



CARTA DEI SERVIZI 2026

Consultorio Familiare di Paderno Dugnano

**Viale Repubblica 13
Tel. 02.994308807**

consultorio.familiare.paderno@asst-rhodense.it



Carta dei Servizi del Consultorio

Indice

1. Descrizione dell'Unità d'Offerta
2. Status giuridico
3. Possesso dei requisiti
4. Principi
5. Diritti dei cittadini
6. Stili di lavoro e doveri degli operatori
7. Figure professionali
8. Modalità di accesso
9. Apertura
10. Aree di intervento ed attività specifiche
 - 10.1 Procreazione responsabile e salute della donna
 - 10.2 Percorso nascita – Gravidanza e Puerperio
 - 10.3 Percorso nascita – Primo anno di vita “Progetto aperto”
 - 10.4 Certificazione di Interruzione Volontaria della Gravidanza
 - 10.5 Adolescenti e Giovani
 - 10.6 Area Psico –Sociale
 - 10.7 Adozione
 - 10.8 Prevenzione Abuso e Maltrattamento dei Minori
 - 10.9 Contrasto della Violenza di Genere
11. Modalità di riconoscimento degli operatori
12. Qualità del servizio
13. Valutazione della qualità del servizio
14. Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio/gradimento
15. Continuità assistenziale
16. Liste d'attesa
17. Dimissioni
18. Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

- Allegati



1. Descrizione dell'Unità d'Offerta

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" e successivi aggiornamenti) 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 emanata 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 mettendo in rete le diverse attività presenti sul territorio.

Il Consultorio Familiare è un servizio socio-sanitario che garantisce 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 di giovani adulti e adulti a seguito di eventi critici della vita.

2. Status giuridico

Il Consultorio Familiare di Paderno Dugnano, con sede in Viale Repubblica 13 tel. 02-994308807, email consultorio.familiare.paderno@asst-rhodense.it, è gestito direttamente dall'ASST Rhodense ed eroga prestazioni socio-sanitarie ad alta integrazione.

È stato autorizzato al funzionamento ed accreditato con D.G.R. n. 4565 del 18/04/2007.

3. Possesso dei requisiti

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

4. 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 assistenziale per le prestazioni di sua pertinenza, anche in sinergia con i Servizi Consultoriali presenti nella Rete Territoriale 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.

5. Diritti dei cittadini

I principi/obiettivo 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 al Consultorio Familiare di libera scelta, presso il quale deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità, e attenzione
- **Informazione:** ogni cittadino ha diritto a 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. (vedi All.1)
- **Equifruizione:** Il cittadino ha diritto ad ottenere le stesse prestazioni, indipendentemente dalla sede consultoriale di accesso.

6. 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'Equipe

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. È 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

7. 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 interne e dei Servizi Specialistici dell'ASST, sia mantenendo un rapporto con gli altri soggetti istituzionali del territorio (Comuni, Piani di Zona 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.

Attualmente, al CF di Paderno Dugnano sono presenti le seguenti professionalità:

• Ginecologo	n. 1	21 ore Ex SUMAI
• Ostetrica	n. 2	36 ore
• Ostetrica	n. 1	7,12 ore
• Infermiere	n. 1	28 ore
• Psicologo	n. 2	38 ore
• Psicologo	n. 1	13 ore Consulente
• Assistente Sociale	n. 1	18 ore
• Assistente Sociale	n. 1	27 ore
• Educatore Professionale	n. 1	36 ore
• Assistente Sanitaria	n. 1	7,12 ore
• Assistente Amministrativa	n. 1	22 ore

Viene garantita la copresenza degli operatori, secondo quanto stabilito dalle disposizioni di legge, necessaria allo svolgimento delle attività ad alta integrazione.

L'elenco periodicamente aggiornato dei nominativi degli operatori e della loro presenza oraria è esposto nella sala d'attesa del Consultorio.

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



L'accoglienza e l'orientamento sono garantiti nei giorni e negli orari di apertura al pubblico:

LUNEDI'	9.00	13.00	13.30	16.30
MARTEDI'	9.00	13.00	14.00*	16.30*
MERCOLEDI'	11.30	13.00	13.30	15.30
GIOVEDI'	9.00	13.00	13.30	15.30
VENERDI'	9.00	13.00		

**riservata ai giovani di età compresa tra 14 anni e 20 anni compiuti*

Per gli appuntamenti è sufficiente:

- **telefonare** al numero 02 994308807
- **recarsi** presso la sede del Consultorio familiare durante gli orari di accoglienza
- **scrivere una mail** al seguente indirizzo: consultorio.familiare.paderno@asst-rhodense.it

Orari accoglienza specifica a disposizione del pubblico:

- **per visite ostetrico-ginecologiche il lunedì dalle 10.00 alle 12.00 ed il giovedì dalle 14.00 alle 15.30**
- **per consulenze/colloqui psico socio educativi il lunedì dalle ore 14.30 alle ore 15.30 e venerdì dalle 09.30 alle 10.30**

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

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.

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.

9. Apertura

Il Consultorio è aperto dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

LUNEDI'	9.00	13.00	13.30	16.30
MARTEDI'	9.00	13.00	14.00*	16.30*
MERCOLEDI'	11.30	13.00	13.30	15.30
GIOVEDI'	9.00	13.00	13.30	15.30
VENERDI'	9.00	13.00		

**riservata ai giovani di età compresa tra 14 anni e 20 anni compiuti*

Riunione d'equipe con frequenza settimanale il mercoledì dalle 09.00 alle 11.00.



Il Servizio nel **2026** sarà **chiuso**:

- **01 Giugno**
- **Dal 17 al 21 Agosto**
- **Dal 21 al 24 Dicembre**
- **nel 2027 dal 04 al 05 Gennaio**

Nei giorni di chiusura, per urgenze o informazioni indifferibili è possibile contattare:
Consultorio Familiare di Bollate – presso CDC di Bollate Via Piave 20 - tel. 02/99430-5041
e-mail: consultorio.familiare.bollate@asst-rhodense.it
o il Consultorio Familiare di Garbagnate Milanese – presso CDC di Garbagnate Milanese
Via Per Cesate 62 – tel. 02/99430-8250 e-mail: consultorio.familiare.garbagnate@asst-rhodense.it

8

Nelle giornate prefestive il consultorio chiuderà alle ore 13.00.

10. Aree di intervento ed attività specifiche

10.1 PROCREAZIONE RESPONSABILE E SALUTE DELLA DONNA

Prevenzione e Diagnosi precoce

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

Sterilità e infertilità

Presso il Consultorio Familiare è possibile ricevere informazioni, riguardo ai problemi della infertilità e sterilità della coppia, nonché delle tecniche di procreazione medicalmente assistita. Dopo una prima consulenza e valutazione delle problematiche fisiche, se ritenuto opportuno, si propone alla coppia l'invio a strutture specialistiche per l'iter diagnostico e terapeutico. È possibile inoltre usufruire di una consulenza psicologica, volta a sostenere il singolo o la coppia, in merito alla tematica ed ai risvolti psicologici ad essa correlati.

Contracezione

Il Consultorio accompagna la donna e la coppia nella scelta tra le varie possibilità contraccettive, per individuare quella che più si adatta ai propri valori culturali ed etici, ai propri bisogni e stili di vita, allo stato di salute, tenendo conto della fase della vita riproduttiva.

Il Consultorio, garantisce informazioni sui metodi contraccettivi, visite ginecologiche, scelta personalizzata del metodo contraccettivo, nonché controlli periodici.

Quando necessario gli operatori psico-sociali e sanitari intervengono in maniera congiunta per offrire maggiore spazio di riflessione sulle scelte contraccettive.

Contracezione post coitale

Contracezione Post Coitale o Contracezione di Emergenza o "Pillola del giorno dopo": La pillola del giorno dopo non è da considerarsi un metodo anticoncezionale, ma una tecnica di emergenza finalizzata ad ostacolare un eventuale concepimento immediatamente dopo un



rapporto sessuale a rischio di gravidanza/non protetto. È sempre opportuno programmare successivamente una consulenza contraccettiva.

Menopausa

La menopausa è l'evento fisiologico che nella donna corrisponde al termine del ciclo mestruale e dell'età fertile, a causa della conclusione dell'attività ovarica. Tale stato provoca una serie di mutamenti nella donna che riguardano sia aspetti fisici (metabolismo conformazione fisica, sessualità sistema cardio-vascolare e scheletrico, etc.) che psicologici (tono dell'umore, memoria etc.), con una serie di manifestazioni che variano da persona a persona e possono essere più o meno marcati.

Il Consultorio Familiare offre a riguardo, una consulenza sanitaria e psico-sociale, alle donne nel periodo post-fertile, per aiutarle a vivere la menopausa ed i suoi cambiamenti, attivando le risorse necessarie per affrontare un nuovo periodo della vita.

Screening

Nell'ambito dei programmi di prevenzione Regionale il personale consultoriale eroga prelievi per pap test ed HPV test previsti nello screening del cervicocarcinoma. ATS Milano Città Metropolitana provvede alle chiamate con lettera d'invito (fasce d'età 25-29 anni pap test 30-64 anni HPV test).

10.2 PERCORSO NASCITA – GRAVIDANZA E PUERPERIO

La gravidanza è un periodo di preparazione fisica, psicologica ed emotiva in cui la donna e la coppia preparano uno spazio fisico ed emotivo per il bambino, affrontano cambiamenti ed iniziano ad elaborare un nuovo equilibrio.

Il primo momento di accoglienza della donna in gravidanza è a cura dell'Ostetrica, che offre le prime informazioni sanitarie, raccoglie l'anamnesi personale e familiare, predispone la cartella consultoriale e fissa la prima visita ginecologica.

L'Ostetrica sarà la figura di riferimento che accompagnerà la donna per tutto il percorso della gravidanza.

Assistenza alla Gravidanza

Viene garantito il controllo ostetrico-ginecologico periodico. Durante le visite ginecologiche viene monitorato lo sviluppo fisiologico della gravidanza (controllo peso, pressione arteriosa, rilevazione del battito cardiaco fetale) e vengono prescritti gli esami previsti dal protocollo ministeriale a tutela della maternità. (D.M. 10/09/1998), inoltre vengono fornite informazioni ed indicazioni per accedere alle vaccinazioni come da indicazioni regionali.

L'assistenza alla gravidanza è esente da ticket.

Qualora la gravidanza evidenziasse particolari criticità, sarà cura degli operatori indirizzare la donna e/o la coppia alle strutture specialistiche più adatte.

Particolare attenzione viene posta a rilevare precocemente eventuali stati di disagio psicologico o sociale, che necessitino di interventi di sostegno da parte delle psicologhe e/o assistenti sociali del Consultorio o l'invio ad altri Servizi, secondo quanto previsto dal Programma d'Azione finalizzato alla Prevenzione, Diagnosi e Intervento precoce della Depressione Perinatale (ATS Città di Milano Metropolitana).

Alle donne in gravidanza, generalmente nel corso del secondo trimestre, viene offerta la possibilità di valutare lo stato di benessere psichico attraverso il test di auto-somministrazione denominato Scala di Edimburgo, che verrà riproposto anche dopo la nascita.



Incontri di accompagnamento alla nascita

Il percorso di preparazione alla nascita è un progetto attivo presso il nostro Consultorio da oltre 20 anni, vuole offrire uno spazio e un tempo in cui la donna possa ricevere le informazioni necessarie ma soprattutto, possa confrontarsi relativamente alle emozioni e ai sentimenti, i dubbi e le paure, i desideri e le aspettative, che vengono attivati dall'esperienza della gravidanza e del parto.

Laddove possibile il percorso ha inizio con il gruppo **Allatta –Mente** che prevede due incontri rivolto alle gestanti che sono al II trimestre di gravidanza; l'evidenza scientifica sottolinea che il periodo per parlare di allattamento in gravidanza sia proprio questo.

Lo scopo di questo gruppo è favorire la protezione, promozione e il sostegno all'allattamento al seno e diffondere la consapevolezza dell'importanza di allattare al seno.

Gli incontri di accompagnamento alla nascita sono rivolti alle gestanti generalmente tra il settimo ed il nono mese, per permettere al gruppo di condividere analoghe esperienze.

Il percorso attualmente prevede sei/otto incontri, con cadenza settimanale, fatte salve le modifiche imposte dal calendario o per diversa specifica richiesta del gruppo, seguiti da uno/due incontri dopo la nascita del bambino (vedi sotto, punto 10.3 Gruppi Mamma Bambino).

Gli incontri sono gratuiti; avvengono con cadenza periodica; necessitano di iscrizione presso il Consultorio; vedono la presenza integrata di operatrici psico-socio-sanitarie del Consultorio Familiare di Paderno Dugnano.

Visita domiciliare ostetrica

Si tratta di un servizio gratuito, offerto alle mamme che hanno partorito nei presidi ospedalieri dell'ASST Rhodense e delle donne prese in carico presso il Consultorio, 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 e tutte le donne prese in carico presso il Consultorio Familiare.

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, i Gruppi Post Parto, i Gruppi Allattamento, il Massaggio Infantile, i Gruppi di mutuo aiuto sulla Genitorialità, il counselling individuale/di coppia/familiare.

Progetto Pensare Positivo

E' un progetto di Regione Lombardia, ideato per essere integrato coi programmi sanitari nel settore materno-infantile nell'ambito delle cure primarie. Le donne vengono prese in carico nella gravidanza e nel post partum da un'equipe specialistica (ostetrica e psicologa), attraverso l'approccio "Pensare Positivo" per focalizzarsi sul benessere della madre e del bambino in situazioni di fragilità emotiva.

10.3 PERCORSO NASCITA

Per favorire la relazione mamma-bambino, sostenere la mamma nell'affrontare il suo nuovo ruolo, promuovere la genitorialità e il benessere del nuovo nato e della sua famiglia, sono state pensate ed organizzate diverse attività che si riportano di seguito.

Spazio mamma-bambino

È un momento importante di consulenza globale e di sostegno alla relazione mamma-bambino. È necessario fissare il primo appuntamento contattando direttamente l'operatore; gli incontri sono gratuiti.

L'attività si rivolge prioritariamente alle mamme e papà con neonati nel primo trimestre di vita. Ogni coppia genitore-bambino viene vista separatamente, in uno spazio accogliente.

La consulenza permette di monitorare le tappe di crescita del neonato, di sostenere la mamma nell'affrontare il primo importante periodo di relazione con il proprio bambino, di favorire l'allattamento al seno o, viceversa quando è impossibile, aiutare a proporre serenamente l'allattamento artificiale prescritto dal pediatra.

Spazio Allattamento

Particolare attenzione viene posta al sostegno dell'allattamento al seno secondo le linee guida proposte dall'OMS e dall'UNICEF.

Un ambiente dedicato esclusivamente alla mamma e al suo bambino dove poter allattare al seno e/o trovare supporto, da parte dell'ostetrica nell'intraprendere questa esperienza.

Si svolge su appuntamento.



Gruppi mamma-bambino

A proseguimento degli incontri di accompagnamento alla nascita vengono proposti al gruppo incontri dopo la nascita, con la presenza dei bambini, che permettono di condividere, con altre mamme e con gli operatori del Consultorio, l'esperienza del parto, della nascita, dei primi importanti momenti vissuti con il proprio bambino, le gioie, le soddisfazioni, ma anche i dubbi e i momenti di tristezza.

L'attività è gratuita, in giorni concordati direttamente col gruppo delle mamme interessate all'iniziativa.

Ad integrazione del percorso, laddove possibile, sono previsti incontri come da progetto **"Futuri Papà"** con i papà.

12

Massaggio Infantile

Il massaggio infantile è una proposta rivolta alla coppia genitore/neonato.

Con il massaggio è possibile accompagnare, proteggere e stimolare la crescita e la salute del bambino e aumentare il suo stato di benessere.

Il massaggio infantile, stimola e fortifica il sistema circolatorio, respiratorio, muscolare, immunitario e gastrointestinale. Favorisce il legame di attaccamento e rafforza la relazione genitore/bambino; permette al bambino momenti di profonda intimità con la mamma o il papà, attraverso lo sguardo, il sorriso e il contatto.

Personale esperto e formato insegna la pratica della sequenza dei massaggi in piccoli gruppi. I gruppi di genitori e bambini (massimo 5/6 coppie), si incontrano 4/5 volte con cadenza settimanale della durata di due ore. Ogni incontro è gratuito. Per segnalare il proprio interesse è opportuno rivolgersi direttamente in Consultorio, fin dai primi giorni dopo la nascita, l'attività si svolge con cadenza periodica e previa iscrizione.

Gruppo di Alimentazione Complementare del bambino

È un momento dedicato che offre uno spazio e un tempo alle mamme che iniziano l'alimentazione complementare del loro bambino.

Il percorso è gratuito, si articola in due/tre incontri di gruppo, con cadenza periodica, previa iscrizione ed è condotto da una figura sociale e una figura sanitaria. Un incontro si avvale della collaborazione di un medico pediatra di ATS. È rivolto ai genitori che hanno bambini dell'età di 4/7 mesi. Il progetto si pone l'obiettivo di favorire indicazioni basilari tecnico/pratiche sullo svezzamento e sulla corretta e sana alimentazione, utilizzando una metodologia di tipo attivo esperienziale, oltre che favorire un confronto in termini relazionali per ciò che riguarda l'aspetto emotivo legato alla nuova tappa di crescita.

"Nati per Leggere: nutrire la mente" e "Nati per Leggere in gravidanza/Allattamento"

I Progetti hanno l'obiettivo di diffondere la pratica della lettura ad alta voce ai bambini, fin dalla più tenera età, e di favorire uno spazio di socializzazione e di condivisione tra le mamme che vi accedono. La voce di un genitore che legge crea un legame solido e sicuro con il bambino che ascolta inoltre sviluppa le funzioni emotive e facilita l'apprendimento della lingua parlata e la ricchezza del vocabolario.

Nel corso dell'anno potrebbero venire attivati altri gruppi che andranno ad ampliare il ventaglio di offerte di attività nelle aree di competenze del Servizio, in particolare:



1- Area prima infanzia

- Gruppo “**Gioco ... Quindi Cresco!**”: accompagnamento alla scelta delle proposte ludiche più adatte ai bambini nelle diverse fasce d'età
- Gruppo “**Le basi del Baby wearing**”: gruppo di sensibilizzazione, informazione ed educazione all'utilizzo della fascia.
- Gruppo “**Mangiare il giusto, Muoversi il doppio!**” volto ad accompagnare i genitori verso un'alimentazione consapevole a sostegno di stili di vita sani favorendo l'autonomia esperienziale del bambino verso il cibo
- Gruppo “**L'ora delle Mamme!**” volto a rafforzare le competenze relazionali mamma e papà/bambino attraverso il confronto
- Gruppo “**Bebè in sicurezza**” volto ad informare i genitori e gli adulti che si occupano dei bambini dei rischi che si possono incontrare nella gestione quotidiana dei bambini (incidenti domestici e non domestici, esposizione ai devices).

2- Area adolescenza

- Gruppo “**Adolescenti per la prima volta!**”: gruppo psicoeducativo di supporto alla relazione e comunicazione tra pari
- Gruppo “**No Panic!**”: gruppo psicoeducativo di conoscenza e gestione dell'ansia, rivolto ai giovani ed adolescenti

3- Area adulti

- Gruppo “**Proviamo ad ascoltarci!**”: gruppo psico-socio-educativo per genitori di figli adolescenti per facilitare la relazione e la comunicazione tra genitori e figli
- Gruppo “**Uno per tutti, tutti per uno**”: gruppo psicoeducativo di supporto psico-educativo alla mono-genitorialità
- Gruppo “**Grupp-1**”: gruppo psicoeducativo per adulti che hanno già effettuato un percorso di gruppo e che richiedono di implementare le risorse positive e di relazione
- Gruppo “**Menopausa...anche meno**”: gruppo psicoeducativo e ostetrico finalizzato al supporto del benessere fisico, psicologico e relazionale della donna in menopausa

Si valuterà di volta in volta l'opportunità di offrire le prestazioni sopra elencate in presenza o in modalità da remoto o mista.

Tutte le attività di gruppo saranno attivate al raggiungimento minimo delle richieste.



10.4 CERTIFICAZIONE DI INTERRUZIONE VOLONTARIA DELLA GRAVIDANZA

Gli operatori del Consultorio Familiare accolgono la donna, anche minorenne, che richiede l'interruzione volontaria della gravidanza (IVG), fornendo tutte le informazioni in merito a quanto previsto dalla Legge 194/1978 e garantendo le prestazioni sanitarie e psico-sociali, che vengono attivate in tempi utili, dopo aver effettuato un test di gravidanza.

È previsto un colloquio con l'assistente sociale o la psicologa, il cui obiettivo è di accompagnare e sostenere la donna, nonché permettere una decisione responsabile, in merito al significato di tale scelta.

Nel corso del colloquio, vengono esaminate con la donna le possibili alternative all'IVG, compresa la possibilità di non riconoscere il nascituro, affinché la stessa abbia più elementi per scegliere se interrompere o proseguire la gravidanza, nel pieno rispetto della volontà della persona.

Il colloquio è anche una prima occasione per affrontare il tema contraccettivo nell'ottica della procreazione responsabile.

A seguito del colloquio, quando viene confermata la volontà di interrompere la gravidanza, è prevista una visita ginecologica con il rilascio della certificazione.

Sono offerti inoltre un controllo ginecologico post-IVG e la possibilità di colloqui psicologici.

10.5 ADOLESCENTI E GIOVANI

Spazio Adolescenti

È uno spazio dedicato esclusivamente a ragazzi/e, dai 14 al compimento dei 21 anni d'età.

Il martedì pomeriggio, dalle ore 14.00 alle ore 16.30, i giovani possono accedere al Consultorio da soli, in coppia o con amici, anche senza impegnativa del medico curante. Tutte le prestazioni sono gratuite.

E' presente un'équipe con più figure professionali (Ginecologa, Ostetrica, Infermiera, Psicologa, Assistente Sociale, Educatrice Professionale) che accolgono le richieste con disponibilità e riservatezza, dando informazioni e consulenze specifiche relative ai temi della sessualità e contraccezione, rapporto con i genitori, con il partner, con gli amici, con gli insegnanti, con il cibo, l'alcool, il fumo, il rapporto con se stessi, con il proprio corpo, con i propri pensieri ed emozioni, il rapporto di coppia, la propria vita sociale...

Prevenzione ed educazione alla salute

Il Consultorio Familiare di Paderno Dugnano partecipa con i suoi operatori a programmi sovra zonali di Prevenzione ed Educazione alla Salute e di contrasto al fenomeno della Violenza di Genere promossi da ASST Rhodense e ATS Milano Metropolitana presso le Scuole.

10.6 AREA PSICO-SOCIALE

Psicologia clinica e Psicoterapia

Nel corso della vita le persone possono incontrare momenti di particolare difficoltà, in cui l'equilibrio precedentemente raggiunto può "vacillare".

I motivi di "crisi" sono spesso in relazione a molteplici fattori esterni (separazione, divorzio, lutto, eventi traumatici.) ed interni (vissuti individuali) e costituiscono momenti impegnativi, in cui ogni persona riorganizza il proprio benessere psico-fisico e mobilita le proprie risorse.

In queste occasioni, il Consultorio offre consulenza e sostegno psicologico alla persona, alla coppia, alla famiglia.



Valutazioni Psicodiagnostiche

Il Consultorio, su indicazione dell'Autorità Giudiziaria e in rete con i servizi sociali e servizi tutela minori di competenza territoriale, offre percorsi di valutazione psicodiagnostica per adulti, con l'utilizzo integrato del colloquio psicologico clinico e valutazione testale.

Consulenza sociale

Il Consultorio Familiare offre consulenza sociale a singoli, coppie e famiglie, che presentano problemi sociali che incidono sul proprio stato di benessere.

L'assistente sociale accoglie la domanda, ed insieme alla persona o alla coppia, sostiene l'attivazione di risorse individuali, promuovendo ed accompagnando le persone verso processi di cambiamento e di benessere; fornisce informazioni e supporto in merito agli interventi a sostegno del reddito predisposti dalla Regione Lombardia, quando di competenza (Bonus e Fondi).

Le Assistenti Sociali offrono un primo orientamento in merito al diritto di famiglia (separazione, divorzio, maltrattamento, stalking ...), alla tutela della gravidanza e dei minori.

Consulenza psico-socio-educativa

Il Consultorio familiare offre colloqui integrati psico-socio-educativi (psicologa, assistente sociale, educatrice) a singoli, coppie e famiglie, che presentano simultaneamente più livelli di problematicità (per esempio relazionali, sociali, educativi, culturali, ambientali...) e che pertanto richiedono una risposta integrata ai propri bisogni.

Le aree interessate da questi interventi possono riguardare momenti di criticità nelle varie fasi di vita.

Fragilità Consultorio Familiare è attivo nell'accoglienza, l'orientamento e l'eventuale presa in carico di persone che affrontano situazioni complesse in qualità di familiare o di care giver di persone fragili (anziani, disabili, con problemi di dipendenza o patologie croniche invalidanti).

10.7 ADOZIONE

La struttura di riferimento per tutto il territorio aziendale in materia di adozioni nazionali e internazionali è il Centro Adozioni "Il Cerchio" con sede in via Piave,20 Bollate – tel. 02994305699. Un'équipe di psicologi e assistenti sociali specificatamente preparata in materia si occupa di informare sul percorso adottivo, di preparare le coppie aspiranti all'adozione, di sostenere il nucleo adottivo, di valutare l'idoneità all'adozione su richiesta del Tribunale per i Minori.

10.8 PREVENZIONE ABUSO E MALTRATTAMENTO DEI MINORI

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 dei servizi ASST (via Piave,20 Bollate – tel. 02/994305701).



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.

10.9 CONTRASTO ALLA VIOLENZA DI GENERE

Il Consultorio Familiare accoglie le vittime di violenza, sostenendole nel percorso di presa di consapevolezza e di valutazione del rischio di recidiva. Le accompagna nell'analisi della situazione, nell'esplorazione delle risorse, nell'orientamento ad altri Servizi specialistici (sanitari, legali), in collaborazione con Centro Antiviolenza HARA, gli Sportelli Antiviolenza, Forze dell'Ordine, Enti Locali. È attivo con interventi di prevenzione e sensibilizzazione presso le Scuole e le Aziende del Territorio.

16

11. 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.

12. 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

13. 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 sempre a disposizione presso la sala di attesa del Consultorio. (customer satisfaction).

14. 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. Coordinamento Attività Consultoriali
- reclamo formale presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) 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), l'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.

15. 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.

Presso i Consultori Familiari dell'ASST Rhodense è in vigore un modulo di servizio al fine di reperire i turni per garantire la continuità assistenziale.

Per quanto attiene eventuali **disservizi impiantistici o tecnologici**, all'interno della struttura è presente un ufficio logistico dell'SC gestione tecnico patrimoniale (responsabile Arch. Marco Besana) che interviene su chiamata. I sistemi informativi rispondono attraverso un servizio di help-desk H 24.



In caso di malfunzionamento della telefonia fissa, tutti i Consulitori sono dotati di cellulari aziendali configurati anche per ricevere e trasmettere mail.

Gli utenti presenti o in appuntamento verranno informati del disservizio e ricollocati o inviati in sedi consultoriali attive, previo contatto.

16. Lista d'attesa

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.

18

17. 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.

18. Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

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

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



**SC COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALE
CONSULTORIO FAMILIARE DI PADERNO DUGNANO**

Viale Repubblica 13 – 20037 Paderno Dugnano

Tel. : 02994308807

mail : consultorio.familiare.paderno@asst-rhodense.it

Allegato n. 1

19

Modalità per il ritiro di referti di laboratorio o documenti sanitari

I referti potranno essere ritirati dall'interessato, a distanza digiorni 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 ail.....

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

Carta d'identità delegante

Carta d'identità delegato

Firma

.....

Data.....



**SC COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALE
CONSULTORIO FAMILIARE DI PADERNO DUGNANO**

Viale Repubblica 13 – 20037 Paderno Dugnano

Tel. : 02994308807

mail : consultorio.familiare.paderno@asst-rhodense.it

Allegato n. 2

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

20

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

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
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

- request for assistance, complaint, suggestion, commendation

Dati del segnalante

Cognome: Nome:
Data di nascita: Residente a : Via
N° CAP PROV Telefono: E-mail:

- person directly interested in the facts
person delegated by the direct interested party

Segnalazione (SCRIVERE IN STAMPATELLO)

Data evento: Presidio/Luogo
Reparto/Ambulatorio/Servizio interessato:

Description of event (dashed lines for writing)

(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.

22

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/ail
.....

Allego copia del documento d'identità indicato.

Data

Firma

23

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

Allegato n. 4



*Consultorio Familiare di Paderno Dugnano
Azienda Socio Sanitaria Territoriale RHODENSE*

Gentile Signora/e

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

24

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

Il questionario è anonimo.

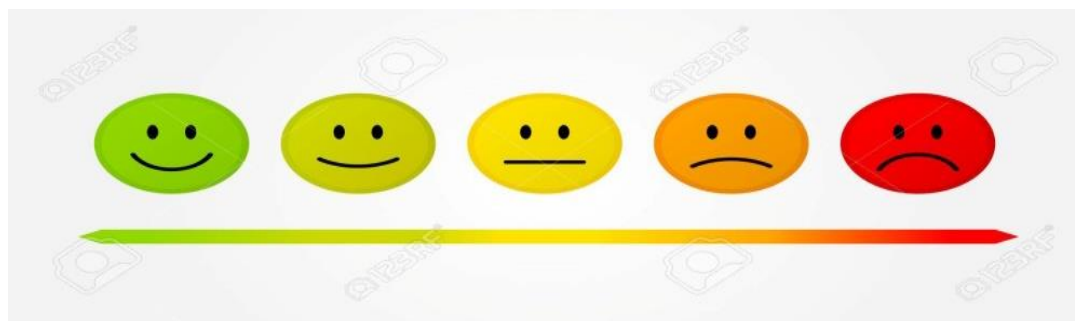
Per rispondere al questionario sarà sufficiente fare una croce sulla faccina che equivale al suo grado di soddisfazione.

Le saremmo grati se volesse depositare il questionario compilato nella apposita cassetta

“RILEVAZIONE GRADIMENTO UTENTI”, collocata presso la struttura.

L'equipe del consultorio

LEGENDA



**MOLTO
SODDISFATTO**

SODDISFATTO

**SUFFICIENTEMENTE
SODDISFATTO**

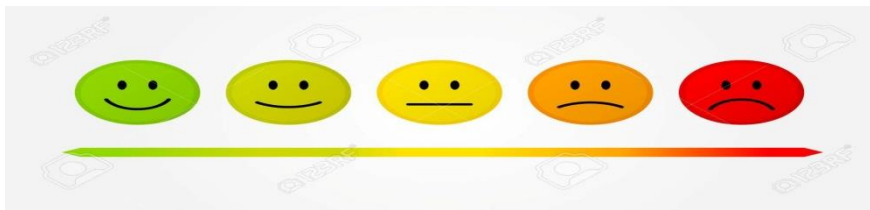
**POCO
SODDISFATTO**

**PER NULLA
SODDISFATTO**

Esprima la sua valutazione.

Si è sentita accolta in modo soddisfacente?

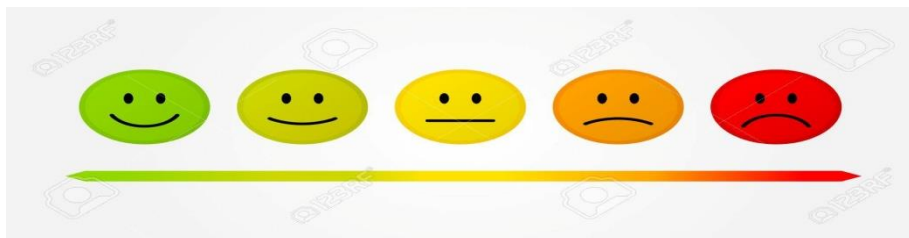
05 Maggio 2026



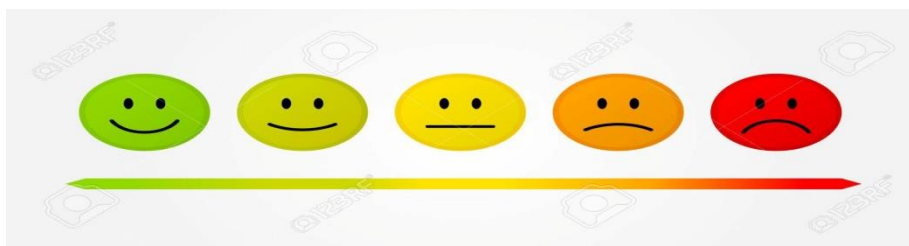
Trova gli ambienti e gli arredi confortevoli?



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

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**



Allegato n. 6



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**

29

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 - Sito web: www.asst-rhodense.it

3