

RETE AZIENDALE CONSULTORI FAMILIARI e dell'ADOLESCENZA

ASST Melegnano e della Martesana

Carta dei servizi **2026**

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Melegnano e Martesana

Il Consultorio è un servizio di primo livello rivolto a tutte le fasi del ciclo di vita.

Ogni sede consultoriale eroga nello specifico interventi di prevenzione e promozione della salute bio-psico-sociale, valutazione, assistenza e supporto psicologico relativamente a problematiche relazionali, disturbi emotivi comuni o comportamenti disadattivi di livello lieve o moderato, così come vengono perseguite le seguenti finalità:

- tutela della salute con particolare attenzione alla perinatalità e al sostegno della genitorialità positiva attraverso interventi specialistici e multi disciplinari;
- salute sessuale e riproduttiva;
- armonico sviluppo delle relazioni familiari, della coppia e della relazione genitori/figli,
- intercettazione e presa in carico del disagio adolescenziale;
- percorsi psicologici e psicoterapeutici per condizioni di disagio psicologico, crisi familiare o evolutiva durante tutte le fasi del ciclo di vita;
- accompagnamento nell'uscita da condizioni di violenza;
- adozione nazionale e internazionale;
- attività di prevenzione e promozione della salute in contesto scolastico
- attività in collaborazione con gli Ambiti rispetto alla Tutela Minori.

Nello specifico, sulla base del mandato regionale, vengono erogate prestazioni nelle seguenti aree:

- accompagnamento della donna e della famiglia nel percorso nascita attraverso interventi integrati sia di tipo sanitario (visite ostetrico-ginecologiche e bilanci di salute) sia di prevenzione rispetto allo sviluppo di psicopatologia perinatale e informazione sui dispositivi a tutela della maternità;
- salute bio-psico-sociale della persona durante tutto il ciclo di vita: spazio dedicato alla contraccezione e alla prevenzione delle MST in adolescenza; interventi dedicati alla menopausa;
- interventi di prevenzione delle principali patologie oncologiche femminili: screening HPV per tumore della cervice uterina; counselling senologico per il tumore della mammella;
- interventi a sostegno della genitorialità positiva e programmata sia in fase preconcezionale che nei primi 1000 giorni di vita (gruppi per neogenitori, spazio mamma bambino, home visiting, ecc.)
- percorso di interruzione volontaria della gravidanza (IVG) e percorso dedicato: certificazione specialistica e supporto psico-sociale;
- attività di prevenzione e di educazione alla salute dedicate agli adolescenti, realizzate sia in consultorio sia nelle strutture scolastiche;
- interventi di prevenzione e incontri sull'affettività e la sessualità e sul tema del disagio in adolescenza, bullismo e cyberbullismo (sia in Consultorio, sia a scuola o sul territorio);
- percorsi di valutazione psicosociale in ambito adottivo su mandato del Tribunale, percorsi informativi sulla tematica, percorsi di sostegno alla coppia/famiglia nell'anno di affidamento pre-adottivo/post adozione in collaborazione con gli enti autorizzati;
- percorsi di orientamento e sostegno alle donne vittime di violenza;
- screening, valutazione e trattamento della psicopatologia perinatale;

- percorsi di supporto psicologico e psicoterapia;
- interventi di gruppo nelle diverse fasi del ciclo di vita (v. procedure dedicate pubblicate);
- sostegno alla genitorialità e consulenza familiare;
- mediazione e psicoterapia familiare;
- consulenza sociale ed educativa;
- consulenza ad operatori che si occupano di adolescenza, genitorialità o su tematiche correlate alla perinatalità;
- percorsi su richiesta degli Ambiti per la Tutela Minori (condizioni di pregiudizio);

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 al pubblico 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 (v. tabella recapiti telefonici).

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.

È attiva la mail dedicata al servizio consultori.familiari@asst-melegnano-martesana.it. (solo per richiedere informazioni di carattere generale, ma non appuntamenti).

LISTE D'ATTESA

L'iter di accoglienza in consultorio si attiva mediamente entro 15 giorni dalla richiesta.

L'avvio di percorsi specialistici sia di tipo sanitario sia psicologico, salvo quanto previsto da normativa specifica in materia, è previsto con tempi di attesa che variano in base alle disponibilità di presa in carico.

L'eventuale lista d'attesa si predispone tenendo conto sia della data di richiesta della prestazione, sia della priorità della tipologia della problematica valutata.

Il Consultorio si impegna ad evitare, per quanto possibile, la variazione degli orari degli appuntamenti prenotati e comunque ad avvisare qualora risultasse necessario uno spostamento. Analogamente, a tutti gli utenti si chiede la medesima correttezza, raccomandando di comunicare con almeno 24 ore di anticipo eventuali disdette degli appuntamenti.

Ogni sede consultoriale ha un front office attivo tutte le mattine dalle ore 9:00 alle ore 13:00, dedicato ad informare in merito all'offerta.

È presente una segreteria telefonica dove lasciare nominativo e numero di telefono per essere ricontattati.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni consultoriali sono erogate senza obbligo di prescrizione medica e prive di partecipazione al costo (ticket), come dalle ultime disposizioni regionali (DGR 3720 del 2024)

Vengono erogate le seguenti prestazioni:

Colloquio di accoglienza/orientamento: primo spazio di ascolto per accogliere, valutare ed orientare la domanda espressa dall'utente;

Colloquio di sostegno: intervento finalizzato a fornire aiuto nelle situazioni di crisi a favore del singolo/coppia/famiglia per affrontare i compiti evolutivi e di transizione del ciclo di vita;

Colloquio di valutazione multidisciplinare integrata: intervento rivolto alle situazioni complesse attraverso una valutazione multidisciplinare;

Valutazione psicologica: intervento dove si rende necessaria un'approfondita raccolta anamnestica e/o un approfondimento del funzionamento del singolo/coppia/famiglia;

Valutazione sociale: approfondimento sociale, che comprende un approfondimento delle componenti socio/economiche/culturali;

Mediazione familiare: percorso finalizzato alla ricerca di accordi in caso di separazione e di divorzio;

Consulenza familiare: percorso guidato e strutturato per offrire alle coppie e ai nuclei familiari, anche monogenitoriali, la possibilità di affrontare problemi e/o difficoltà di tipo relazionale /familiare;

Psicoterapia singolo/coppia/famiglia: interventi strutturati mirati alla cura delle relazionali nell'area di competenza consultoriale;

Intervento al domicilio: intervento finalizzato alla promozione del benessere familiare, al sostegno delle relazioni familiari nelle diverse fasi del ciclo di vita, alla genitorialità responsiva, alla valutazione dell'ambiente, del clima familiare, delle relazioni educative;

Incontri di gruppo rivolti alla prevenzione e promozione della salute: attività svolte in gruppi omogenei e di accompagnamento ai processi di cambiamento, al benessere della persona e alla promozione delle abilità per affrontare compiti evolutivi (accompagnamento alla nascita, 1000 giorni, sostegno alla genitorialità, educazione all'affettività e alla sessualità, gruppi menopausa).

Le **prestazioni sanitarie** erogabili sono caratterizzate da una presa in carico multiprofessionale, all'interno di un percorso strutturato, nell'ottica di una presa in carico ad elevata integrazione (non monoprestazionale).

All'interno del percorso nascita vengono erogate visite ostetrico-ginecologiche e/o bilanci di salute ostetrici sia in gravidanza sia nel postparto, oltre all'offerta di interventi a carattere psico-educativo e sociale di sostegno alla perinatalità.

All'interno del percorso di promozione della salute sessuale e riproduttiva è possibile richiedere consulenze specialistiche in merito alla contraccezione, all'IVG, alle MTS, così come rispetto a problematiche legate ai cambiamenti fisiologici, che caratterizzano alcune fasi del ciclo di vita (pubertà, menopausa, fase preconcezionale ecc.), in assenza di condizioni patologiche severe.

Vengono offerti interventi sanitari volti alla diagnosi precoce dei tumori. In particolare, i Consultori erogano su programmazione di ATS lo screening della cervice uterina (screening HPV primo livello) e counselling senologico.

CONSULTORIO ADOLESCENTI

L'adolescenza rappresenta un'area d'intervento consultoriale di elezione, avendo il mandato di intercettare precocemente la condizione di disagio e orientare il percorso di cura in base al bisogno individuato, in rete con i servizi specialistici eventualmente coinvolti.

Il Consultorio garantisce interventi sociosanitari e sanitari di prevenzione e promozione della salute, inquadramento e sostegno psicologico rivolti alla popolazione adolescente, promuovendo un modello di presa in carico integrato e multidimensionale, in base alle disposizioni regionali in materia (rif. la DGR 3720/2024 e DGR 5589/2025).

In tutte le sedi consultoriali della Rete aziendale vengono accolti adolescenti a partire dai 13 anni.

La peculiarità dell'offerta della Rete Consultori Familiari e dell'adolescenza di ASST Melegnano e Martesana è la presenza di due sedi consultoriali dedicate agli adolescenti dai 13 ai 20 anni.

Il Consultorio Adolescenti è caratterizzato dalla presenza di un'équipe dedicata alla prevenzione e promozione della salute bio-psico-sociale in adolescenza, che offre interventi sia di tipo socio-educativo (interventi di prevenzione sul tema del benessere in adolescenza, affettività e sessualità, regolazione emotiva), sanitari (contraccezione, benessere e prevenzione di disturbi legati alla sfera ginecologica, IVG, gravidanza in adolescenza, prevenzione delle MST, ecc.), sia psicologici attraverso la presa in carico dell'adolescente (in assenza di patologie psichiatriche) per disagio psichico o sofferenza emotiva legate a difficoltà relazionali e familiari o disturbi emotivi comuni di natura reattiva a passaggi critici del ciclo di vita.

Possono rivolgersi al Consultorio Adolescenti oltre ai giovani tra i 13 e i 20 anni, anche i genitori di adolescenti indifficoltà.

Gli interventi attivati possono essere percorsi psicologi con l'adolescente, sostegno alla genitorialità, terapia familiare, psicoterapie brevi focali, consultazioni sociali ed educative con adolescenti e genitori, consulenze ad operatori che si occupano di adolescenza, consulenze sanitarie.

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

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>Attiva Lunedì Giovedì e Venerdì</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 334 1100633
MELZO	via Mantova, 10 (piano Rialzato)	02 98118851
CASSANO D'ADDA (sede distaccata)	via Quintino di Vona, 41 (piano terra)	02 98118830 334 1100672
ROZZANO	via Glicini snc (piano terra)	02 98118360

COME RAGGIUNGERE LE SEDI



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 d'interesse.

INFORMAZIONI GENERALI

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

Indicazioni in caso di trasferimento/dimissioni utenza

L'utente in carico ai Consultori aziendali 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 del Consultorio predisporre una rete di raccordo in merito al percorso effettuato.

Per l'utente che richiede copia del proprio FASAS si rende necessario:

- 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; (Delibera Aziendale n.627 del 6/8/2025)
- consegnare la richiesta debitamente compilata con allegata la ricevuta di avvenuto pagamento presso il Consultorio dove è presente il FASAS;

L'operatore consultoriale concorderà con l'utente la tempistica per il ritiro della copia presso la sede.

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 e presso le sedi consultoriali.

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.

Suggerimenti e reclami

Il cittadino che accede ai Consultori aziendali e che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disfunzioni nel servizio sociosanitario, 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, rivolgendosi all'Ufficio preposto (Ufficio Relazioni con il Pubblico -URP).

In allegato modulo da compilare e inoltrare all'URP aziendale, che una volta ricevuto il reclamo/suggerimento/encomio provvede entro 30 giorni alla gestione della pratica.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Periodicamente i Consultori aziendali propongono ai propri utenti la compilazione di un questionario di gradimento del servizio offerto in forma anonima, attraverso il quale i cittadini possono esprimere il grado di soddisfazione sulle specifiche attività/prestazioni erogate.

Il questionario è presente nella sede consultoriale 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

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

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.

Sede legale: ASST Melegnano e della Martesana - Via Pandina,1 -20070 Vizzolo Predabissi (MI) – Tel.0298051
 C.F. e P.I. 09320650964
www.asst-melegnano-martesana.it

**MODULO
SEGNALAZIONE/RECLAMO – SUGGERIMENTO
- ENCOMIO**

DESCRIZIONE EVENTO

Data Presidio Ospedaliero di Servizio/Reparto

[illegible]

Category	Value
Category 1	10
Category 2	20
Category 3	30
Category 4	40
Category 5	50
Category 6	60
Category 7	70
Category 8	80
Category 9	90
Category 10	100

Firma

○ **P.O. di Cernusco sul Naviglio:** Via Uboldo, 21 – Tel. 02. 9236.0321 - urp.cernusco@asst-melegnano-martesana.it

- **P.O. di Melzo:** Via Volontari del Sangue, 5 – Tel. 02.9512.2368 - urp.melzo@asst-melegnano-martesana.it
- **P.O. di Vizzolo Predabissi:** Via Pandina, 1 – Tel. 02.9805.2536 - urp.vizzolo@asst-melegnano-martesana.it

Parte riservata all'Ufficio URP:

Data ricevimento del modulo:

Modalità ricevimento del modulo: ☐ email/Pec ☐ brevi manu ☐ Altro



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
SODDISFATTOMOLTO
SODDISFATTOINFORMAZIONI RICEVUTE
DAL PERSONALE ADDETTO
ALL'ACCOGLIENZA

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

PER NIENTE
SODDISFATTOMOLTO
SODDISFATTOPRESTAZIONE RICEVUTA DAL
PERSONALE MEDICO (CONSIGLIERO)

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

PER NIENTE
SODDISFATTOMOLTO
SODDISFATTOPRESTAZIONE RICEVUTA DAL
PERSONALE INFERMIERISTICO

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

PER NIENTE
SODDISFATTOMOLTO
SODDISFATTOPRESTAZIONE RICEVUTA
DALL'ASSISTENTE SOCIALE

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

PER NIENTE
SODDISFATTOMOLTO
SODDISFATTOPRESTAZIONE RICEVUTA
DALL'ASSISTENTE SOCIALE

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

PER NIENTE
SODDISFATTOMOLTO
SODDISFATTOPRESTAZIONE RICEVUTA
DALL'EDUCATORE PROFESSIONALE

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

PER NIENTE
SODDISFATTOMOLTO
SODDISFATTOPRESTAZIONE RICEVUTA
DALL'INFERMIERIERA PROFESSIONALE
ASSISTENTE SANITARIA

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

PER NIENTE
SODDISFATTOMOLTO
SODDISFATTOCORTESIA E DISPONIBILITA'
DEL PERSONALE

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

PER NIENTE
SODDISFATTOMOLTO
SODDISFATTO

RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE

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

PER NIENTE
SODDISFATTOMOLTO
SODDISFATTO

TEMPI DI ATTESA PER L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> PER NIENTE SODDISFATTO MOLTO SODDISFATTO	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
COMFORT, PULIZIA E ADEGUATEZZA DEGLI AMBIENTI	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> PER NIENTE SODDISFATTO MOLTO SODDISFATTO	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
COMPLESSIVAMENTE QUANTO E' SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> PER NIENTE SODDISFATTO MOLTO SODDISFATTO	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
CONSIGLIEREBBE AD ALTRI LA NOSTRA STRUTTURA?	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> ASSOLUTAMENTE SI ASSOLUTAMENTE NO	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
HA QUALCHE SUGGERIMENTO DA DARCI?						
TA D... AZIONI						
GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!						

Sistema Socio Sanitario



ASST Melegnano e Martesana

Via Pandina, 1 - 20070 Vizzolo Predabissi MI

Tel. 02 98051 www.asst-melegnano-martesana.it