



# ***CARTA DEI SERVIZI*** ***Anno 2026***

**Consultorio Familiare**

*Di*

***Bollate***

**Via Piave, 20**

**Tel. 02.994305041**

**Fax 02.994305038**

**[consultorio.familiare.bollate@asst-rhodense.it](mailto:consultorio.familiare.bollate@asst-rhodense.it)**



## Carta dei Servizi del Consultorio

### Indice

1. Descrizione dell'Unità di Offerta
  - a. Definizione
  - b. Status giuridico
  - c. Possesso dei requisiti
2. Principi
3. Diritti dei cittadini
4. Stile di lavoro e doveri degli operatori
5. Figure professionali
6. Modalità di accesso
7. Apertura ed accoglienza
8. Attività specifiche
  - a. Procreazione responsabile e salute della donna
    - i. Prevenzione
    - ii. Sterilità e infertilità
    - iii. Contraccezione
    - iv. Contraccezione post coitale
    - v. Menopausa
  - b. Percorso nascita - gravidanza e puerperio
    - i. Assistenza
    - ii. Incontri di preparazione alla nascita
    - iii. Spazio Mamma-Bambino
    - iv. Gruppo allattamento
    - v. Gruppi corretta alimentazione - svezzamento
    - vi. Gruppo di massaggio infantile
9. Certificazione interruzione volontaria di gravidanza
10. Adolescenti e giovani
11. Prevenzione ed educazione alla salute
12. Area psico-sociale
  - a. Interventi psicologici
  - b. Sostegno alla coppia/genitori/famiglia
  - c. Consulenza sociale
  - d. Adozione nazionale/internazionale
  - e. Prevenzione abuso e maltrattamento all'infanzia
  - f. Contrasto alla violenza di genere
13. Modalità di riconoscimento degli operatori
14. Fondi regionali
15. Prestazioni
16. Qualità del servizio
17. Lista di attesa
18. Continuità assistenziale
19. Dimissioni
20. Valutazione della qualità del servizio
21. Modalità per l'accesso alla documentazione sanitaria
22. Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio/gradimento
  - Allegati



## 1. Descrizione dell'unità di offerta

### a. Definizione.

La rete dei Consultori Familiari (regolamentata ai sensi della legge n. 405/75 "Istituzione dei consultori familiari" e della legge Regionale n. 44/76 "Istituzione del servizio per l'educazione sessuale, per la procreazione libera e consapevole, per l'assistenza alla maternità, all'infanzia e alla famiglia") è un servizio ad alta integrazione socio-sanitaria a sostegno di una politica sociale per la famiglia, per la coppia e per la donna.

L'obiettivo della normativa nazionale e regionale è quello di garantire servizi in grado di interagire con la normalità e la quotidianità e non solo con la patologia e la malattia, realizzando interventi di prevenzione, informazione ed educazione sanitaria attraverso l'integrazione tra interventi sanitari e socio-sanitari e collegando le diverse attività presenti sul territorio.

Il Consultorio Familiare è un servizio socio-sanitario che eroga prestazioni costituenti i livelli essenziali di assistenza (LEA); opera attraverso un'équipe multidisciplinare in uno spazio strutturale ben identificabile dall'utenza.

Risponde alle richieste dirette della popolazione per problematiche relative a maternità, infertilità, sterilità, affidamento, adozione, contraccezione, menopausa, sfera sessuale, relazioni di coppia, relazioni genitoriali, infanzia e adolescenza, difficoltà dei giovani adulti e adulti a seguito di eventi critici della vita.

### b. Status giuridico.

Il Consultorio Familiare di Bollate ha sede in via Piave 20, presso la Casa di Comunità di via Piave 20 - padiglione 70 - quinto piano - tel. 02.9943050-41 email [consultorio.familiare.bollate@asst-rhodense.it](mailto:consultorio.familiare.bollate@asst-rhodense.it) ; è gestito direttamente dall'ASST Rhodense ed eroga prestazioni socio-sanitarie ad alta integrazione.

### c. Il Consultorio Familiare di Bollate ha ottenuto lo status giuridico riconosciuto, documentando il possesso dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi prescritti dalle normative vigenti

## 2. Principi

Le Prestazioni dei consultori sono erogate nell'osservanza dei sotto elencati principi:

**Eguaglianza:** le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

**Imparzialità:** ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni necessarie e richieste.

**Rispetto:** ogni cittadino è assistito e trattato con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

**Personalizzazione:** il servizio cerca di assicurare al massimo grado possibile il diritto della persona ad effettuare scelte quanto più libere e consapevoli.

**Continuità:** il Consultorio garantisce al cittadino la continuità di apertura per le prestazioni di sua pertinenza e si impegna laddove ne rilevi la necessità a orientare la persona verso servizi che possono rispondere ai bisogni espressi o sottesi.

**Efficacia:** i Consultori sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere obiettivi previsti.

**Efficienza:** i Consultori sono valutati secondo la capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.



### 3. Diritti dei cittadini

I principi/obiettivi della rete consultoriale, garantiscono la tutela dei sotto indicati diritti:

- **Riservatezza:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza.
- **Accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.
- **Informazione:** ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse.
- **Trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate.
- **Fiducia e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.
- **Suggerimento o reclamo:** ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.
- **Equifruizione:** Il cittadino ha diritto ad ottenere le stesse prestazioni, indipendentemente dalla sede consultoriale di accesso.

### 4. Stile di lavoro e doveri degli operatori

#### Integrazione con il territorio

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con la rete dei servizi territoriali (presidi ospedalieri, enti istituzionali, servizi sociali dei Comuni, scuole, gruppi, associazioni, agenzie educative, ecc.) e alla necessità di stabilire rapporti significativi al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona e in modo particolare di chi si trova in condizioni di necessità.

#### Lavoro d'équipe

L'attività erogata dai consultori è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni d'équipe e l'offerta sanitaria non è separata da quella psico-sociale. Nelle riunioni d'équipe si concretizza il momento collegiale di confronto tra tutte le professionalità presenti nel consultorio.

#### Accoglienza

Il Consultorio è la struttura territoriale di primo ascolto e di primo intervento e l'accoglienza costituisce il momento in cui viene offerto al cittadino un ascolto attento e partecipe, volto a capire la domanda e i bisogni per fornirgli risposte utili e qualificate e un supporto in momenti critici della vita.

#### Formazione permanente

Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori. E' finalizzata all'arricchimento di conoscenze specifiche e trasversali ad ogni profilo professionale ed alla crescita e allo sviluppo di una visione condivisa della realtà lavorativa.



## 5. Figure professionali

Le figure professionali che operano obbligatoriamente nei Consultori sono: ginecologo, ostetrica, assistente sanitaria e/o infermiera professionale, psicologo e assistente sociale.

L'elemento che caratterizza il modo di lavorare dei Consultori Familiari è l'integrazione che si realizza sia tra le figure a competenza sanitaria, psico-sociale e socio-assistenziale, sia mantenendo un rapporto con gli altri soggetti istituzionali del territorio (Ospedali, Comuni, ecc.) che a vario titolo si occupano della salute psico-fisica della persona.

L'integrazione è ulteriormente garantita dalla pratica del "consulto" tra gli operatori, che dedicano alla discussione collegiale dei casi almeno una riunione settimanale.

Gli operatori che lavorano nei Consultori sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile dall'utente e che riporta nome, cognome e qualifica.

L'elenco dei nominativi degli operatori presenti in consultorio è esposto in bacheca ed è comunicato agli uffici centrali dell'ASST Rhodense.

Le modalità di selezione e sostituzione del personale seguono la normativa vigente in materia di Pubblica Amministrazione.

Attualmente nel Consultorio di Bollate sono presenti le seguenti professionalità:

• Ginecologo consulente	n.3 (5sostituti)	18 ore settimanali
• Ostetrica	n.2	36 ore settimanali
• Infermiera Professionale	n.1	24 ore settimanali
• Educatore Professionale	n.1	36 ore settimanali
• Assistente sociale	n.3	36 ore settimanali ciascuna
• Psicologo consulente	n.1	13 ore settimanali
• Psicologo	n.2	38 ore settimanali

## 6. Modalità di accesso

Il cittadino può accedere liberamente al servizio.

A seguito della deliberazione Regionale XII/3720 del 30-12-2024, per le prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale (es: visite ostetriche-ginecologiche, pap test), **NON** è più necessaria la prescrizione su ricettario regionale a cura del medico di medicina generale o dello specialista del Consultorio. Tutte le prestazioni sono esenti dal pagamento del ticket.

Non ci sono vincoli territoriali per l'accesso alla rete consultoriale.

Per l'accesso alla rete consultoriale è necessario: Carta Regionale dei Servizi o Tessera TEAM o attestato di diritto per i cittadini Europei od il Codice STP per i cittadini extra comunitari senza permesso di soggiorno.

Alle cittadine comunitarie senza alcuna copertura sanitaria vengono comunque garantite le prestazioni connesse alla gravidanza ed all'interruzione volontaria di gravidanza secondo quanto



stabilito dalle vigenti normative; per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi direttamente alla sede consultoriale.

Per gli appuntamenti è sufficiente:

- **telefonare** al numero 02 994305041
- **recarsi** presso la sede del Consultorio familiare durante gli orari di accoglienza
- **scrivere una mail al seguente indirizzo:** [consultorio.familiare.bollate@asst-rhodense.it](mailto:consultorio.familiare.bollate@asst-rhodense.it)

Orari accoglienza specifica a disposizione del pubblico:

- visite ostetriche, ginecologiche, pap test: telefonare **lunedì dalle 9.00 alle 12.00 e giovedì dalle 14.30 alle 15.30** al numero di telefono 02/994305041
- consulenze/colloqui sociali: telefonare **il giovedì dalle 9.00 alle 11.00** al numero di telefono 02/994305041
- appuntamenti psicologici telefonare **il GIOVEDÌ 9.00 - 12.00** al numero di telefono 02/994305041

Negli altri orari viene comunque garantita l'accoglienza, anche se non specificata.

Gli appuntamenti vengono gestiti secondo criteri cronologici (data di richiesta della prestazione) e di priorità coerenti con le linee e le indicazioni aziendali.

L'agenda ostetrica e ginecologica viene compilata da ogni operatore sanitario del consultorio che, in seguito a richiesta, anche telefonica, da parte dell'utente, fissa l'appuntamento ostetrico-ginecologico nel primo posto disponibile.

Le richieste di prestazioni sociali e psicologiche vengono accolte in seguito a richiesta tramite mail, telefonica o accesso diretto negli spazi temporali dedicati e valutate nella successiva riunione settimanale d'equipe, per l'assegnazione all'operatore o agli operatori che fisseranno l'appuntamento.

Una particolare attenzione è rivolta all'utenza straniera.

Le eventuali liste d'attesa sono gestite secondo criteri cronologici (data di richiesta della prestazione) e di priorità coerenti con le linee e le indicazioni aziendali.

Il Consultorio Familiare di Bollate è facilmente raggiungibile a piedi:

- Dalla stazione ferroviaria di Bollate Centro FNM percorrendo via IV Novembre fino all'inizio e girando a sinistra in via Piave
- In autobus: con le linee Airpullman
- In automobile: Superstrada Monza – Rho, uscita Novate-Bollate; Autostrada Milano Laghi uscita Arese

## 7. Apertura ed accoglienza

Il Consultorio è aperto al pubblico tutto l'anno dal lunedì al venerdì nei seguenti orari, per un totale di 30 ore settimanali:

<b>LUNEDÌ'</b>	<b>9.00</b>	<b>13.30</b>	<b>14.00</b>	<b>17.00</b>
<b>MARTEDÌ'</b>	<b>11.00</b>	<b>13.30</b>	<b>14.00</b>	<b>16.30</b>
<b>MERCOLEDÌ'</b>	<b>9.00</b>	<b>13.30</b>	<b>14.00</b>	<b>16.30</b>
<b>GIOVEDÌ'</b>	<b>9.00</b>	<b>13.30</b>	<b>14.00</b>	<b>16.30</b>
<b>VENERDÌ'</b>	<b>9.00</b>	<b>13.30</b>	-	-



La riunione d'èquipe si svolge con frequenza settimanale il martedì dalle 9.00 alle 11.00.

ORARI DEGLI OPERATORI SU APPUNTAMENTO					
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
psicologo	9.00-17.00	9.00-17.00	9.00-17.00	9.00-17.00	9.00-13.00
assistente sociale	9.00-16.00	9.00-16.00	9.00-16.00	9.00-16.00	9.00-13.00
infermiera	9.00-16.12			9.00-16.12	ALTERNI
ginecologa	09.00- 17.00	09.00- 15.00	9.00-13.00 14.00-16.00	9.00-13.00 14.00- 15.30	
ostetrica	9.00-13.00 14.00-16.00	9.00-13.00 14.00-16.00	9.00-13.00 14.00-16.00	9.00-13.00 14.00-16.00	9.00-13.00

**Nel 2026 il Consultorio Familiare di Bollate resterà chiuso nei seguenti giorni:**

**5 Gennaio**

**Dal 1 al 15 Agosto**

**7 e 8 Dicembre**

**Dal 28 al 31 dicembre**

**Nei giorni di chiusura, per urgenze o informazioni indifferibili è possibile contattare:  
Consultorio Familiare di Paderno Dugnano – Via Repubblica 13 - tel. 02/99430880**

**Nei giorni prefestivi il consultorio rimane aperto solo dalle 9.00 alle 13.30**

## 8. Attività specifiche

### a) Procreazione responsabile e salute della donna

#### I) Prevenzione

Si effettuano pap-test su appuntamento e durante la visita ginecologica se ritenuto necessario dalla ginecologa.

#### II) Sterilità e infertilità

Il Consultorio Familiare fornisce informazioni e assistenza riguardo all'infertilità e alla sterilità della coppia, sia per gli aspetti fisici, sia per quelli psicologici, nonché alle tecniche di procreazione medicalmente assistita. Dopo una prima consulenza e valutazione delle problematiche, gli operatori indirizzano le coppie verso le strutture specialistiche più idonee

#### III) Contraccezione





Gli operatori del consultorio, in ottemperanza alle Leggi, svolgono funzioni di prevenzione e sostegno a donne, uomini e coppie per aiutarli a scegliere tra le varie possibilità contraccettive: contraccezione ormonale (pillola, cerotto, anello vaginale, impianto progestinico sottocutaneo), preservativo e IUD (dispositivo intrauterino), quella che più si adatta ai loro valori culturali, etici ed ai loro bisogni e stili di vita, tenendo conto della fase di vita riproduttiva. Garantiscono quindi l'informazione sui metodi contraccettivi, favoriscono una scelta personalizzata – individuale o di coppia-, addestrano all'uso del metodo prescelto, propongono visite ginecologiche e controlli periodici

Qualora si riscontri una difficoltà della coppia o dell'individuo a pianificare una scelta consapevole e responsabile è possibile effettuare dei colloqui di approfondimento psicologico, sociale, educativo.

#### **IV) Contraccezione post coitale**

Contraccezione di emergenza o "Pillola del giorno dopo": La pillola del giorno dopo non è da considerarsi un metodo preventivo e pianificato, ma una tecnica di emergenza finalizzata ad ostacolare un eventuale concepimento immediatamente dopo un rapporto sessuale a rischio di gravidanza/non protetto.

#### **V) Menopausa (climaterio)**

È l'evento fisiologico che nella donna corrisponde al termine del ciclo mestruale e dell'età fertile, a causa della conclusione dell'attività ovarica. può provocare nella donna, una serie di mutamenti, che coinvolgono la sfera fisica, sessuale e psico/affettiva. Le manifestazioni variano a seconda della persona e possono essere più o meno evidenti.

Gli operatori offrono un sostegno psicologico, sociale e sanitario alle donne in climaterio, per affrontare tali cambiamenti ed eventuali difficoltà ad esse collegate.

#### **b) Percorso nascita – Gravidanza e puerperio**

##### **I) Assistenza alla gravidanza**

Il Consultorio Familiare offre un percorso che garantisce alla donna e alla coppia un sostegno sanitario, psicologico e sociale finalizzato alla tutela della madre e del nascituro. Le visite ginecologiche, i controlli ostetrici e la verifica degli esami diagnostici hanno come obiettivo la valutazione del benessere materno-fetale durante la gravidanza.

Gli operatori psico-sociali sono disponibili ad effettuare colloqui individuali o di coppia, se richiesti, per affrontare i cambiamenti personali, familiari e sociali legati alla gravidanza.

##### **II) Corsi di accompagnamento alla nascita**

In Consultorio vengono effettuati corsi di Accompagnamento alla Nascita.

L'obiettivo generale del percorso è quello di offrire alle coppie, all'interno di un gruppo, uno spazio di accoglienza, di confronto, di condivisione delle problematiche legate alla gravidanza, al parto, ed all'accudimento del bambino, tenuto conto delle modificazioni relazionali della coppia e familiari che subentrano alla nascita di un figlio.





In particolare attraverso la sollecitazione di esperienze e i vissuti personali, si affrontano i cambiamenti psico-fisici che la donna vive in gravidanza (le paure/fantasie legate al bambino e a ciò che sta accadendo nel proprio corpo), e i cambiamenti nella relazione col partner e con le famiglie di origine. Vengono inoltre affrontati i temi del travaglio, del parto (respirazione e posizioni) e dell'allattamento al seno. I corsi prevedono 6 incontri: cinque alla mattina e uno nel pomeriggio; l'incontro pomeridiano comprende la partecipazione dei futuri padri; è prevista anche la possibilità di visitare la sala parto dell'Ospedale di Garbagnate Milanese.

### III) Percorso nascita integrato Ospedale-Territorio

Progetto relativo a:

- Implementazione del percorso nascita fisiologico
- Visite ostetriche a domicilio alla dimissione che fornisce l'opportunità di ricevere assistenza e sostegno, da parte di ostetriche esperte, a casa dopo la dimissione ospedaliera; ciò sia per il sostegno all'allattamento al seno, che per i bisogni del bambino e della coppia genitoriale.

#### Percorso nascita fisiologico

L'ostetrica di ogni consultorio familiare, in rete con il medico specialista in ostetricia e ginecologia, il pediatra e gli altri professionisti coinvolti nel Percorso Nascita, quali ad esempio il Medico di Medicina Generale e il Pediatra di libera scelta, assiste la donna con gravidanza a decorso fisiologico autonomamente, attraverso l'utilizzo dell'Agenda del Percorso Nascita, strumento cartaceo, che documenta e accompagna la mamma durante la gravidanza, il parto e il puerperio. Il primo incontro in gravidanza, idealmente entro la 10<sup>a</sup> settimana, garantisce alla mamma di esprimere le proprie richieste e all'ostetrica, attraverso un'anamnesi accurata, di conoscere il suo stato di salute e quello della sua famiglia, per permettere di stabilire se la gravidanza sia fisiologica o assicurare cure aggiuntive, qualora necessarie.

Durante il primo incontro con l'ostetrica, viene proposto il percorso di assistenza più adeguato.

Si elabora e condivide con la mamma:

- il Piano Assistenziale Individuale ( PAI),
- il calendario di incontri,
- alcuni esami del sangue e delle urine.
- 

È possibile discutere di alcuni temi di salute importanti quali l'assunzione di acido folico, come mantenere attività fisica e adeguata alimentazione, astenersi dal fumo e dall'alcol, le vaccinazioni da affrontare e altro ancora.

#### Visita domiciliare ostetrica

Si tratta di un servizio gratuito, offerto alle mamme che hanno partorito nei presidi ospedalieri dell'ASST Rhodense, garantito dalle ostetriche consultoriali, dopo la dimissione dal Reparto.

Questa iniziativa innovativa fornisce l'opportunità di ricevere assistenza e sostegno a casa, dopo la dimissione, da parte di una ostetrica, mediante una visita domiciliare.

L'obiettivo è sostenere la mamma, il suo bambino e la sua famiglia, garantendo continuità assistenziale ed umanizzazione della nascita, anche attraverso l'integrazione dei servizi che, lungo tutto il percorso, se ne prendono cura.

Fornisce l'opportunità alle mamme di essere aiutate ad accudire il proprio bambino, con la sicurezza di poter ricevere l'assistenza anche a casa, affidandosi ad ostetriche esperte.



Il periodo successivo al parto, ed il ritorno a casa, rappresenta un momento particolare e delicato per emozioni, sensazioni, dubbi e paure. Può accadere infatti di aver bisogno di piccoli consigli, per dubbi che possono insorgere, di sentire la necessità di essere aiutata e sostenuta nell'allattamento al seno o nei primi accudimenti del bambino, considerato che il periodo post parto rappresenta una fase speciale nella vita di ogni donna, del bambino e della coppia caratterizzata da forti emozioni e cambiamenti significativi.

L'ostetrica a casa, avrà cura di sostenere la mamma nell'avvio e nel proseguimento dell'allattamento, sapendo far emergere le proprie risorse, così che ogni mamma possa riconoscere e cogliere le necessità del proprio bambino.

L'ostetrica valuterà il benessere materno, quello neonatale, all'interno del contesto familiare, fornendo risposte adeguate.

### **Chi può usufruire della visita domiciliare ostetrica?**

Tutte le mamme che hanno partorito presso i punti nascita aziendali, domiciliare e/o residenti nei Comuni afferenti all'ASST Rhodense, che lo desiderano.

### **Come si accede al servizio**

Durante il ricovero e comunque prima della dimissione, le ostetriche proporranno la visita domiciliare, invitando la mamma a compilare un modulo necessario per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e concordando data ed orario della visita domiciliare ostetrica, che verranno confermati/ricordati tramite contatto telefonico al domicilio, dopo la dimissione.

Se non gradisse la visita domiciliare, potrà essere comunque contattata telefonicamente dal personale di assistenza del Consultorio Familiare per un counselling telefonico e, qualora lo desideri, potrà avvalersi degli altri servizi offerti gratuitamente, quali ad esempio la Consulenza Mamma/Bambino per controllare lo sviluppo ponderale dei propri figli, la loro crescita e ricevere informazioni, indicazioni e sostegno nell'accudimento e nella cura del neonato nel primo anno di vita. Particolare attenzione viene riservata al sostegno dell'allattamento materno. Sono altresì presenti altre attività come il Gruppo AMA dedicato alle mamme e ai loro bambini nel post parto, i Gruppi Allattamento, il Massaggio Infantile, altri Gruppi di mutuo aiuto sulla Genitorialità, il counselling individuale/di coppia/familiare.

### **IV) Gruppo AMA dedicato alle mamme e ai loro bambini**

Il Consultorio familiare organizza ogni settimana, il mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 12.00, uno spazio ad accesso libero nel quale le neo mamme e i neo papà possono incontrare altri genitori e confrontarsi sulle loro esperienze, alla presenza di un operatore del consultorio che può fornire sostegno, chiarimento ad alcuni dubbi o curiosità, o proporre ulteriori attività dedicate.

Per il primo accesso è necessario fissare un appuntamento chiamando direttamente il Consultorio o mandando una email e chiedendo dell'infermiera professionale.

### **V) Gruppo allattamento**

Il Gruppo Allattamento è uno spazio dedicato alle mamme, a partire dai primi giorni di vita del bambino, subito dopo la dimissione dall'ospedale. Il gruppo ha la finalità di seguire, sostenere e incoraggiare le mamme ad allattare al seno, attraverso semplici consigli e informazioni. È a libero accesso e gratuiti, il mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00.



**VI) Gruppo Alimentazione complementare** Dopo il parto, si organizzano Gruppi di Corretta Alimentazione e divezzamento rivolti alle donne, ai partner e ai loro familiari, in collaborazione con il Servizio di Igiene Alimenti e Nutrizione della nostra ATS. L'obiettivo è promuovere corretti stili di vita. Sono previsti due incontri mensili e gratuiti. Il gruppo sull'alimentazione complementare è rivolto alle mamme e ai papà che stanno iniziando a svezzare i loro bambini, con l'obiettivo di aiutarle, sostenerle ed accompagnarle fornendo informazioni sull'alimentazione, sulle modalità di preparazione e conservazione degli alimenti.

#### **VII) Gruppi massaggio carezza**

Le mamme e i papà con il figlio di età compresa tra il primo ed il sesto mese, possono partecipare ad un gruppo per acquisire la tecnica del massaggio carezza: attraverso la stimolazione del dialogo corporeo (visivo, tattile ed il recupero delle sensazioni prenatali) vengono rinforzate le competenze materne e/o paterne e la relazione genitore-bambino.

Il gruppo prevede 4 incontri, è necessaria l'iscrizione ed è gratuito.

#### **VIII) Gruppo nati per leggere**

Le mamme e i papà con il figlio di età compresa tra il sesto ed il dodicesimo mese, possono partecipare ad un gruppo di sensibilizzazione relativa alla lettura di fiabe con la finalità di abituare il bambino all'ascolto e rafforzare il legame affettivo tra chi legge e chi ascolta.

Gli incontri vengono attuati con la collaborazione della Biblioteca Civica di Bollate. Il gruppo prevede 2 incontri, è necessaria l'iscrizione ed è gratuito.

#### **IX) Gruppo benessere donna**

Dedicato alle donne che hanno richiesto un intervento psicosociale e che vivono dei disagi relativi al proprio sé, alla relazione di coppia, ai ruoli familiari e sociali. Il gruppo è condotto da psicologo e assistente sociale. Il gruppo prevede 4 incontri ed è gratuito.

#### **X) Gruppo Mamme 1000 giorni**

Intervento gruppale rivolto a neo mamme con bambini tra il sesto mese di vita e i primi 1000 giorni. Il gruppo è inteso come proseguimento dello spazio mamma bambino, superata la prima fase del puerperio e nel momento in cui si prospettano le nuove sfide di sviluppo es. le prime separazioni, il rientro al lavoro, lo svezzamento, inserimento in contesti di cura, tappe di acquisizione delle competenze, sviluppo della relazione di attaccamento.

#### **XI) Papà in gioco**

Intervento mensile gruppale rivolto a padri di bambini 0-18 mesi che vogliono: sperimentarsi in un momento di gioco presso il consultorio, parlare con altri papà e riflettere sul ruolo paterno attraverso il gioco in queste prime fasi di vita.

#### **XI) Gruppo “gelosie e capricci”**

È un percorso di gruppo sul ruolo genitoriale dove vengono messe a confronto competenze e risorse personali; si affrontano i temi relativi alla responsabilità educativa, l'autorevolezza, la fiducia, i capricci e le rivalità e gelosie tra fratelli.

#### **XII) Gruppo genitori PMA sulla narrazione**



Questo progetto nasce dalla collaborazione tra il consultorio familiare e il centro adozioni, per offrire un contenitore protetto dove riflettere sul significato della genitorialità raggiunta attraverso percorsi di fecondazione assistita; condividere vissuti e acquisire strumenti per affrontare il tema della narrazione, ovvero la costruzione della storia familiare, costituita dall'intreccio della storia dei genitori e di quella del bambino.

### **XI) Progetto prevenzione depressione post partum**

Attività di consulenza psicologica dedicata all'area della Depressione Perinatale secondo quanto previsto dal Progetto Ministeriale denominato "Misure afferenti alla prevenzione, diagnosi, cura e assistenza della sindrome depressiva perinatale". Si avvale della consulenza psicologica di personale espressamente dedicato. Alle donne in gravidanza viene offerto ad ogni visita ostetrica un bilancio per valutare lo stato di benessere psichico in modo da poter proporre eventuali appuntamenti di presa in carico psicologica/sociale e/o home visiting.

## **9. Interruzione volontaria della gravidanza**

### **Interruzione volontaria della gravidanza**

Alla donna e/o alla coppia che fa richiesta di interrompere volontariamente la gravidanza vengono fornite informazioni rispetto all'iter previsto dalla legge n. 194 del 22/05/1978.

Prima della visita ginecologica e del rilascio del certificato per sottoporsi all'intervento medico, gli operatori psico-sociali, effettuano colloqui volti alla comprensione della scelta, ed eventualmente, all'individuazione di possibili alternative.

Dopo l'interruzione di gravidanza, viene proposta alla donna una visita medica di controllo e, al contempo, un progetto contraccettivo mirato. Viene inoltre proposto un sostegno psicologico.

## **10. Adolescenti e giovani**

### **Spazio adolescenti**

Il lunedì dalle ore 14,00 alle ore 17,00 il Consultorio offre uno spazio di ascolto, gratuito e ad accesso libero, riservato ai ragazzi/e di età compresa tra i 14 e i 21 anni.

L'équipe del Consultorio fornisce informazioni e consulenze specifiche relative ai temi della sessualità, della contraccezione, del rapporto con sé stessi, con il gruppo dei pari e il mondo adulto. Si effettuano anche visite ginecologiche, consulenze psicologiche e consulenze informativo-educative.

Possono essere organizzati gruppo spontanei sulle tematiche relative alla contraccezione alle relazioni con i pari e con genitori ed altri argomenti relativi alla fase adolescenziale.

## **11. Prevenzione ed educazione alla salute**

Su indicazioni della Regione Lombardia, in ottemperanza della legislazione, i Consultori possono offrire interventi rivolti a gruppi omogenei di popolazione (studenti, genitori, insegnanti) su tematiche quali: sessualità e affettività, relazioni di coppia e familiari, contraccezione e procreazione responsabile, educazione alla salute in rapporto alle malattie sessualmente trasmissibili, preparazione alle diverse fasi della vita.



Le scuole aderiscono ai progetti formulando una richiesta secondo le modalità indicate nel “Catalogo dei progetti di educazione alla salute” pubblicato dall’ATS e trasmesso annualmente alle Direzioni scolastiche.

L'educazione alla sessualità e all'affettività, intesa come un progetto educativo generale di sviluppo della persona, viene effettuata dagli operatori del Consultorio Familiare su richiesta delle scuole con incontri rivolti agli studenti delle classi terze della scuola media inferiore e classi seconde della scuola media superiore.

L'obiettivo generale dei corsi è l'acquisizione di consapevolezza per attuare scelte autonome e responsabili relative alla sessualità nel rispetto di sé e dell'altro.

Il corso si articola in tre incontri che si svolgono a scuola.

L'impostazione metodologica, fa riferimento prevalentemente all'approccio teorico-pratico proprio dell'Istituto di Sessuologia di Firenze, ed alla metodologia esperienziale dell' UICEMP-AISPA con le attivazioni di gruppo.

## 12. Area psicosociale

### a) Interventi psicologici

Gli psicologi effettuano consulenza psicologica, sostegno psicologico e psicoterapie brevi al singolo e alla coppia per problematiche inerenti la vita affettiva, familiare, lavorativa, sociale e relazionale.

### b) Sostegno alla coppia/genitori/famiglia

Gli operatori del Consultorio Familiare offrono sostegno psicologico e sociale alle famiglie nell'affrontare le criticità delle diverse fasi della vita: nascita di un figlio, primi inserimenti extra familiari, adolescenza, svincolo dal nucleo di origine e le eventuali problematiche relative alle famiglie ricostituite.

**c) Consulenza sociale** Le assistenti sociali del Consultorio familiare offrono colloqui di accoglienza e di consulenza sociale rivolti al singolo e alla coppia, per un'analisi del bisogno e l'attivazione di risorse personali e della rete familiare e sociale.

Le aree di intervento sono:

- Consulenza sul diritto di famiglia e gli aspetti giuridici della separazione, accompagnamento nelle fasi separative.
- Sostegno ai giovani e agli adolescenti mirato all'acquisizione di maggiori competenze nell'affrontare difficoltà connesse alla sfera personale, sociale e relazionale.

Consulenza al singolo, alla coppia in ordine alle problematiche educative, relazionali e personali. In collaborazione con gli psicologi, sostengono la coppia nella gestione del conflitto, nella ricerca di un nuovo equilibrio derivante dall'evento separativo, offrono sostegno alla genitorialità.

### d) Adozione

La struttura di riferimento per tutto il territorio dell'ASST in materia di adozioni nazionali ed internazionali è “Il Cerchio”, con sede in via Piave 20 a Bollate, tel. 02/994305699.

Un'équipe di psicologhe e assistenti sociali, specificatamente preparate in materia, si occupa di informare sul percorso adottivo, preparare le coppie aspiranti all'adozione, valutare l'idoneità all'adozione su richiesta del Tribunale per i Minorenni e sostenere il nucleo familiare adottivo.



### e) Prevenzione abuso e maltrattamento

Gli operatori del Consultorio Familiare accolgono i bisogni dell'utenza, in un'ottica preventiva e di aiuto, identificando eventuali fattori di rischio evolutivo per il/i minore/i.

In raccordo con gli operatori sociali Comunali ed i servizi specialistici del territorio, lavorano in un'ottica d'integrazione delle rispettive competenze e professionalità, ai fini di un reale sostegno nelle famiglie multiproblematiche con minori.

Presso "Il Cerchio" opera il Centro di Prevenzione del Maltrattamento e dell'Abuso all'Infanzia, punto di riferimento sia per l'utenza che per gli operatori. Il Centro si propone di realizzare interventi di informazione e di formazione sul tema, e di coordinare e monitorare interventi di prevenzione realizzati dagli operatori dell'azienda e del privato sociale sul territorio dell'ASST.

### f) Contrasto alla violenza e al maltrattamento

Le donne vengono accolte, ascoltate, accompagnate al riconoscimento della situazione di violenza e all'opportunità e/o obbligo di segnalare all'autorità giudiziaria nei casi di pregiudizi gravi. Durante il percorso viene somministrata la scheda SARA che permette una valutazione complessiva del grado di rischio. E' prevista una presa in carico sociale, psicologica, ed eventualmente sanitaria e/o educativa.

Gli operatori collaborano in stretto raccordo con i servizi pubblici e privati presenti sul territorio (Sportello Antiviolenza, Ospedali, Forze dell'Ordine, Associazioni di volontariato, Comuni, ecc.).

## 13. Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori che lavorano nei Consultori sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile dall'utente e che riporta nome, cognome e qualifica.

## 14. Fondi regionali

Su delibera ed indicazione della Regione Lombardia il Consultorio attiva progetti a sostegno dei singoli e delle famiglie in particolari condizioni di vulnerabilità e disagio economico.

## 15. PRESTAZIONI

Prestazioni socio sanitarie ad elevata integrazione sanitaria	
00101	COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA/ORIENTAMENTO(sino a un massimo di 2 colloqui)
<b>FASE DI INQUADRAMENTO / VALUTAZIONE DELLA DOMANDA E DEL BISOGNO</b>	
20001	COLLOQUIO DI VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE INTEGRATA
20002	COLLOQUIO DI Consultazione (massimo 4-6 colloqui)
20003	COLLOQUIO DI Valutazione Psicologica (massimo 4 colloqui)
20004	SOMMINISTRAZIONE TEST





20005	VALUTAZIONE SOCIALE (massimo 4 colloqui)
20006	OSSERVAZIONE
<b>FASE DI INTERVENTO</b>	
30001	MEDIAZIONE FAMILIARE (sino ad un massimo di 8 colloqui)
30002	CONSULENZA FAMILIARE (sino ad un massimo di 8 colloqui)
30003	CONSULENZA (massimo 4 colloqui)
30006	COLLOQUIO DI SOSTEGNO (massimo 10-15 colloqui)
30007	COUNSELING MOTIVAZIONALE BREVE
40001-7	RELAZIONI COMPLESSE
300013	INCONTRO DI GRUPPO CON UTENTI
300014	INCONTRI DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA NASCITA
30012	ASSISTENZA AL DOMICILIO
20006	OSSERVAZIONE
20004	SOMMINISTRAZIONE TEST
	<b>INTERVENTI DI PSICOTERAPIA nelle aree di competenza consultoriale</b>
30008	INTERVENTI DI PSICOTERAPIA RIVOLTA AL SINGOLO/COPPIA, nelle aree di competenza consultoriale
30009	INTERVENTI DI PSICOTERAPIA RIVOLTA ALLA FAMIGLIA, nelle aree di competenza consultoriale
300010	INTERVENTI DI PSICOTERAPIA DI GRUPPO, nelle aree di competenza consultoriale
300011	INTERVENTI DI PSICOTERAPIA RIVOLTA ALLA COPPIA, nelle aree di competenza consultoriale
	ATTIVITA' CON ALTRI ENTI
50001	In sede
50002	Fuori sede
60001-8	PREVENZIONE ED EDUCAZIONE ALLA SALUTE
	ACCESSO e TUTORING

## 16. Qualità del Servizio

Le prestazioni vengono erogate secondo “standard” che orientano l’azione del servizio e ne determinano il livello di qualità e che sono definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento), sia interni ai Consultori stessi:

- Qualifica professionale degli operatori
- Formazione continua degli operatori
- Interventi personalizzati
- Valutazione multidisciplinare nell’équipe dei bisogni degli utenti
- Informazione trasparente agli utenti





## 17. Continuità assistenziale

Nel pieno rispetto della libera scelta della persona, il Consultorio Familiare accompagna il percorso della persona e della famiglia all'interno delle diverse fasi del percorso di vita: in questa ottica viene mantenuta una relazione continua ed una disponibilità ad intervenire a partire da una conoscenza anamnestica e dal rapporto di fiducia instaurato. Tutte le volte che emergano problematiche suscettibili di trattamenti da realizzare al di fuori del perimetro operativo del Consultorio Familiare la persona viene, previo consenso specifico, indirizzata, presentata ed accompagnata nel percorso.

Tutte le azioni realizzate per la continuità assistenziale verranno registrate nel FASAS. Esiste inoltre una consolidata collaborazione con i consultori accreditati presenti nel territorio dell'ASST in modo da poter sopperire a particolari esigenze che presentino carattere di cogenza temporale (per es., richieste di I.V.G.) anche in periodi connotati da difficoltà organizzative legate all'assenza programmata o imprevedibile degli operatori. Le chiusure programmate sono elencate in apposito avviso affisso entro la metà del mese di gennaio nella sede consultoriale e contiene l'indicazione della sede consultoriale più vicina a cui accedere. Allo stesso modo è assicurata la collaborazione per il trasferimento delle informazioni necessarie, fatta salva la totale osservanza delle norme sulla privacy e la riservatezza, nei casi richiesti dagli utenti.

## 18. Dimissioni

Le prese in carico dei pazienti terminano una volta raggiunti gli obiettivi prefissati nel FASAS o terminate il numero massimo di prestazioni erogabili secondo la normativa vigente.

## 19. Valutazione della qualità del servizio

Riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona, il Consultorio Familiare opera secondo principi di efficienza ed efficacia. Si impegna di conseguenza ad una completa informazione sui servizi offerti, alla valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante la verifica degli indicatori di qualità sopra esposti, a produrre relazioni annuali sull'attività svolta, a fare riunioni con gli operatori ed indagini sulla soddisfazione degli utenti.

Gli operatori si impegnano a facilitare la compilazione da parte degli utenti afferenti al servizio del questionario di gradimento. (customer satisfaction).

## 20. Modalità per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria

La richiesta di copia La richiesta di copia della documentazione socio-sanitaria (FASAS) o la visione della stessa è possibile in aderenza alle indicazioni fornite dalla ASST Rhodense e alla normativa vigente e deve venir inoltrata su modulo (i moduli sono disponibili, presso la sede del Servizio o si possono scaricare dalla carta dei Servizi vedi allegato n.6).

Il costo per il rilascio della documentazione sanitaria in copia autentica su supporto cartaceo è così determinato:

- Euro 50,00 più Euro 10.00 per la spedizione



- Euro 50,00 se si ritira personalmente presso la Direzione Medica di Bollate

## 21. Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio/gradimento

Presso la sede consultoriale è disponibile un modulo per l'inoltro di eventuali reclami/encomi utilizzando l'apposita cassetta di posta. E' altresì a disposizione un questionario che rileva la soddisfazione del cliente.

Si possono segnalare eventuali disservizi e suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- colloquio con un operatore del Consultorio; - colloquio con il Coordinatore del Consultorio, con il Dirigente dell'U.O.C. Tutela Famiglia
- reclamo formale presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASST RHODENSE.

I moduli di segnalazione sono disponibili sul sito aziendale e presso ogni sede Consultoriale e scaricabili dal sito dell'ASST - Rhodense.

Come previsto dal Regolamento per la gestione di segnalazione e reclami (anno 2016) Urp si impegna dopo la ricezione della segnalazione ad avviare l'istruttoria entro 5 giorni e a darne risposta all'utente entro il limite massimo di 30 giorni.

### Verificare i moduli

Allegato 1: modulo ritiro referti

Allegato 2: dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà

Allegato 3: modello reclami/encomi /suggerimenti

Allegato 4: rilevazione *customer satisfaction*

Allegato 5: informativa per il trattamento dei dati (QR-CODE)

Allegato 6: richiesta copia documentazione socio-sanitaria – FASAS



### **Modalità per il ritiro di referti di laboratorio o documenti sanitari**

I referti potranno essere ritirati dall'interessato, a distanza di .....giorni dall'effettuazione dell'analisi, presso la segreteria del Consultorio Familiare dal ..... al ..... dalle ore..... alle ore.....

La persona interessata può delegare al ritiro altra persona di fiducia utilizzando il modulo sottostante compilato e firmato, corredato dalla copia del documento di identità del delegante.

Nel caso di esito patologico il ritiro del referto dovrà essere effettuato necessariamente dalla persona interessata per le comunicazioni sanitarie da parte del medico ginecologo.

### **DELEGA**

(portare il documento d'identità degli interessati)

La sottoscritta.....

Nata a .....il.....

Delega al ritiro del referto/documento sanitario il Sig./ra.....

Carta d'identità delegante .....

Carta d'identità delegato .....

Firma

.....

Data.....



Allegato n.2

UOC TUTELA DELLA FAMIGLIA  
CONSULTORIO FAMILIARE DI BOLLATE

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'  
(D.P.R. 28.12.2000, 445, AR. 47)**

Il/la sottoscritto/a.....  
Nato/a il.....età in anni compiuti.....a..... prov.....  
Residente a.....via/piazza.....n.....

Consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali stabilite dalla legge per false attestazioni e dichiarazioni mendaci (art.76, DPR 445/2000) sotto la propria personale responsabilità,

con riferimento alla richiesta di :

- Mammografia
- Pap test
- Colonscopia

in regime di esenzione ai sensi dell'art. 85, comma 4 della Legge 23 dicembre 2000, n.338, presentata agli sportelli per la prenotazione presso la struttura accreditata sopra indicata  
**DICHIARA**

di non aver eseguito il medesimo accertamento in regime di esenzione, o comunque a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale, negli ultimi:

- 2 anni (mammografia)
- 3 anni (pap test)
- 5 anni (colonscopia)

Le dichiarazioni sono sottoscritte dall'interessato in presenza del dipendente addetto ovvero sottoscritte e presentate allegando la copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore (art. 38, DPR 445/2000)

Il/ La Dichiarante

.....li.....

.....



**AVVERTENZA:** ai sensi dell'art. 75 del DPR 445/2000 il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera.

### **Allegato n.3**

Ufficio Relazioni con il Pubblico

[urp@asst-rhodense.it](mailto:urp@asst-rhodense.it)

tel. 02.99430.1814

dal lunedì al venerdì ore 9.30-12/14-15

segreteria telefonica attiva

## MODULO DI SEGNALAZIONE

*Ogni segnalazione ci è gradita perché ci aiuta a migliorare la Qualità dei nostri Servizi.  
Grazie per la collaborazione*

## Tipologia di segnalazione

- ☐
- richiesta di assistenza
- ☐
- reclamo
- ☐
- suggerimento
- ☐
- encomio

## Dati del segnalante

Cognome:.....Nome:.....

Data di nascita:..... Residente a :..... Via .....

N° .....CAP .....PROV..... Telefono:..... E-mail:.....

- ☐ persona direttamente interessata ai fatti
- ☐ persona delegata dal diretto interessato ai fatti .....

**Segnalazione (SCRIVERE IN STAMPATELLO)**

Data evento: .....

Presidio/Luogo .....

Reparto/Ambulatorio/Servizio interessato: .....

Descrizione evento -----

-----

-----

---

---

-----

-----

---

-----

----- (se lo spazio è insufficiente o vi è documentazione da produrre, allegare al presente modulo e controfirmare).

Ricevuto il ...../...../..... dal Servizio/Ufficio:

Data.....Firma.....



### MODULO DI DELEGA/ AUTOCERTIFICAZIONE

Quando la segnalazione riguarda eventi di natura sanitaria, occorre che venga firmata dall'interessato oppure che l'interessato **deleghi** per iscritto la persona che lo rappresenta (tranne nei casi di cui al successivo punto 3).

Questo perché per poter gestire tali segnalazioni può essere necessario accedere ai dati personali e sensibili dell'interessato e ciò è possibile solo quando questi ha prestato il proprio consenso per iscritto.

#### La delega:

1. è compilabile direttamente su questo modulo (riquadro sottostante) oppure può essere presentata anche in carta libera, purché contenga tutte le informazioni previste.
2. deve essere corredata da copia di documento d'identità valido sia dell'interessato che del delegato.

#### DELEGA

Io sottoscritto/a ..... nato/a ..... il  
..... documento d'identità n. .... rilasciato da  
..... il.....

#### DELEGO

il Sig./la Sig.ra ..... nato/a ..... il  
..... documento d'identità n. .... rilasciato da .....  
il ..... a rappresentarmi nei confronti dell' URP.

Allego copia dei documenti d'identità indicati.

Data ..... Firma .....

#### 3. La delega può essere sostituita da un'autocertificazione solo qualora:

- l'interessato è un minore e chi scrive è il genitore (o altra persona) esercente la potestà genitoriale;
- l'interessato è deceduto e chi scrive è l'erede legittimo o testamentario;
- l'interessato è stato dichiarato interdetto o inabilitato e chi scrive è il tutore/curatore o l'amministratore di sostegno con delega specifica alla tutela della salute;
- l'interessato si trova in una situazione di impedimento temporaneo a firmare, per ragioni connesse allo stato di salute. In tale caso la dichiarazione sostitutiva di certificazione o di atto di notorietà è resa dal coniuge, o in sua assenza dai figli o, in mancanza di questi, da altro parente in linea retta o collaterale fino al terzo grado (figli, nipoti, bis nipoti, fratelli, sorelle, nipoti, zii paterni e materni, figli di fratelli e sorelle), ad un pubblico ufficiale, il quale si accerta dell'identità del dichiarante e del suo rapporto di parentela con la persona impossibilitata alla firma della dichiarazione. In tale autocertificazione, deve essere espressamente indicata anche l'esistenza dell'impedimento a firmare da parte dell'interessato.

**In questi casi** è necessario compilare l'autocertificazione (sul riquadro sottostante o in carta libera, purché contenga tutte le informazioni previste) e allegare solo copia di documento d'identità valido di chi scrive. In mancanza di delega o autocertificazione, quando dovute, l'URP non potrà procedere alla gestione della segnalazione.

**AUTOCERTIFICAZIONE (ART. 46 – D. P. R. 28 DICEMBRE 2000 n. 445)**

Io sottoscritto/a ..... nato/a ..... il  
..... documento d'identità n. .... rilasciato da  
.....il ..... consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni false  
e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti (ai sensi degli artt. 75 e 76 D.P.R.  
445/2000)

**DICHIARO**

di essere ..... (specificare: genitore, tutore, erede, parente ecc..)  
di..... nato/a .....il  
.....

Allego copia del documento d'identità indicato.

Data .....

Firma .....

**TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

La informiamo che i Suoi dati ed eventualmente quelli del Suo delegato, verranno trattati, sia in formato cartaceo che informatico, solo ed esclusivamente per assolvere la richiesta di segnalazione in oggetto e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

A seguito di quanto sopra indicato, la base giuridica di tale trattamento è conforme a quanto previsto dall'art. 9 comma 2, lettere e) h) ed i) del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali, e pertanto non è necessario raccogliere il Suo consenso.

L' Informativa per il trattamento dei dati personali della ASST Rhodense è reperibile tramite QR-code allegato alla Carta dei Servizi





*Consultorio Familiare BOLLATE*  
*Azienda Socio Sanitaria Territoriale RHODENSE*

**Gentile Signora/e**

***Le chiediamo cortesemente di dedicarci alcuni minuti per rispondere alle domande contenute nel seguente questionario.***

***Il Suo contributo è prezioso per verificare la qualità dei Consultori Familiari, al fine di migliorarli costantemente, tenendo conto delle aspettative e delle esigenze degli utenti.***

***Il questionario è anonimo.***

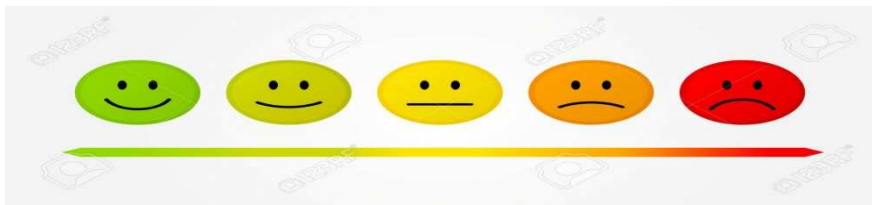
***Per rispondere al questionario sarà sufficiente fare una croce sulla faccina che equivale al suo grado di soddisfazione.***

***Le saremmo grati se volesse depositare il questionario compilato nella apposita cassetta "RILEVAZIONE GRADIMENTO UTENTI", collocata presso la struttura.***

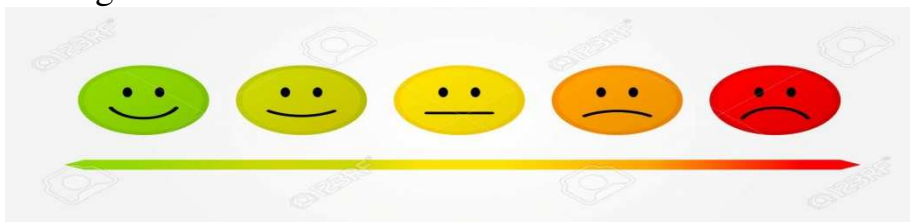
***L'equipe del consultorio***

Esprima la sua valutazione.

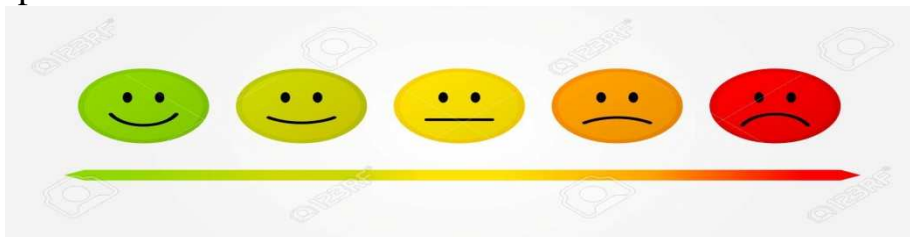
Si è sentita accolta in modo soddisfacente?



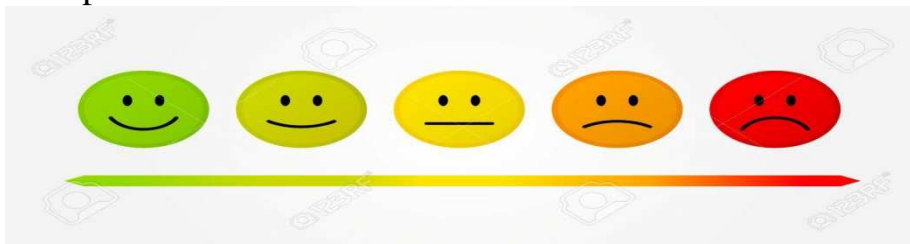
Trova gli ambienti e gli arredi confortevoli?



Come valuta la prestazione ricevuta?



Il Consultorio ha risposto alle sue necessità?



Lasci un suo commento, ci aiuterà a migliorare il servizio:

---

---

---

Grazie

Allegato n.5  
24



**AZIENDA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE (ASST) RHODENSE**

Viale Forlanini, 95 – 20024 Garbagnate Milanese (MI)

**Informativa Privacy**

**PRESTAZIONE SANITARIA/SOCIOSANITARIA/ASSISTENZIALE/SOCIOASSISTENZIALE/SOCIALE, IVI INCLUSE  
LE CONNESSE ED INCIDENTALI ULTERIORI FINALITA' DI TRATTAMENTO**





Sistema Socio Sanitario

Regione  
Lombardia  
ASST Rhodense**AZIENDA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE (ASST) RHODENSE**Sede Legale: viale Forlanini, 95 – 20024 Garbagnate Milanese – Tel.02.994.301 –  
Cod. Fisc. e Part. IVA: 093235309ALLA DIREZIONE MEDICA DEL P.O. DI: ☐ Garbagnate ☐ Rho/ Passirana ☐ Bollate

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Richiesta N° \_\_\_\_\_

**RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

I/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_, nato/a a \_\_\_\_\_

Il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, telefono \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_ via/p.zza \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

CONSAPEVOLE delle sanzioni penali ed amministrative previste dall'art. 76 del DPR 445/2000 in caso di dichiarazioni false o uso/esibizione di documenti falsi o dati non corrispondenti al vero;

**CHIEDE IL RILASCIO DI:**☐ CARTELLA VIA WEB (Compilare Informativa Privacy allegata)☐ ESAMI RADIOLOGICI☐ REFERTO DI PRONTO SOCCORSO☐ REFERTO DI \_\_\_\_\_☐ ALTRO \_\_\_\_\_

Indicare la data	Riservato all'ufficio competente
del _____	N° _____
del _____	N° _____
del _____	N° _____
del _____	N° _____
del _____	N° _____

☐ Relativa a se stesso/a☐ Relativa al/alla Sig./Sig.ra

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_

Il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, residente in \_\_\_\_\_

**IN QUALITA' DI:***(compilare solo se la documentazione si riferisce a persona diversa dal richiedente)*☐ **Genitore / Esercente la responsabilità genitoriale** (Allegare dichiarazione sostitutiva atto di notorietà)☐ **Tutore** (Allegare provvedimento di nomina)☐ **Amministratore di sostegno** (Allegare provvedimento di nomina)☐ **Erede** (Allegare dichiarazione sostitutiva atto di notorietà)☐ **Coniuge** temporaneamente impedito alla sottoscrizione della presente richiesta per ragioni connesse allo stato di salute e dichiara che l'intestatario non dissente / non dissentirebbe dalla presente richiesta. (Allegare documentazione attestante)☐ **Figlio/a** temporaneamente impedito alla sottoscrizione della presente richiesta per ragioni connesse allo stato di salute e dichiara che l'intestatario non dissente / non dissentirebbe dalla presente richiesta. (Allegare documentazione attestante)☐ **Altro parente** in linea retta o collaterale fino al terzo grado (solo in assenza del coniuge e del figlio dell'intestatario) temporaneamente impedito alla sottoscrizione della presente richiesta per ragioni connesse allo stato di salute e dichiara che l'intestatario non dissente / non dissentirebbe dalla presente richiesta. (Allegare documentazione attestante)☐ **Delegato del titolare** (allegare delega, copia documento identità del titolare e del delegato)

Firma per esteso del richiedente \_\_\_\_\_

1



Si richiede la SPEDIZIONE (pagamento anticipato di € 10 con pago PA) all'indirizzo:

Comune \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

via/piazza \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

Firma per esteso \_\_\_\_\_

\*\*\*\*\*

Riservato all'ufficio competente

PAGAMENTO EFFETTUATO IL \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

BOLLA N° \_\_\_\_\_ € \_\_\_\_\_

SALDO EFFETTUATO IL \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

BOLLA N° \_\_\_\_\_ € \_\_\_\_\_

RITIRO AVVENUTO IL \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

IL RITIRANTE

\_\_\_\_\_

La copia della documentazione clinica sarà conservata, in caso di mancato ritiro, per un anno dalla data della richiesta.

#### INFO COSTI per il rilascio di copia della documentazione clinica

- 1) Copia di cartella clinica conforme all'originale, in formato digitale, via WEB: € 20,00;
- 2) Copia di referti di Pronto Soccorso, referti ambulatoriali e riscontri autoptici: € 10,00 più € 10 per la spedizione;
- 3) Copia di esami radiografici: € 10,00;
- 4) Copia cartacea di cartella clinica / fascicolo ambulatoriale: € 50,00 più € 10 per la spedizione;  
Per tutte le richieste il pagamento deve essere effettuato con pagoPa compilando i campi richiesti compresa la **causale** (Esempio: copia cartella clinica, copia referti, copia rx); al link:  
<https://pagamentinlombardia.servizirl.it/mypay4/cittadino/spontaneo?enteToChange=ASSTR>  
**con ricevuta del pagamento da inviare contestualmente alla richiesta**
- 5) Eventuali spese di spedizione: € 10 tramite pagoPA al link:  
<https://pagamentinlombardia.servizirl.it/mypay4/cittadino/spontaneo?enteToChange=ASSTR>  
**con ricevuta del pagamento da inviare contestualmente alla richiesta.**



Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Rhodense

**ACQUISIZIONE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER INVIO  
CARTELLA CLINICA TRAMITE CANALE WEB**

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_

☐ PER PROPRIO CONTO

☐ ESERCITANDO LA RAPPRESENTANZA LEGALE O RESPONSABILITÀ GENITORIALE VERSO:

Nominativo: \_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_

- dopo aver acquisito e compreso l'informazione fornita dal titolare del trattamento
- ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 2016/679 del 27/04/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali

☐ ACCONSENTO al rilascio/comunicazione dei seguenti:

indirizzo email \_\_\_\_\_

recapito telefonico \_\_\_\_\_

PER L'INVIO DELLA CARTELLA CLINICA TRAMITE CANALE WEB

☐ NON ACCONSENTO all'invio della cartella clinica tramite canale web

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Firma leggibile \_\_\_\_\_

Allegare fotocopia del documento di identità in corso di validità (Carta d'identità o passaporto)

Sede Legale: viale Forlanini, 95 – 20024 Garbagnate Milanese – Tel.02.994.301 – Cod. Fisc. e Part. IVA: 09323530965

Posta elettronica certificata: [protocollo.generale@pec.asst-rhodense.it](mailto:protocollo.generale@pec.asst-rhodense.it) - Sito web: [www.asst-rhodense.it](http://www.asst-rhodense.it)

3