio;

· **attività di prevenzione ed educazione alla salute:** attività svolte in un'ottica preventiva, informativa e formativa nei confronti di gruppi omogenei e di accompagnamento ai processi di cambiamento, volte ad aumentare il benessere della persona e a promuovere abilità per affrontare compiti evolutivi (es. educazione all'affettività e alla sessualità).

2) Le prestazioni socio-sanitarie erogate per la Tutela dei Minori e le Adozioni:

· informazione e consulenza alle coppie sul percorso dell'Adozione Nazionale ed Internazionale;

· colloqui di conoscenza/valutazione della coppia/famiglia da parte dell'Assistente Sociale e della Psicologa allo scopo di redigere una relazione comprendente ogni elemento utile affinché il Tribunale dei Minori possa valutare l'attitudine dei coniugi ad adottare un minore;

· sostegno alla coppia/famiglia nell'anno di affidamento pre-adoztivo/post adozione in collaborazione con gli enti autorizzati;

· relazione finale al Tribunale dei minori sull'andamento dell'inserimento del bambino

3) Prestazioni diagnostiche per la diagnosi precoce dei tumori :

Pap Test ogni tre anni a donne di età compresa tra i 25 ed i 64 anni.

Lo screening attraverso il Pap Test permette un'efficace prevenzione dei tumori maligni del collo dell'utero; il prelievo viene effettuato dall'ostetrico/a, previo appuntamento.

E' possibile eseguire il Pap test al di fuori delle campagne di prevenzione con la prescrizione medica e il pagamento del ticket;

4) Tutte le prestazioni connesse alla gravidanza, di cui al D.M. Ministero della Sanità 10/09/1998:

prima visita ostetrica, visita ostetrica di controllo ed ecografia ostetrica per un massimo di tre nell'arco della gravidanza.

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 Assistenza Primaria.

Per conoscere, in modo dettagliato ed aggiornato, tutte le prestazioni ed i percorsi assistenziali

inerenti il Percorso Nascita offerti dai Punti Nascita e dai Consultori familiari dell'ASST Melegnano e della Martesana, si può accedere al link [percorso nascita](#) dal portale

www.asst-melegnano-martesana.it

Consultorio adolescenti

Il **Consultorio adolescenti** è una struttura ad alta integrazione socio sanitaria, con specifica competenza sull'età adolescenziale.

Interviene nelle aree della salute, delle relazioni affettive e sessuali, della vulnerabilità, del disagio adolescenziale.

Possono rivolgersi al **Consultorio adolescenti** i giovani di età compresa tra 14 e 22 anni, genitori di adolescenti in difficoltà.

Sedi del Consultorio Adolescenti

Gorgonzola

Via Bellini,11
Tel 0295707633
Cell. 366 9336166

NUMERO VERDE 800 800 172

E mail: consadolescenti@asst-melegnano-martesana.it

Orari di apertura

Dal Lunedì al Giovedì dalle ore 9 alle ore 17
Il Venerdì dalle 9 alle 16
(negli altri orari è sempre attiva una segreteria telefonica)

San Donato Milanese

Via Martiri di Cefalonia,5
Tel 02.98118100

Orari di apertura

Da Lunedì al Venerdì dalle ore 9 alle ore 16
(negli altri orari è sempre attiva una segreteria telefonica)

Aree di intervento

- Problematiche evolutive legate al percorso di crescita
- Difficoltà relative al rapporto con il sé e il proprio corpo
- Disagio e/o criticità nelle relazioni affettive tra pari e con la famiglia
- Trattamento dei disturbi da stress post traumatico
- Presa in carico psicosociale di adolescenti in gravidanza a rischio depressione post partum
- Interventi di prevenzione e incontri sul tema del benessere in adolescenza, affettività e sessualità

Attività offerte

- Consultazioni psicologiche con adolescenti e/o genitori
- Psicoterapie brevi e a medio termine
- Sostegno alle funzioni genitoriali
- Consultazioni sociali ed educative con adolescenti e/o genitori
- Consulenza ad operatori che si occupano di adolescenza

Presso la sede di Gorgonzola sono possibili inoltre interventi su:

- Contraccezione
- Benessere e prevenzione di disturbi legati alla sfera ginecologica
- Interruzione volontaria di gravidanza
- Gravidanza in adolescenza
- Prevenzione malattie sessualmente trasmesse

Non è necessaria la prescrizione del medico curante.

Le prestazioni rese possono essere gratuite o a concorso alla spesa (Ticket)

Sedi e Indirizzi dei Consulenti Familiari e Consulenti Adolescenti

Di seguito indirizzi e numeri di telefono da contattare per fissare un appuntamento:

Consulenti Familiari		
SEDE	INDIRIZZO	TELEFONO
Paullo	via Mazzini, 17	0298118944
San Donato Milanese	via Sergnano, 2	0298118170
Melegnano	via Pertini	0298118067
San Giuliano Milanese	via Cavour, 15	0298118170
Pioltello	via San Francesco, 16	0298118318
Segrate (sede distaccata)	Via Amendola, 3	0298118318
Cernusco sul Naviglio	via Turati, 4	0298118830
Gorgonzola	via Bellini, 11 c/o PreSST	0298118027
Melzo	via Mantova, 10	0298118851
Cassano d.A. (sede distaccata)	Via Q. di Vona c/o Ospedale	0298118851
Rozzano	via Glicini	0282456115
Consulenti Adolescenti		
SEDE	INDIRIZZO	TELEFONO
Gorgonzola	Via Bellini,11	0295707633 366 9336166 800 800 172
San Donato Milanese (sede distaccata)	Via Martiri di Cefalonia	0298118100

Informazioni generali

Come raggiungere le sedi

Dopo avere individuato l'indirizzo della sede consultoriale **consultando**:

- il portale ASST Melegnano e della Martesana settore Servizi – Servizi Territoriali - Consulenti Familiari
oppure
- l'elenco delle sedi con gli indirizzi a pag.7

Tragitto in auto: si suggerisce di consultare il sito : <http://maps.google.it> oppure l'applicazione "Google Maps" per smartphone

Tragitto con i mezzi pubblici: si suggerisce di consultare il sito www.muoversi.regione.lombardia.it, attraverso il quale, inserendo l'indirizzo, è possibile individuare gli orari e le linee dei trasporti pubblici disponibili per raggiungere la sede.

Accesso alla documentazione sociosanitaria

L'utente in carico ai consultori familiari che termina il percorso di cura o che decide il trasferimento ad altra struttura potrà richiedere la copia del proprio Fasas, qualora venga invece condivisa con l'utente la necessità al trasferimento ad altra struttura per assicurare la continuità della presa in carico, sarà cura dell'operatore consultoriale predisporre una certificazione che riassume il percorso di cura effettuato .

L'utente del consultorio che necessita della fotocopia del proprio Fasas consultoriale deve procedere in questo modo:

- effettuare la richiesta compilando l'apposito modulo ritirabile in consultorio o scaricabile dal sito www.asst-melegnano-martesana.it sezione consultori familiari;
- effettuare il pagamento di €25,00 mediante bollettino postale su

c.c. n. 38387205 intestato a "ASST Melegnano e della Martesana";

- consegnare la richiesta debitamente compilata con allegato la ricevuta di avvenuto pagamento presso il consultorio dove è presente il fasas;

L'operatore del consultorio concorderà con l'utente la modalità del ritiro della copia: direttamente in consultorio o presso la segreteria della unità operativa consultori. Gli operatori dei consultori familiari sono disponibili per eventuali chiarimenti.

Nel caso di FASAS aperti prima del 01/01/2014, l'utente deve fare richiesta direttamente al proprio consultorio di "certificazione delle prestazioni rese".

Gli operatori consultoriali sono disponibili per ogni chiarimento.

Indicazioni in caso di trasferimento/dimissioni utenza

L'utenza in carico ai consultori familiari che termina il percorso di cura o che decide il trasferimento ad altra struttura potrà richiedere la copia del proprio Fasas, qualora venga invece condivisa con l'utente la necessità al trasferimento ad altra struttura per assicurare la continuità della presa in carico, sarà cura dell'operatore consultoriale predisporre una certificazione che riassume il percorso di cura effettuato.

Diritti e doveri del Cittadino

Informazione:

il cittadino ha il diritto di ricevere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni offerte e sui tempi di attesa. La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti consultabile sul portale dell'ASST Melegnano e della Martesana, sezione servizi- servizi territoriali - Consultori Familiari.

Diritto alla privacy/riservatezza:

Ai sensi di quanto disposto dal "Codice in materia a tutela del cittadino", il Consultorio garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili con particolare riferimento alla riservatezza, nel rispetto della normativa vigente in materia. Il cittadino ha altresì il diritto di essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della dignità umana.

Suggerimenti e reclami:

il cittadino che accede ai Consultori Familiari e che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disfunzioni nel servizio socio-sanitario, può segnalare ed avanzare reclami in merito e formulare suggerimenti di miglioramento organizzativo e funzionale relativamente al servizio o alle prestazioni di cui ha usufruito. L'Azienda darà sollecito riscontro nei tempi e nei mo-

Questionario di gradimento

Periodicamente i Consultori Familiari propongono ai propri utenti la compilazione di un questionario anonimo, attraverso il quale i cittadini possono esprimere il grado di soddisfazione sulle specifiche attività/prestazioni erogate dal Consultorio Familiare a cui si è rivolto.

Il questionario è presente in consultorio e può essere ritirato, compilato e consegnato direttamente nella sala d'attesa.

I risultati della rilevazione vengono elaborati con cadenza annuale condivisi con gli operatori e gli utenti.

In allegato un fac-simile.



SEGNALAZIONE

All'Ufficio Relazioni col Pubblico

Ospedale di _____ U.O. _____

Ambulatorio/Servizio territoriale _____

RECLAMO

SUGGERIMENTO

RILEVO

ENCOMIO/ELOGIO

Chi segnala

Nome Cognome _____

Residente a _____ Via _____ CAP _____

Tel. _____ @ _____

Per chi segnala

Nome Cognome _____

Residente a _____ Via _____ CAP _____

Tel. _____ @ _____

Eventuale grado di parentela _____

Possesso di delega SI NO

DESCRIZIONE DEL FATTO

Descrivere fatti, luoghi e tempi oggetto della segnalazione. Segnalare anche eventuali richieste e/o suggerimenti

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sede legale: ASST Melegnano e della Martesana
Via Pandina,1 -20070 Vizzolo Predabissi (MI) – Tel.0298051

www.asst-melegnano-martesana.it

C.F. e P.I. 09320650964



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI(Ex art.13 D.Lgs 196/2003- "Codice in materia dei dati personali").

- In attuazione della normativa di cui sopra la informiamo che:
- I dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per lo svolgimento delle attività dell'URP e per la gestione della segnalazione, in attuazione della normativa vigente.
 - Il consenso al trattamento dei dati è facoltativo. Il mancato consenso al trattamento dei dati, in caso di reclamo, comporta la mancata risposta scritta.
 - I dati saranno comunicati esclusivamente al Responsabile e agli incaricati aziendali per le parti del procedimento di loro competenza.
 - I dati personali sono raccolti e trattati con supporto informatico e cartaceo, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali e con l'adozione delle misure minime di sicurezza prescritte dal Codice sulla Privacy.
 - Il titolare del trattamento dei dati è **l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Melegnano e della Martesana - Via Pandina 1 - Vizzolo Predabissi.**

Da compilare obbligatoriamente

Io sottoscritto/a _____ nato/a il _____
Residente a _____ Via _____ n _____

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali **Si** **No**

Autorizzo il Sig./Sig.ra _____ (indicare il legame di parentela) _____ ad acquisire, per mio conto, le informazioni sopra richieste.

Data _____ Firma _____

Riservato all'Ufficio – Segnalazione:

Verbale Con Modulo Cassetta Telefonica e-mail Fax

Ricevuto il _____ da _____

U.O. _____

Sede legale: ASST Melegnano e della Martesana
Via Pandina,1 -20070 Vizzolo Predabissi (MI) – Tel.0298051

www.asst-melegnano-martesana.it

C.F. e P.I. 09320650964

All.2—Modulo per consenso al trattamento dei dati per le segnalazioni che interessano i minori.

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Melegnano e Martesana

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DI MINORI

(Artt. 76-81 del D.L.gs 196 del 30.06.2003)

I sottoscritti
esercitando la rappresentanza legale sull'assistito in qualità di (specificare se genitore, tutore,
curatore) del/della minore:
nato/ail.....
residente aVia/ Piazza.....

acquisite le informazioni di cui all'informativa fornita ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003,
consapevole che il trattamento riguarderà i dati "sensibili" come definiti all'art.4 lett. d) del
citato decreto, vale a dire "i dati . personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le
convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti,
sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale,
nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale".

AUTORIZZANO

NON AUTORIZZANO

L' A.S.S.T. Melegnano e della Martesana al trattamento dei dati personali del minore in ambito sanitario:

nello specifico l'accesso alla documentazione sanitaria (cartella clinica, relazioni dei medici,
accertamenti specialistici ecc.) per approfondire e valutare quanto segnalato ai fini
dell'istruttoria conseguente alla nostra richiesta.

Data Firma dei dichiaranti

.....

Da compilare in caso di presenza di un solo genitore:

il genitore presente dichiara che l'altro genitore è informato e acconsente al trattamento dei
dati personali del minore.

Data Firma del dichiarante

Sede legale: ASST Melegnano e della Martesana
Via Pandina,1 -20070 Vizzolo Predabissi (MI) – Tel.0298051

www.assl-melegnano-martesana.it

C.F. e P.I. 09320650964

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
CONSULTORI**

Gentile Signora, Gentile Signore
 per poter migliorare i nostri servizi, per noi è importante conoscere quanto siate soddisfatti del trattamento ricevuto nei servizi ambulatoriali.
 Vi chiediamo di compilare questo questionario, nel **completo anonimato**.
 I questionari raccolti verranno elaborati e ci permetteranno di studiare ed intraprendere azioni di miglioramento mirate alle esigenze dei pazienti.
La ringraziamo per la preziosa collaborazione

La Direzione

DATA DI COMPILAZIONE _____

1

Consultorio di _____
 CODICE _____

Quanto e' soddisfatto dei seguenti aspetti?

Indicare da 1 a 5

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

1 Accoglienza ricevuta

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2 Informazioni ricevute dal personale addetto all'accoglienza

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3 Prestazione ricevuta dal personale medico (ginecologo)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4 Prestazione ricevuta dal personale ostetrico

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5 Prestazione ricevuta dallo psicologo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2

6 Prestazione ricevuta dall'assistente sociale

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7 Prestazione ricevuta dall'educatore professionale

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8 Prestazione ricevuta dalla Infermiera / Assistente Sanitaria

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9 Cortesia e disponibilità del personale

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10 Rispetto della riservatezza personale

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11 Tempi di attesa per l'erogazione della prestazione

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12 Comfort, pulizia ed adeguatezza degli ambienti

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13 Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3

14 Consiglierebbe ad altri la nostra struttura?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Assolutamente no Certamente sì

Ha qualche suggerimento da darci?

.....

A15 Sesso	
<input type="checkbox"/> 1. MASCHIO	
<input type="checkbox"/> 2. FEMMINA	
A16 Età	ANNI <table border="1" style="display: inline-table; width: 30px; height: 20px; vertical-align: middle;"></table>
A17 Scolarità	A18 Nazionalità
<input type="checkbox"/> 1. NESSUNA	<input type="checkbox"/> 1. ITALIANA
<input type="checkbox"/> 2. SCUOLA OBBLIGO	<input type="checkbox"/> 2. EUROPEA
<input type="checkbox"/> 3. SCUOLA SUPERIORE	<input type="checkbox"/> 3. EXTRAEUROPEA
<input type="checkbox"/> 4. LAUREA	

4

