



Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Lariana

# **CONSULTORI FAMILIARI**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Dove puoi trovare il tuo Consultorio**

### **COMO**

Via Napoleona 60 - tel. 031/5855464

### **CANTU'**

Viale Madonna 10 - tel. 031/706595

### **MARIANO COMENSE**

Via Villa 5 - tel. 031/755222

### **PONTE LAMBRO**

Via Verdi 2 - tel. 031/6337935

### **OLGIATE COMASCO**

Via Roma 61 - tel. 031/945971

### **FINO MORNASCO**

Via Trieste 5 - tel. 031/883009

### **MENAGGIO**

Via Diaz 12 - tel. 0344/369805

*L'accesso al Consultorio  
è libero e gratuito,  
non è richiesta  
l'impegnativa  
del medico di base*

*Ricordati di portare  
la tessera sanitaria*

*Telefona o rivolgiti  
direttamente al tuo  
Consultorio*

*siamo anche su internet*

**[www.asst-lariana.it](http://www.asst-lariana.it)**

*alla voce Consultorio familiare*

## **CONSULTORIO FAMILIARE**

*E' un servizio di prevenzione,  
assistenza sanitaria,  
psicologica e sociale.*

*Offre un'accoglienza  
personalizzata, consulenze e  
prestazioni specialistiche per  
il benessere e la salute  
delle persone.*

*E' un punto di riferimento  
per l'individuo,  
la coppia e la famiglia  
nelle diverse fasi della vita.*



Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia  
ASST Lariana

*agg. settembre 2025*

## ***COS'È IL CONSULTORIO FAMILIARE***

**E' un servizio di prevenzione, assistenza sanitaria, psicologica e sociale che offre un'accoglienza personalizzata, orientamento, sostegno ed alcune prestazioni specialistiche per il benessere e la salute delle persone - nell'ambito di un percorso multidisciplinare integrato – a supporto della specifica fase di vita dell'individuo, coppia, famiglia.**

*Come previsto dal D.M. 77 del 23 maggio 2022, "Il Consultorio Familiare rappresenta l'unità d'offerta a libero accesso e gratuita deputata alla protezione, prevenzione, promozione della salute, consulenza e cura rivolte alla donna in tutto il suo ciclo di vita (con particolare attenzione alla presa in carico della gravidanza fisiologica), ai minori, e alle famiglie - all'interno del contesto comunitario di riferimento".*

**In quest'ottica, rappresenta quindi un punto di riferimento cardine - in tutte le diverse fasi della vita - per l'individuo, la coppia e l'intero nucleo familiare, in relazione allo specifico momento che stanno vivendo.**

**Il Consultorio Familiare di Como via Napoleona, ospita anche il Centro Adozioni.**

## ***GLI OPERATORI DEL CONSULTORIO FAMILIARE***

Presso ogni Consultorio Familiare opera una **équipe multidisciplinare** composta da: **assistente sociale, ginecologo, infermiera, ostetrica, psicologo**, con cui ci si può confrontare ed essere aiutati ad affrontare **adolescenza, sessualità, contraccezione, affetti, amicizia, relazioni amorse e familiari, gravidanza fisiologica, puerperio, percorso nascita, interruzione volontaria della gravidanza, genitorialità, prevenzione, educazione alla salute, menopausa** ed ogni altra situazione/evento critico/cambiamento della fase di vita che la persona/coppia/famiglia sta attraversando.

***Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento visibile dall'utente, con l'indicazione del nome, cognome e qualifica professionale.***

## ***COSA NON È IL CONSULTORIO FAMILIARE***

- ❖ Non Servizio di diagnosi e cura, ma LUOGO DI ASCOLTO, ORIENTAMENTO e SUPPORTO
- ❖ Non centro di riferimento per la piccola patologia, ma EQUIPE MULTIDISCIPLINARE CON FINALITÀ DI PREVENZIONE, EDUCAZIONE e TUTELA DELLA SALUTE, PROMOZIONE DELLA CONSAPEVOLEZZA E DEL BENESSERE INDIVIDUALE, DI COPPIA E FAMILIARE
- Il Consultorio Familiare non è quindi un poliambulatorio cui rivolgersi per ottenere prestazioni specialistiche da parte dei diversi professionisti, bensì un servizio multidisciplinare integrato finalizzato a sostenere l'individuo, coppia o famiglia nell'ambito della risposta a domande o criticità emergenti nelle diverse fasi del ciclo di vita personale/familiare, attraverso la costruzione di un percorso individualizzato di risposta ai bisogni e promozione del benessere;
- a differenza di un servizio ambulatoriale, il Consultorio non risponde a richieste di prestazioni settoriali di diagnosi/cura connesse alla singola branca specialistica di riferimento, ma prende in carico la persona nella sua interezza, che comprende non solo la sfera fisica ma anche il suo mondo emotivo/affettivo/relazionale, le condizioni di vita ed il contesto sociale di riferimento;

- gli interventi integrati dei diversi professionisti costituiscono quindi dei possibili "ingredienti" del **percorso preventivo/assistenziale** che – attraverso l'analisi e la comprensione del bisogno condotta con l'utente rispetto allo specifico momento di vita che lo caratterizza – il Consultorio individua a favore della persona/famiglia.

## ***IL CONSULTORIO FAMILIARE: PREVENZIONE E PROMOZIONE DEL BENESSERE***

Riconoscendo al Consultorio un ruolo cardine nell'accompagnamento e sostegno dell'individuo, coppia o famiglia nell'ambito della risposta a domande o criticità emergenti nelle diverse fasi del ciclo di vita personale/familiare, emerge il focus in termini di *preventivi* della mission consultoriale, che sollecita una risposta quanto più precoce ai bisogni e/o ai primi segni di difficoltà espressi dal nucleo familiare e dai suoi componenti nei diversi momenti dell'evoluzione del ciclo di vita - nell'ambito di un approccio integrato multidisciplinare attento alla globalità della persona e del suo sistema di riferimento, in funzione di una reale *promozione del benessere e della qualità di vita individuale e familiare*.

In sintesi, l'approccio globale consultoriale viene garantito mediante la costruzione di un **percorso "su misura"**, sulla scorta della progressiva risposta alle necessità della persona che – indipendentemente dalla motivazione iniziale di accesso in ragione di un primo bisogno espresso – via via si esplicitano nell'arco dello sviluppo della relazione con la multidisciplinarietà del servizio, determinando un itinerario che vede il transito dell'utente stesso in più punti di offerta – integrati e comunicanti - nell'ambito della realizzazione di una risposta complessiva caratterizzata dal contesto di ascolto, sostegno e orientamento - che si esaurisce in un tempo breve ma aperto ad "andate e ritorni", in virtù della connotazione del Consultorio quale punto di riferimento per ogni crisi o cambiamento evolutivo che caratterizza l'intero ciclo di vita individuale e familiare.

## ***IL CONSULTORIO FAMILIARE A 50 ANNI DALLA SUA NASCITA***

Rappresenta il fulcro delle strategie di welfare in ordine all' accompagnamento e supporto ai principali momenti di transizione/evoluzione del ciclo di vita individuale e familiare.

In questo senso, le "storiche" finalità consultoriali - sancite dalle Leggi nazionale n. 405 del 1975 e regionale n. 44 del 1976:

- la sana e responsabile espressione della sessualità in un armonico sviluppo della persona;
- la procreazione libera e consapevole;
- la salute della donna con particolare riferimento alla maternità;
- la salute del concepito, del neonato e del bambino nella prima infanzia;
- l'armonico sviluppo delle relazioni familiari e della coppia, nonché dei rapporti fra genitori e figli;

vengono perseguite attraverso l'attenzione alle "fasi cruciali del ciclo di vita personale/familiare", che si sviluppa nell'offerta di percorsi educativo preventivi, di presa in carico socio-sanitaria, di ascolto, orientamento e sostegno in risposta agli effettivi bisogni rilevati – nell'ambito dell'integrazione, rispetto alle stesse tematiche, tra le specifiche competenze professionali dei diversi operatori.

## ***IL CONSULTORIO FAMILIARE: OBIETTIVI***

- **Facilitare l'accesso** alla rete di servizi ed interventi a favore della famiglia da parte **dell'intero nucleo e/o dei suoi componenti in ogni fase del ciclo di vita individuale e/o familiare** - ove il consultorio si colloca quale nodo strategico delle finalità educativo/preventive, di ascolto, orientamento e supporto.
- **Promuovere la salute ed il benessere individuale e familiare** mediante interventi preventivo/educativi e di supporto il più precoci possibile, *a partire dalla scelta procreativa responsabile per accompagnare il percorso di crescita individuale/familiare nell'arco del suo intero sviluppo* - con particolare attenzione alla funzione di tutela della salute e salvaguardia rispetto a fattori di rischio psico/socio-sanitario connessi alle principali tappe evolutive - e comunque in modo tempestivo rispetto all'insorgere di difficoltà rispetto a qualunque crisi o momento del ciclo di vita individuale e/o familiare.
- Accompagnare il **passaggio dalla mera dimensione di coppia a quella di coppia genitoriale**.
- **Supportare e accompagnare la coppia genitoriale nello sviluppo delle funzioni di cura, accudimento ed educazione** fin dai primi anni di vita del bambino, anche nei confronti di famiglie con figlio portatore di fragilità.
- **Sostenere e orientare le competenze genitoriali**, promuovendo le potenzialità della coppia e della famiglia a favore del benessere, con particolare riguardo alle fasi evolutive e alle possibili criticità del ciclo di vita familiare connesse alla preadolescenza e adolescenza dei figli, conflittualità familiari, crisi coniugali, separazioni, ecc.
- Facilitare **l'accessibilità a favore della fascia adolescenziale/giovanile** mediante l'implementazione di setting qualificati da riservatezza, flessibilità, precocità, tempestività di offerta e/o risposta.
- **Implementare e potenziare l'offerta di momenti di gruppo** quale metodologia di intervento atta a favorire il mutuo scambio, la facilitazione evolutiva, il supporto reciproco e l'attivazione di reti socio-relazionali stabili.

## ***IL CONSULTORIO FAMILIARE: I PERCORSI PREVENTIVO/ASSISTENZIALI***

- *PROMOZIONE SESSUALITA' CONSAPEVOLE E CONTRACCEZIONE*

La presa in carico preventivo/assistenziale - a partire dall'accoglienza – si concretizza nella progettazione personalizzata della **metodica contraccettiva più adatta per la donna/coppia** (con particolare riguardo alla fascia adolescenziale/giovanile) - e connesso monitoraggio della compliance – senza trascurare le finalità connesse alla prevenzione delle Malattie Sessualmente Trasmissibili (MST).

Oltre alla visita ginecologica e controlli periodici (più eventuale ecografia e/o prelievo per Pap Test), ad informazioni, monitoraggio telefonico e consulenza sanitaria, può includere consultazione e sostegno psicologico al singolo e alla coppia.

- *SALUTE RIPRODUTTIVA PRECONCEZIONALE*

La presa in carico preventivo/assistenziale - a partire dall'accoglienza – si concretizza nella progettazione personalizzata volta a favorire, nella donna/coppia, la **realizzazione dell'orientamento procreativo** e ad implementare consapevolezza in materia di sani stili di vita. Oltre alla visita ginecologica (più eventuale ecografia e/o prelievo per Pap Test) e alla

consulenza/consultazione sanitaria, può includere altro counselling e sostegno (particolarmente in ordine a infertilità/sterilità/procreazione medicalmente assistita, ecc.).

#### ➤ *GRAVIDANZA E PERCORSO NASCITA*

La presa in carico preventivo/assistenziale - a partire dall'accoglienza – si concretizza nella progettazione personalizzata multidisciplinare a favore della donna/coppia per **il supporto alla gravidanza, per favorire sani stili di vita ed accompagnare la donna/coppia alla neogenitorialità, ove il focus preventivo/assistenziale ricomprenda entrambi i componenti della coppia di futuri genitori e neo-genitori**. Oltre alla consulenza telefonica, consultazione e valutazione sanitaria, psicologica e sociale, alle visite e controlli ostetrici in gravidanza fisiologica e dopo il parto, può includere sostegno psicosociale e la partecipazione ad incontri di gruppo.

E' ad oggi attivo (*presso i Consultori di Cantù e Fino Mornasco*) il **Percorso Nascita Fisiologico a Gestione Ostetrica** (di seguito PNFGO), che ricomprende anche l'offerta assistenziale assicurata nel post nascita (v. percorso successivo).

Il percorso **"In Viaggio per diventare mamma e papà"**, (che si sviluppa in incontri di gruppo per le coppie di futuri genitori) è ad oggi centralizzato *presso il Consultorio di Como Napoleona*.

#### ➤ *PROMOZIONE DELLA SALUTE E DEL BENESSERE INDIVIDUALE E FAMILIARE NEL POST NASCITA*

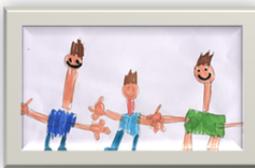
La presa in carico preventivo/assistenziale - a partire dall'accoglienza – si concretizza nella progettazione multidisciplinare personalizzata a favore della donna/coppia/triade per il **supporto al puerperio, all'allattamento ed alla neogenitorialità**, favorendo la promozione delle competenze neo-genitoriali. Oltre a consulenza telefonica, assistenza socio-sanitaria (che può ricomprendere anche prestazioni connesse al PNFGO, ove attivo), interventi preventivo/educativi, sostegno sanitario e psicosociale, può includere la partecipazione ad incontri di gruppo e prestazioni sanitarie atte a favorire la promozione della procreazione consapevole.

L'offerta **"Noi con i nostri bambini"** – spazi di accoglienza, orientamento, condivisione e supporto per mamme e papà - con i loro bambini 0-18 mesi – (ad oggi consulenza ostetrica telefonica ed accesso personalizzato su appuntamento, a cura di ostetrica e psicologo) è attiva presso tutti i presidi consultoriali e garantisce accompagnamento e sostegno anche ai futuri genitori, in corso di gravidanza.

## NOI CON I NOSTRI BAMBINI

**Spazio libero e gratuito di ascolto, confronto, orientamento e supporto  
NUOVI ORARI A PARTIRE DAL 5 maggio 2025**

*Nell'ambito del «percorso nascita consultoriale» Ostetrica e Psicologo/a offrono uno spazio di accoglienza, orientamento, condivisione e supporto - a favore di mamme e papà o futuri genitori, dedicando tempo e attenzione a dubbi e necessità inerenti la fase di vita che stanno attraversando: gravidanza, preparazione alla nascita, genitorialità, relazione di coppia, allattamento, cura, crescita e relazione con il bambino*



Negli orari specificati l'Ostetrica è a disposizione per **SUPPORTO/CONSULENZA TELEFONICA PERSONALIZZATA**.  
A seguito della telefonata, se opportuno un accesso in presenza, verrà fissato un appuntamento in Consultorio dove **Ostetrica e Psicologo/a - insieme - accoglieranno mamma e papà o i futuri genitori.**

**NEL POST NASCITA E' SEMPRE PREVISTO L'ACCESSO TEMPESTIVO IN PRESENZA - previo appuntamento- DI MAMMA E PAPÀ CON IL LORO BEBÈ,**  
per favorire il più precocemente possibile l'osservazione vis à vis a cura di **Ostetrica e Psicologo/a - utile per avviare la prosecuzione della presa in carico, che continuerà a garantire anche il supporto telefonico.**

**FASCE ORARIE DI RISPOSTA TELEFONICA  
A CURA DI OSTETRICA CONSULTORIALE**

<b>Cantù, V.le Madonna 10</b> tel. 031 706595 venerdì 10.00–11.30	<b>Fino Mornasco, Via Trieste 5</b> tel. 031 883013 venerdì 14.30–16.00	<b>Olgiate C., Via Roma 61</b> tel. 031 945956 lunedì 14.30–16.00
<b>Como, Via Napoleona 60</b> tel. 031 5855202 lunedì 10.30–12.00 giovedì 14.30–16.00	<b>Mariano C., Via F. Villa 5</b> tel. 031 755343 mercoledì 10.30–12.00	<b>Ponte Lambro, Via Verdi 2</b> tel. 031 6337931 martedì 10.30–12.00
	<b>Menaggio, Via Diaz 12</b> tel. 0344 369815 martedì 13.00–14.00	

[www.asst-lariana.it](http://www.asst-lariana.it)

Sistema Socio Sanitario  
Regione Lombardia  
ASST Lariana

➤ *INTERRUZIONE VOLONTARIA DELLA GRAVIDANZA (I.V.G.)*

La presa in carico preventivo/assistenziale - a partire dall'accoglienza – si concretizza nella progettazione multidisciplinare personalizzata volta alla **realizzazione delle previsioni ex L. 194/78**, anche in caso di richiesta da parte di minori, nonché alla prevenzione di recidive, mediante condivisione della metodica contraccettiva più adatta per la donna/coppia e connesso monitoraggio della compliance. Oltre all'iter socio-sanitario di legge (assistenza e consultazione sanitaria, psicologica e sociale, visita ed ecografia ostetrica, documentazione ai sensi della L. 194/78) può includere consultazione e sostegno psicologico.

➤ *PREVENZIONE DEL DISAGIO E PROMOZIONE DEL BENESSERE NELLE DIVERSE FASI DEL CICLO DI VITA*

La presa in carico preventivo/assistenziale - a partire dall'accoglienza – si concretizza nella progettazione personalizzata volta alla **promozione del benessere e/o al superamento del momento critico della fase di vita dell'individuo, coppia, famiglia**. Oltre alla consultazione, valutazione e sostegno psicologico, consultazione psico-sociale, ev. supporto e consulenza familiare, ev. ciclo di psicoterapia breve nelle aree di competenza consultoriale, può includere altro counselling/sostegno e/o la partecipazione ad interventi/attività preventivo/educative di gruppo.

Può concretizzarsi in un percorso di accompagnamento psico-sociale di ascolto, orientamento e supporto alla **vicenda separativa** – a favore di coppie che richiedono un sostegno in fase di separazione/divorzio.

Include percorsi psico-socio-educativi (anche di gruppo) volti a rispondere ai bisogni di ascolto, orientamento e **sostegno alla genitorialità** a favore di genitori che richiedono consulenza/supporto.

Può inoltre ricomprendere interventi di **consulenza sociale**, nei termini di *informazione, orientamento, consulenza telefonica, consultazione e supporto in materia di problemi sociali e diritto di famiglia*.

➤ *PREVENZIONE DEL DISAGIO E PROMOZIONE DEL BENESSERE DELL'ADOLESCENTE E DEL GIOVANE*

La presa in carico preventivo/assistenziale - a partire dall'accoglienza – si concretizza nella progettazione multidisciplinare personalizzata volta alla **promozione del benessere e/o al superamento del momento critico della fase di vita dell'adolescente/giovane** – particolarmente focalizzata sull'ascolto, confronto e supporto in merito a: *sessualità, affettività, contraccezione, relazioni con il partner, con la famiglia, con gli amici ed il contesto di riferimento*.

Oltre alla consultazione, valutazione e sostegno psicologico, ev. ciclo di psicoterapia breve nelle aree di competenza consultoriale, assistenza e consulenza sanitaria e psicosociale, può includere la partecipazione ad interventi/attività preventivo/educative di gruppo.

Può inoltre ricomprendere interventi di *consulenza sociale*, nei termini di informazione, orientamento, consulenza telefonica, consultazione e supporto in materia di problemi sociali e diritto di famiglia.

➤ *PREVENZIONE E PROMOZIONE DELLA SALUTE E DEL BENESSERE IN ETA' FERTILE*

La presa in carico preventivo/assistenziale - a partire dall'accoglienza - si concretizza nella progettazione personalizzata volta a realizzare un adeguato **monitoraggio dello stato di salute sessuale/riproduttiva della persona, con finalità preventive** (e connessa pianificazione della tempistica dei controlli periodici), e di promozione di consapevolezza in materia di sani stili di vita. Oltre alla visita ginecologica e controlli periodici (più eventuale ecografia e/o prelievo per Pap Test), ad informazioni, monitoraggio telefonico e consulenza sanitaria, può includere altro counselling/sostegno.

➤ *PREVENZIONE E PROMOZIONE DELLA SALUTE E DEL BENESSERE IN ETA' POST FERTILE*

La presa in carico preventivo/assistenziale - a partire dall'accoglienza - si concretizza nella progettazione personalizzata volta a rispondere ai **bisogni di salute della specifica fase climaterica/pre-post-menopausale** e ad implementare consapevolezza in materia di sani stili di vita. Oltre alla visita ginecologica e controlli periodici (più eventuale ecografia e/o prelievo per Pap Test), ad informazioni, monitoraggio telefonico, consultazione/consulenza sanitaria, psicologica e sociale, può includere altro counselling sostegno e/o la partecipazione ad interventi di gruppo.

➤ *ADOZIONE NAZIONALE ED INTERNAZIONALE*

La presa in carico preventivo/assistenziale - a partire dall'accoglienza - si concretizza nella progettazione personalizzata multidisciplinare a favore della coppia/famiglia, volta ad adempiere al **mandato del Tribunale dei Minori e/o al supporto della genitorialità adottiva**, nei seguenti termini: valutazioni psico-sociali di idoneità all'adozione, incontri di gruppo per la formazione ed il sostegno alla genitorialità adottiva (sia in fase pre-adottiva che a sostegno dell'adozione), attività di monitoraggio sull'inserimento del minore in famiglia e sostegno al nucleo adottivo (Servizio centralizzato *presso il Consultorio di Como Napoleona*).

Nello stesso ambito rientrano le funzioni di informazione/formazione/sensibilizzazione sulla tematica adottiva.

## ***IL CONSULTORIO E L'ADOZIONE***

Le attività inerenti all'adozione nazionale e internazionale sono ad oggi sviluppate presso il **Centro Adozioni unificato** afferente al **presidio consultoriale di Como** sia per quanto riguarda la fase valutativa (indagini psicosociali sulle coppie aspiranti all'adozione), sia relativamente all'attività di monitoraggio sull'inserimento del minore in famiglia e sostegno del nucleo adottivo (interventi di vigilanza/supporto alle famiglie nel primo anno di adozione e post adozione).

Analogamente, i percorsi di gruppo per la formazione e il sostegno alla genitorialità adottiva, sia in fase pre-adottiva che a sostegno dell'adozione, sono centralizzati presso lo stesso Centro Adozioni comasco di via Napoleona 60.

## ***IL CONSULTORIO E I GIOVANI***

Sono considerate in ogni caso prioritarie le domande provenienti da adolescenti, cui deve essere in ogni caso garantita l'offerta congiunta e contestuale dell'erogazione del colloquio di accoglienza e di ulteriori ed opportune prestazioni di approfondimento del bisogno.

L'offerta consultoriale agli adolescenti/giovani è orientata all'ascolto, confronto, dialogo ed informazione su contraccezione, sessualità, affettività e relazioni con il partner, con la famiglia, con gli amici.

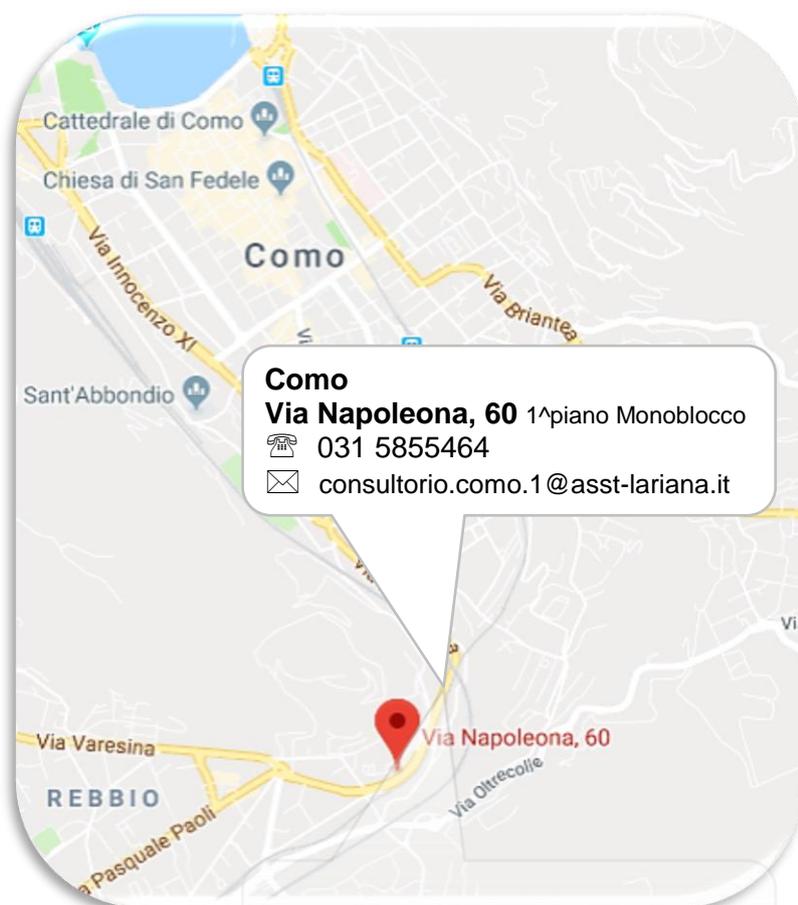
Rispetto alla contraccezione, si sottolinea come il dettato normativo dell'art. 2 della L. 194/78 sancisca la possibilità della prescrizione *dei mezzi necessari per conseguire le finalità liberamente scelte in ordine alla procreazione responsabile*, anche a favore di minori.

## ***I CONSULTORI FAMILIARI DELLA ASST LARIANA: DOVE E IN CHE ORARI?***

I Consultori di ASST Lariana sono aperti per cinque giorni alla settimana - dal lunedì al venerdì - ad eccezione del presidio di Mariano Comense, che è attivo dal martedì al venerdì. Di seguito le indicazioni degli orari in cui sono garantite la risposta telefonica e/o il front-office in presenza; nelle restanti fasce orarie si riceve per appuntamento.

### **CONSULTORIO DI COMO**

FRONT OFFICE TELEFONICO			FRONT OFFICE IN PRESENZA		
Lunedì	08:30-11:30	13:30-16:00	Lunedì	08:30-11:30	13:30-16:00
Martedì	08:30-12:30		Martedì	08:30-12:30	
Mercoledì	08:30-11:30	13:30-16:00	Mercoledì	08:30-11:30	13:30-16:00
Giovedì	08:30-11:30	13:30-16:00	Giovedì	08:30-11:30	13:30-16:00
Venerdì	08:30-11:30		Venerdì	08:30-11:30	



## CONSULTORIO DI CANTU'

FRONT OFFICE TELEFONICO			FRONT OFFICE IN PRESENZA		
Lunedì	08:30-12:30	13:30-15:30	Lunedì	08:30-12:30	13:30-15:30
Martedì	08:30-13:00		Martedì	08:30-13:00	
Mercoledì	08:30-12:30		Mercoledì		
Giovedì	08:30-11:30	13:30-16:00	Giovedì	08:30-11:30	13:30-16:00
Venerdì	08:30-10:00		Venerdì		



## CONSULTORIO DI MARIANO COMENSE

FRONT OFFICE TELEFONICO			FRONT OFFICE IN PRESENZA		
Lunedì			Lunedì		
Martedì	08:30-12:30		Martedì	08:30-12:30	
Mercoledì	08:30-12:30		Mercoledì		
Giovedì	08:30-11:30		Giovedì		
Venerdì	08:30-12:30	13:30-15:00	Venerdì	08:30-12:30	13:30-15:00



## CONSULTORIO DI PONTE LAMBRO

FRONT OFFICE TELEFONICO			FRONT OFFICE IN PRESENZA		
Lunedì	08:30-12:30		Lunedì		
Martedì	08:30-12:30		Martedì		
Mercoledì	08:30-11:30	13:30-16:00	Mercoledì	08:30-11:30	13:30-16:00
Giovedì	08:30-12:30	13:30-15:30	Giovedì	08:30-12:30	13:30-15:30
Venerdì	08:30-11:30		Venerdì		



## CONSULTORIO DI FINO MORNASCO

FRONT OFFICE TELEFONICO			FRONT OFFICE IN PRESENZA		
Lunedì	08:30-11:30	13:30-16:00	Lunedì	08:30-11:30	13:30-16:00
Martedì	08:30-13:00		Martedì	08:30-13:00	
Mercoledì	08:30-12:30	15:00-16:00	Mercoledì		
Giovedì	08:30-12:30		Giovedì		
Venerdì	08:30-11:30		Venerdì	08:30-11:30	



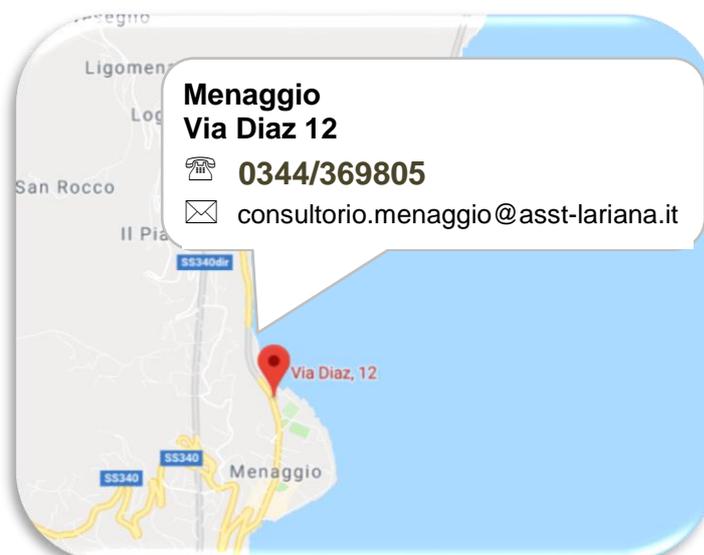
## CONSULTORIO DI OLGiate COMASCO

FRONT OFFICE TELEFONICO			FRONT OFFICE IN PRESENZA		
Lunedì	08:30-11:30		Lunedì		
Martedì	08:30-12:30		Martedì		
Mercoledì	08:30-12:30	15:00-16:00	Mercoledì	08:30-12:30	15:00-16:00
Giovedì	08:30-12:30	13:30-15:30	Giovedì	08:30-12:30	13:30-15:30
Venerdì	08:30-11:30		Venerdì	08:30-11:30	



## CONSULTORIO DI MENAGGIO

FRONT OFFICE TELEFONICO			FRONT OFFICE IN PRESENZA		
Lunedì	08:30-12:30	13:30-15:30	Lunedì	08:30-12:30	13:30-15:30
Martedì	08:30-12:30		Martedì		
Mercoledì	08:30-12:30		Mercoledì		
Giovedì	09:00-12:00	14:00-16:00	Giovedì	09:00-12:00	14:00-16:00
Venerdì	08:30-11:30		Venerdì		



## ***IL CONSULTORIO FAMILIARE: COME ACCEDERE***

Per accedere non serve l'impegnativa del medico di base, ma solo la tessera sanitaria.

L'accesso diretto - in assenza di ricetta - nonché la gratuità anche delle prestazioni in area specialistica ostetrico/ginecologica, sono assicurate in quanto configurabili **nell'ambito della presa in carico multidisciplinare** della donna, dei minori e della famiglia da parte del **Consultorio, servizio deputato alla protezione, prevenzione, promozione della salute**.

La presa in carico consultoriale si avvia di norma previo **appuntamento programmato**; è altresì garantita la possibilità di nuova presa in carico e/o continuità assistenziale anche attraverso **canali "alternativi" di comunicazione per consulenza/supporto telefonico e/o videochiamata** - previo accordo con gli interessati.

La peculiarità connesse alla finalità preventiva, all'approccio multidisciplinare ed alla personalizzazione della presa in carico, determinano quindi anche la specificità delle modalità di prenotazione/appuntamento, che inevitabilmente si discostano da quelle tipiche dei servizi specialistico/ambulatoriali.

**Ogni contatto preliminare, richiesta di informazioni e/o appuntamento, può avvenire per telefono, via email o di persona – a cui seguirà al più presto** (non oltre i tre/quattro giorni lavorativi) un primo colloquio/filtro, finalizzato a comprendere la domanda ed avviare il percorso più appropriato in risposta ai bisogni personali, relazionali e/o familiari.

Ogni nuova richiesta viene quindi filtrata (di norma telefonicamente) da un operatore di area affine rispetto alla domanda, al fine di valutare la congruenza della tematica rispetto all'offerta consultoriale, lo status di assistibilità della persona, possibili profili di urgenza del bisogno rappresentato, oltre ad eventuali necessità di orientamento alla rete dei servizi.

In ogni caso le richieste per **gravidanza, assistenza ai sensi della Legge 194/78** (interruzione volontaria di gravidanza), procreazione responsabile/prevenzione dell'interruzione volontaria di gravidanza - mantengono lo status di "priorità consultoriale".

Al fine di assicurare la maggior efficienza possibile nella saturazione degli spazi/visita disponibili - **nei giorni antecedenti l'appuntamento in area ostetrico/ginecologica e percorso nascita consultoriale (max. 5 giorni lavorativi prima, non oltre il giorno precedente) - viene assicurato idoneo contatto telefonico** (separatamente ad entrambi i partner e/o componenti del nucleo in caso di presa in carico di coppia/familiare) finalizzato a:

- confermare e ricordare l'appuntamento, verificare la persistenza della motivazione alla prestazione calendarizzata, lo stato di salute dell'utente, nonché eventuali ulteriori impedimenti all'accesso (anche in ordine all'opportunità clinica);
- programmare lo spostamento dell'appuntamento qualora fossero riscontrate le criticità di cui al punto precedente;
- rammentare all'utente la tassativa necessità di **informare tempestivamente il consultorio** in caso di criticità (di ordine sanitario, logistico, organizzativo, ecc.) intervenute successivamente al contatto telefonico in argomento.



L'ascolto, l'orientamento, il supporto ed il confronto qualificano l'offerta consultoriale che pertanto rappresenta un setting caratterizzato **dall'ACCESSO "SPONTANEO" AL SERVIZIO** – ove l'eventuale invio si configura come competente indicazione informativa di opportunità - che in ogni caso viene filtrata dalla motivazione e determinazione personale dell'utente, cui pertiene comunque la volontarietà dell'accesso.

La "mission" consultoriale caratterizza quindi il servizio nei termini di punto di riferimento – qualora sussista **l'accesso motivazionale e spontaneo** – per una presa in carico multidisciplinare integrata finalizzata al sostegno ed accompagnamento - scevro da qualsivoglia mandato di ordine prescrittivo/valutativo che condizionerebbe l'autenticità della relazione operatori/utenti nonché il sereno affidamento al servizio, predittivi entrambi sia dell'effettiva compliance che dell'efficacia dell'intervento, finalizzato all'effettiva acquisizione di nuove consapevolezze, promozione di potenzialità e benessere.

## **IL CONSULTORIO FAMILIARE: L'ACCOGLIENZA, LA VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE E LA PRESA IN CARICO**

**Successivamente al "colloquio filtro",** la prima prestazione erogata dal Consultorio a favore della persona/famiglia consiste nel **"colloquio di accoglienza/orientamento",** attraverso il quale un operatore raccoglie le informazioni relativamente alle necessità della persona/famiglia al fine di declinare e comprendere la domanda, per individuare (grazie anche alla valutazione multidisciplinare di équipe) il corretto percorso assistenziale - idoneo a rispondere al bisogno.

A seguito del colloquio di accoglienza – a seconda delle specificità rilevate - all'utente possono essere offerte (contestualmente, se opportuno e/o possibile dal punto di vista organizzativo) ulteriori colloqui (visita/colloquio, consultazione, valutazione psicodiagnostica, ecc.) per l'approfondimento e miglior comprensione della richiesta/situazione, o altre prestazioni specifiche (visite, ecc.) rispetto ai bisogni della persona/famiglia.

Sono considerate **prioritarie le domande provenienti da adolescenti,** quelle concernenti **la gravidanza, l'assistenza ai sensi della Legge 194/78** (Interruzione Volontaria di Gravidanza), **la contraccezione/procreazione responsabile,** anche ai fini della prevenzione dell'I.V.G.

Il colloquio di accoglienza/orientamento costituisce dunque il secondo filtro di accesso al servizio consultoriale – indipendentemente dalla definizione (in fase di prenotazione/primo contatto) da parte dell'utente circa la tipologia del proprio bisogno/domanda – la cui congruenza ed appropriatezza rispetto alle diverse professionalità ed effettive competenze e potenzialità consultoriali, saranno determinate solo a seguito dell'effettuazione del colloquio stesso. Per questa ragione il colloquio di accoglienza (tranne il caso di specifici percorsi assistenziali che prevedono figure professionali "ad hoc") può essere svolto dai diversi operatori consultoriali, in quanto non si caratterizza per le peculiarità tecnico/professionali di chi lo sta conducendo, bensì è finalizzato ad una prima comprensione della domanda, a cui potranno seguire approfondimenti specifici - in coerenza con i bisogni rilevati.

In quest'ottica è la manifestazione del nuovo bisogno/domanda, connesso alla specifica fase del ciclo di vita, che definisce e qualifica ogni nuova presa in carico consultoriale, rispetto alla quale si rende necessaria la specifica prestazione destinata all'accoglienza, prima comprensione ed orientamento della domanda stessa.

Il campo elettivo di pertinenza consultoriale è quindi rappresentato da situazioni "storicamente connotate" rispetto all'evoluzione del ciclo di vita individuale e /o familiare, che possono trovare adeguata risposta/sostegno/risoluzione mediante **interventi di breve/media durata.**

Sulla base degli esiti delle prestazioni valutative concordate – (presentate alla valutazione multidisciplinare di équipe) - e qualora sia ritenuta opportuna e congruente la presa in carico consultoriale – viene progettato il **percorso personalizzato a favore della persona/coppia/famiglia** (progetto individuale e relativa pianificazione degli interventi), che viene condiviso e sottoscritto anche dall'interessato e che costituisce elemento ineludibile del FASAS (l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito). Il **progetto** è soggetto a **periodica**

**revisione multidisciplinare in occasione di ogni cambiamento della situazione e comunque al massimo ogni 6 mesi.**

### ***IL PERCORSO NASCITA CONSULTORIALE: LA PRESA IN CARICO DI COPPIA***

Obiettivo prioritario del percorso nascita consultoriale consiste nella **VALORIZZAZIONE PRECOCE DI ENTRAMBE LE FIGURE GENITORIALI** (a cura di ginecologo, ostetrica e psicologo – supportati da assistente sociale ed infermiera); in tal senso **la presa in carico della coppia** si avvia con un colloquio/filtro (a cura dell'ostetrica) e contestuale consulenza ostetrica telefonica a favore della gravida, parallelamente ad un colloquio/filtro (a cura di psicologo) a favore del partner generativo – fase che di norma precede la prima visita per gravidanza in presenza. Analogo approccio è adottato in caso di prima presa in carico della nuova famiglia nel post-nascita.

### ***IL CONSULTORIO FAMILIARE: PRESTAZIONI GRATUITE E TICKET***

In Consultorio, a partire dal 30 dicembre 2024, **tutte le prestazioni** (anche quelle relative all'assistenza ostetrico/ginecologica consultoriale), **sono gratuite e non necessitano di ricetta.**

Solo gli **esami di laboratorio**, il cui prelievo viene comunque erogato gratuitamente in consultorio, sono soggetti a **ricetta** (direttamente prescritta dal ginecologo consultoriale) e **pagamento del ticket** - fatte salve le esenzioni previste dalla normativa vigente per reddito, patologie (se congruenti all'offerta consultoriale), status o condizione dell'utente.

Rientra in questa casistica l'esame citologico cervico vaginale (**PAP TEST**), per il quale è prevista una **quota di compartecipazione pari ad € 17,00** (che, qualora dovuta, viene pagata direttamente presso la segreteria del Consultorio Familiare, in contanti o mezzo bancomat).

Si ricorda infine che è esente dal ticket un PAP TEST ogni tre anni, per le donne di età compresa tra i 25 ed i 65 anni.

### ***IL CONSULTORIO FAMILIARE: RECLAMI E SUGGERIMENTI***

- L'ASST Lariana assicura la tutela dei cittadini che intendono presentare un **reclamo, una proposta, un'osservazione, un elogio** relativamente ai servizi o alle prestazioni sanitarie erogate. A tale scopo sono state istituite delle specifiche procedure di gestione, per rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e di insoddisfazione. Per esercitare questo diritto è possibile:
- utilizzare il moduli di segnalazione (in allegato) disponibile presso le sedi consultoriali o scaricabile dal sito internet all'indirizzo [https://www.asst-lariana.it/wp-content/uploads/2024/10/scheda\\_segna\\_lazione\\_reclamo\\_elogio.pdf](https://www.asst-lariana.it/wp-content/uploads/2024/10/scheda_segna_lazione_reclamo_elogio.pdf)
  - telefonare, scrivere o rivolgersi telefonicamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico secondo le modalità sotto-indicate (gli operatori degli URP sono a disposizione anche al di fuori degli orari fissati, previo appuntamento).

In caso di consegna del modulo di segnalazione alla Segreteria del Consultorio, quest'ultima provvede tempestivamente all'inoltro all'URP che provvede al protocollo del documento e all'avvio della fase istruttoria.

In caso di segnalazione/reclamo verbale o telefonico, l'operatore URP informa la persona che l'istruttoria viene avviata solo a seguito di inoltro scritto, illustrando le modalità di segnalazione sopra indicate. Avviata l'istruttoria, l'URP provvede alla risposta all'utente di norma entro 30 giorni dalla data di protocollo della segnalazione e di ulteriori 30 giorni in caso di impossibilità di concludere l'istruttoria.

Eventuali segnalazioni in forma anonima verranno archiviate ma non potranno essere prese in carico per l'avvio dell'istruttoria.

### **URP del TERRITORIO**

Tel. 031.585.9787

Fax 031.585.8672

e-mail: [urp.territorio@asst-lariana.it](mailto:urp.territorio@asst-lariana.it)

**Orari di risposta telefonica:** dal lunedì al venerdì, 09:00 – 12:30; nelle altre fasce orarie, è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica, indicando nominativo e recapito a cui essere richiamati.

## ***IL CONSULTORIO FAMILIARE: LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI***

- Per rilevare in maniera più puntuale il livello di **gradimento del servizio consultoriale**, sono stati predisposti dei questionari - generici o specifici per linea di attività – ove in modo assolutamente anonimo è possibile esprimere apprezzamento, critiche, valutazioni o suggerimenti che risulteranno preziosi per verificare e migliorare l'offerta consultoriale (v. allegato).

Verrà successivamente reso disponibile sul sito aziendale specifico questionario compilabile on line.

## ***IL CONSULTORIO FAMILIARE: ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA***

Per ottenere la visione o il rilascio di copie della propria documentazione socio-sanitaria, è necessario presentare istanza – ai sensi del regolamento di cui alla **deliberazione n. 974/2023** [<https://www.asst-lariana.it/amministrazione-trasparente/delibera-974-del-07-09-2023-approvazione-regolamento/>] – alla SC Coordinamento Attività Consultoriale (per informazioni, rivolgersi telefonicamente alla segreteria della SC, al recapito 031.5855570, in orari d'ufficio).

Nella pagina seguente la riproduzione del tariffario in vigore, in allegato copia della specifica modulistica da compilare per la richiesta.

#### **ALLEGATO B: MODALITÀ DI RILASCIO COPIE DI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI E TARIFFE**

- ❖ L'istanza per il rilascio di copie semplici del documento è esente da bollo;
- ❖ La copia semplice del documento è esente da bollo;
- ❖ L'istanza per il rilascio di copia autenticata deve essere redatta in bollo (€ 16,00 per ogni 4 facciate).
- ❖ La copia del documento autenticata verrà rilasciata previa apposizione della/e marca/he da bollo (€ 16,00 per ogni 4 facciate).
- ❖ Tutti i costi dovranno essere corrisposti all'ASST Lariana:
  - o presso gli sportelli dell'Ufficio Cassa della Asst Lariana con carta di debito, carta di credito o contanti;
  - o tramite avviso di pagamento PagoPA, in modalità online (home banking abilitati o app di pagamento) oppure presso qualsiasi punto di pagamento abilitato al PagoPA (ufficio postale, banca, sportello bancomat abilitato, punti vendita SISAL, Lottomatica, etc.).

La trasmissione delle copie tramite servizio postale su richiesta dell'interessato avverrà, previo pagamento dei predetti costi, con addebito delle spese di spedizione tramite contrassegno postale. Il responsabile del procedimento, prima del rilascio di copia dei documenti, accerta che il richiedente o il suo delegato abbiano effettuato il versamento delle somme dovute.

4. Il rilascio di documenti amministrativi richiesti da parte di soggetti pubblici non è soggetto a dei costi nel rispetto del principio di collaborazione istituzionale.

- ❖ l'invio della/e PEC è gratuito;
- ❖ l'invio della/e Mail è gratuito;
- ❖ il costo per ogni scansione della documentazione, nel caso di invio tramite PEC o Mail, è gratuito;
- ❖ il costo per ogni singola fotocopia di documenti amministrativi in formato A4 è di € 0,10 per fotocopia anche fronte/retro;
- ❖ il costo per ogni singola fotocopia di documenti amministrativi in formato A3 è di € 0,20 per fotocopia anche fronte/retro;
- ❖ il costo dell'eventuale supporto ottico (CD-ROM), rilasciato a discrezione dell'Ufficio competente, nei casi di documentazione ingente, è di € 5;
- ❖ Rimborso delle spese di ricerca e visura accesso documentale ed accesso generalizzato di € 5,00 fatti salvi maggiori oneri connessi all'archiviazione presso terzi;
- ❖ Sono fatti salvi eventuali diversi tariffari stabiliti dalla direzione medica di presidio in relazione alle cartelle cliniche.

PER OGNI APPROFONDIMENTO SUL SERVIZIO CONSULTORIALE E/O AGGIORNAMENTO SULL'EVOLUZIONE DELL'OFFERTA E' POSSIBILE RICHIEDERE INFORMAZIONI ALL'INDIRIZZO:

**[consultori@asst-lariana.it](mailto:consultori@asst-lariana.it)**