

RETE AZIENDALE CONSULTORI FAMILIARI e dell'ADOLESCENZA

ASST Melegnano e della Martesana

Carta dei servizi **2025**

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Melegnano e Martesana

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;
- Malattie sessualmente trasmissibili.

Interruzione volontaria della gravidanza

Violenza di genere, 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

Gestione ostetrica della gravidanza fisiologica (Agenda del Percorso nascita), gravidanza, accompagnamento al parto e affiancamento nel puerperio e allattamento, attivata Home Visiting.

Adozione Nazionale ed Internazionale

Attività in collaborazione con gli Ambiti rispetto alla Tutela Minori: sostegno alla genitorialità, attività di prevenzione della condizione di pregiudizio (Programma PIPPI), percorsi psicologici su segnalazione degli Enti

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 9 più un Consultorio Adolescenti, sono presenti inoltre tre sedi distaccate.

I Consultori Familiari sono aperti dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:00.

Si riceve su appuntamento telefonando in segreteria dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
(Vedi tabella presente in questa Carta dei Servizi).

Gli operatori del Consultorio Familiare forniscono tutte le informazioni necessarie per l'accesso alle prestazioni. 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 presenti solo alcuni giorni della settimana ginecologo o psicologo dedicato ai minori 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 e della urgenza della problematica.

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 9:00 alle ore 13:00, a turno gli operatori gestiscono l'utenza dando indicazioni sulla disposizione dell'unità d'offerta. È presente una segreteria telefonica dove lasciare nominativo e telefono per essere ricontattati.

CRITERI DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'UTENTE

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni consultoriali sono erogate senza obbligo di prescrizione medica e, in presenza dei necessari requisiti, prive di partecipazione al costo (ticket), come da ultime disposizioni regionali (DGR 3720 del 2024)

Le prestazioni sanitarie erogabili sono:

Prima visita ginecologica
Visita ginecologia successiva
Prima visita ostetrica
Visita ostetrica successiva
Bilancio di salute ostetrico prima visita prenatale
Bilancio di salute ostetrico Visita successiva prenatale
Bilancio di salute ostetrico Prima visita postnatale
Bilancio di salute ostetrico Visita successiva postnatale
Pap test
Inserimento IUD
Inserimento dispositivo sottocutaneo

Le prestazioni ad alta integrazione sanitaria sono:

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: con 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: utilizzando 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, ecc.) 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).

Le prestazioni socio-sanitarie erogate per le Adozioni Nazionali ed Internazionali:

- 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-adozivo/post adozione in collaborazione con gli enti autorizzati;
- Relazione finale al Tribunale dei minori sull'andamento dell'inserimento del bambino.

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 previo colloquio di consultazione con l'ostetrica consultoriale.

Percorso HPV test: si recepiscono le indicazioni delle Linee Guida del Ministero della Salute per cui le donne di età tra i 25 ed i 64 anni costituiscono la fascia di età bersaglio per la prevenzione del carcinoma della cervice uterina e si propone un programma di diagnostica e cura.

Esiste una chiara evidenza scientifica che uno screening effettuato con test clinicamente validati per la ricerca del DNA di HPV oncogeni (test HPV), come test di screening primario e con un protocollo appropriato, è più efficace dello screening basato sulla citologia nel prevenire i tumori invasivi del collo dell'utero e si accompagna ad un aumento di effetti indesiderati molto limitato.

Resta comunque in essere il protocollo per la citologia Triage gratuito come da indicazioni di Regione Lombardia (DGR 7013 del 31/7/2017 e suo allegato).

E' attivo e gratuito lo Screening istituito da Regione Lombardia in collaborazione con ATS Città Metropolitana Milano.

Gli operatori sanitari del consultorio sono a disposizione per ogni chiarimento.

Prestazioni connesse alla gravidanza, di cui al D.M. Ministero della Sanità 10/09/1998:

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, si può accedere al link [percorso nascita](http://www.asst-melegnano-martesana.it) dal portale www.asst-melegnano-martesana.it

Agenda del percorso nascita: presa in carico della gravidanza fisiologica da parte dell'ostetrica.

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 giovani tra i 13 e i 20 anni, genitori di adolescenti in difficoltà.

SEDI DEI CONSULTORI ADOLESCENTI

GORGONZOLA

Temporaneamente trasferito

via Uboldo, 21 Cernusco SN (c/o Ospedale Uboldo, ala est, piano rialzato)

Tel. 02 95707633 - Cell. 335 6733739

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

Orari di apertura:

Dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 17:00
Il venerdì dalle 9:00 alle 16:00

SAN DONATO MILANESE

Via Sergnano, 2 (1° piano)

Tel. 0298118100

Cell. 335 6733739

Orari di apertura:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16.00

Negli altri orari per entrambe le sedi 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
- Spazio di accesso libero per consulenza sociosanitaria

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.

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

CONSULTORI FAMILIARI		
LOCALITÀ	INDIRIZZO	TELEFONO
PAULLO	via Mazzini, 17 (1° Piano)	02 98118944
SAN DONATO MILANESE	via Sergnano, 2 (1° Piano)	02 98118120
MELEGNANO	via Pertini, 1 (1° Piano)	02 98118067
SAN GIULIANO MILANESE	<i>Trasferito temporaneamente</i> via Sergnano, 2 San Donato Milanese (1° Piano)	02 98118170
PIOLTELLO	via S. Francesco, 16 (Piano terra)	02 98118318
SEGRATE (sede distaccata) <i>Attività momentaneamente sospesa, consultorio di riferimento Pioltello</i>	via Amendola (1° piano)	02 98118318
CERNUSCO SUL NAVIGLIO	<i>Trasferito temporaneamente</i> via Mantova, 10 - Melzo (piano rialzato)	02 98118830
GORGONZOLA	<i>Trasferito temporaneamente</i> c/o Ospedale Uboldo Cernusco s/N (ingresso est CdC, piano rialzato)	02 98118027
MELZO	via Mantova, 10 (piano Rialzato)	02 98118851
CASSANO D'ADDA (sede distaccata)	via Quintino di Vona, 41 (piano terra)	02 98118851
ROZZANO	via Glicini snc (piano terra)	02 98118360

COME RAGGIUNGERE LE SEDI

E' possibile individuare l'indirizzo della sede del Consultorio accedendo al portale della ASST Melegnano e della Martesana: oppure consultando la presente Carta dei Servizi.

Per il tragitto in automobile:



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

Per tragitto con i mezzi pubblici:



si suggerisce di consultare il sito attraverso il quale, inserendo l'indirizzo, è possibile individuare gli orari e le linee dei trasporti pubblici disponibili per raggiungere la sede.

INFORMAZIONI GENERALI

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

Indicazioni in caso di trasferimento/dimissioni utenza

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 Fisas, 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 del consultorio di predisporre una certificazione che riassume il percorso di cura effettuato.

L'utente del consultorio che necessita di fotocopia del proprio Fisas 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 presso i CUP Aziendali;
- consegnare la richiesta debitamente compilata con allegato la ricevuta di avvenuto pagamento presso il consultorio dove è presente il Fisas;

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.

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 lesa 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 modi definiti dalle procedure aziendali.

Per esercitare tale diritto, è possibile compilare la scheda, in allegato, e consegnarla al direttore della UOC Area di riferimento.

L'ufficio preposto, URP Socio Sanitario, riceve il reclamo/suggerimento e entro 30gg provvede a rispondere alla segnalazione.

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.

Sul sito www.asst-melegnano-martesana.it sono pubblicate tutte le informazioni

All.1 Modulo segnalazione URP

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Melegnano e Martesana</p>	<p>MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMO – SUGGERIMENTO - ENCOMIO</p>
--	--

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Dati identificativi del segnalante (E' necessario allegare copia di un documento d'identità)

Cognome Nome Nato il

Residente a Via cap

Cell. E.mail

In qualità di: Diretto interessato Genitore di minorenne Delegato (compilare anche delega sottostante)

Dati identificativi del segnalato (ovvero per chi si effettua la segnalazione)

Cognome Nome Nato il

Residente a Via cap

Cell. E.mail

DELEGA

Io sottoscritto/a nato/a a

il / / documento d'identità n. rilasciato da

il / /

DELEGO

In qualità di (indicare grado di parentela) il Sig./la Sig.ra

nato/a a il / /

documento d'identità n. rilasciato da

il / / a rappresentarmi nei confronti dell'URP.

E' necessario allegare copia di un documento d'identità del delegato e del delegante.

Data / / Firma

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

ACCONSENSO al trattamento dei miei dati personali e sensibili, nel rispetto del D. Lgs. n. 196 del 30.06.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

NON ACCONSENTO al trattamento dei miei dati personali e sensibili. In caso il consenso non venga prestato l'URP non potrà procedere all'istruttoria della pratica.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In attuazione della normativa (art. 12 del Regolamento UE 2016/679 - Nuovo Regolamento Privacy) 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.



ASST Melegnano e Martesana

CONSULTORIO FAMILIARE DI

Al fine di migliorare il servizio e identificare gli aspetti che possono essere modificati, la preghiamo di rispondere a questo breve questionario anonimo

SESSO M F NAZIONALITA' Italiana Europea Extraeuropea

QUANTO E' SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

ACCOGLIENZA RICEVUTA

1	2	3	4	5
PER NIENTE SODDISFATTO			MOLTO SODDISFATTO	

INFORMAZIONI RICEVUTE
DAL PERSONALE ADDETTO
ALL'ACCOGLIENZA

1	2	3	4	5
PER NIENTE SODDISFATTO			MOLTO SODDISFATTO	

PRESTAZIONE RICEVUTA DAL
PERSONALE MEDICO (CONSIGLIERO)

1	2	3	4	5
PER NIENTE SODDISFATTO			MOLTO SODDISFATTO	

PRESTAZIONE RICEVUTA DAL
PERSONALE INFERMIERISTICO

1	2	3	4	5
PER NIENTE SODDISFATTO			MOLTO SODDISFATTO	

PRESTAZIONE RICEVUTA
DALL'ASSISTENTE SOCIALE

1	2	3	4	5
PER NIENTE SODDISFATTO			MOLTO SODDISFATTO	

PRESTAZIONE RICEVUTA
DALL'EDUCATORE PROFESSIONALE

1	2	3	4	5
PER NIENTE SODDISFATTO			MOLTO SODDISFATTO	

PRESTAZIONE RICEVUTA
DALL'INFERMIERIERA PROFESSIONALE
ASSISTENTE SANITARIA

1	2	3	4	5
PER NIENTE SODDISFATTO			MOLTO SODDISFATTO	

PRESTAZIONE RICEVUTA
DALL'INFERMIERIERA PROFESSIONALE
ASSISTENTE SANITARIA

1	2	3	4	5
PER NIENTE SODDISFATTO			MOLTO SODDISFATTO	

CORTESIA E DISPONIBILITA'
DEL PERSONALE

1	2	3	4	5
PER NIENTE SODDISFATTO			MOLTO SODDISFATTO	

RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE

1	2	3	4	5
PER NIENTE SODDISFATTO			MOLTO SODDISFATTO	

TEMPI DI ATTESA PER L'EROGAZIONE
DELLA PRESTAZIONE

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

PER NIENTE
SODDISFATTO

MOLTO
SODDISFATTO

COMFORT, PULIZIA E ADEGUATEZZA
DEGLI AMBIENTI

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

PER NIENTE
SODDISFATTO

MOLTO
SODDISFATTO

COMPLESSIVAMENTE QUANTO
E' SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO

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

PER NIENTE
SODDISFATTO

MOLTO
SODDISFATTO

CONSIGLIEREBBE AD ALTRI
LA NOSTRA STRUTTURA?

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

ASSOLUTAMENTE
SI

ASSOLUTAMENTE
NO

HA QUALCHE SUGGERIMENTO DA DARCI?

TA D ... AZIONI

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!

FACSIMILE

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Melegnano e Martesana

Via Pandina, 1 - 20070 Vizzolo Predabissi MI - Tel. 02 98051
www.asst-melegnano-martesana.it