

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Lecco

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO CONSULTORI FAMILIARI



REV.01 GIUGNO 2022

WWW.ASST-LECCO.IT

IL CONSULTORIO FAMILIARE

Il consultorio è il luogo privilegiato dove attuare gli interventi preventivi a tutela della salute globalmente intesa della famiglia, della donna, dell'età evolutiva, dell'adolescenza, delle relazioni di coppia e familiari.

Le prestazioni sono orientate prioritariamente alla prevenzione, alla promozione della salute e del benessere psicologico del singolo, della coppia, della famiglia e della comunità.

Il Consultorio è un luogo che valorizza la famiglia come risorsa e contemporaneamente come primo nucleo della società, che può necessitare di supporto nei diversi momenti del suo esistere.

Il Consultorio si propone come punto di riferimento per l'individuo, la coppia, la famiglia nelle diverse fasi della vita, individuando e proponendo i percorsi assistenziali socio-sanitari appropriati:

- Informando e orientando le famiglie sui servizi e le risorse del territorio in relazione alle diverse fasi di vita e a sostegno delle competenze genitoriali.
- Integrando e potenziando le attività dei servizi territoriali e specialistici in un'ottica di prevenzione del disagio familiare.
- Favorendo lo sviluppo delle risorse della comunità e la costruzione di reti di relazione tra le persone.
- Promuovendo la cultura dell'accoglienza e lo sviluppo delle reti sociali e familiari.

Il Consultorio persegue tra le proprie finalità specifiche:

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

Gli operatori del Consultorio Familiare si incontrano regolarmente in équipe multidisciplinari rispondendo alle richieste degli utenti ed attivando le risorse sociali del territorio di riferimento. Lavorano in stretta sinergia con le strutture ospedaliere e le autorità giudiziarie e possono contare sulla collaborazione all'interno di alcune sedi consultoriali di Associazioni che si occupano di donne vittime di violenza e di tutela della maternità.

ASST LECCO

I CONSULTORI FAMILIARI

📍 **Consultorio Familiare di Lecco**
via Tubi, 43

📍 **Consultorio Familiare di Calolziocorte**
via Bergamo, 8

📍 **Consultorio Familiare di Olginate**
via C. Cantù, 3

📍 **Consultorio Familiare di Oggiono**
via Bachelet, 7

📍 **Consultorio Familiare di Merate**
Largo Mandic, 1

📍 **Consultorio Familiare di Casatenovo**
via Montereio 15

📍 **Consultorio Familiare di Mandello del Lario**
via Alpini, 1

📍 **Consultorio Familiare di Bellano**
via Papa Giovanni XXIII

📍 **Consultorio Familiare di Introbio**
località Sceregalli, 8/A

COME RAGGIUNGERLI

Sul sito le mappe topografiche suddivise per sede consultoriale con indicazione dei mezzi di trasporto necessari per il raggiungimento della sede. www.asst-lecco.it

OPERATORI

In ogni consultorio opera una équipe multidisciplinare composta da:

- Assistente sociale;
- Infermiere/assistente sanitaria;
- Ginecologo;
- Psicologo;
- Ostetrica/o.

É garantita la massima riservatezza, secondo la normativa vigente sulla privacy (DL n°196 del 2013).

ACCESSO

Ogni persona regolarmente iscritta al *Sistema Sanitario Nazionale* può accedere al Consultorio Familiare e, per le cure essenziali, sia gli stranieri che i cittadini comunitari.

L'ASST di Lecco ha un sistema per la prenotazione di tutte le prestazioni socio sanitarie e sanitarie che consente di prenotare recandosi personalmente o telefonando in una qualsiasi delle sedi accreditate. É possibile dai 14 anni accedere al Consultorio familiare senza l'accompagnamento di un adulto.

La situazione sanitaria che si è presentata a seguito dell'emergenza Covid ha dettato nuove regole volte a prevenire nuovi contagi. Tali regole, declinate dalle normative nazionali e regionali, hanno determinato una riorganizzazione delle attività consultoriali.

Spazi e locali di tutte le sedi sono stati riorganizzati per consentire il distanziamento sociale. Le visite nelle diverse sedi sono prenotate e scaglionate in base agli accessi e alla capienza delle sale d'attesa. La attesa dell'utenza nelle sale dedicate avviene con regolare distanziamento con l'identificazione di sedie occupabili e/o con eliminazione delle sedie superflue.

Per le sedi consultoriali vi è lo screening con misurazione della temperatura corporea organizzato in un unico accesso al presidio, e viene indagata la presenza di eventuali sintomi da Covid-19 dall'operatore che effettua la prestazione (telefonicamente prima dell'accesso o di persona).

In ogni studio è a disposizione gel idroalcolico per la sanificazione delle mani e le attrezzature vengono sanificate dopo ogni visita. Tutti gli operatori del Servizio Consultori Familiari sono dotati degli opportuni DPI in relazione alle attività erogate.

Durante la visita non è prevista la presenza dell'accompagnatore, tranne casi eccezionali debitamente motivati. Inoltre, nelle aree d'accesso alla struttura sono stati messi a disposizione i dispenser di soluzione alcolica per la disinfezione della cute degli utenti.

Il sostegno a fasce di utenza particolarmente fragili (es. donne in gravidanza, puerpere, cittadini con bisogni psicologici nati a seguito dell'emergenza Covid-19,....) viene garantito con servizi sia in remoto sia in presenza.

Il primo contatto con il Consultorio Familiare può avvenire:

- Telefonicamente;
- Direttamente presso la sede del Consultorio Familiare durante gli orari di apertura/ accoglienza al pubblico esposti presso ogni Consultorio Familiare e pubblicati in rete sul sito della ASST;
- Tramite posta elettronica.

LE PRINCIPALI PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE

Le prestazioni socio sanitarie non sono sottoposte a ticket (DGR n° 6131 del 23/01/2017)

COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO

Primo spazio di ascolto diversificato per accogliere ed orientare la domanda espressa dall'utente.

COLLOQUIO DI CONSULTAZIONE E SOSTEGNO

- La consultazione è finalizzata a definire insieme alla persona/famiglia, e a seconda della competenza professionale propria dell'operatore, il percorso progettuale più adeguato alle differenti necessità e viene erogata con un massimo di n. 4 colloqui in un anno;
- Il sostegno viene svolto dallo psicologo e dall'assistente sociale a seconda dei bisogni individuati per un massimo di n. 10 colloqui in un anno. prevenzione del disagio familiare.

INTERVENTI DI PSICOTERAPIA (SINGOLO, COPPIA, FAMIGLIA E GRUPPO)

Interventi strutturati mirati alla cura dei disturbi psicologici e delle disfunzionalità relazionali nell'area di competenza consultoriale per un massimo di n. 10 colloqui.

INCONTRO DI GRUPPO CON UTENTI

L'incontro di gruppo si connota come un incontro periodico e multidisciplinare, finalizzato ad elaborare problemi e difficoltà della persona anche attraverso il confronto e la condivisione in un gruppo con problematiche comuni.

LE PRINCIPALI PRESTAZIONI SANITARIE:

- Prima visita ginecologica e di controllo;
- Prima visita ostetrica e di controllo (con il Ginecologo);
- Colloquio di accoglienza e orientamento in gravidanza
- Bilancio di salute ostetrico prima visita e controllo (con l'Ostetrica)
- Corsi di accompagnamento alla nascita
- Inserzione di dispositivo contraccettivo intrauterino (IUD)
- Rimozione di dispositivo contraccettivo intrauterino
- Prelievo citologico
- Esame citologico vaginale (Pap test)

Le prestazioni sanitarie sono sottoposte a ticket, fatte salve le esenzioni a cui i cittadini possono avere diritto in base alla normativa vigente (età, categoria, gravidanza, etc.) e a quelle legate a specifiche campagne di prevenzione (per esempio Pap-Test) o screening.

CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

Per le prestazioni di ordine ostetrico-ginecologico e sanitario gli appuntamenti sono fissati tramite CUP telefonico o di persona in ciascuna sede consultoriale, secondo l'ordine cronologico di richiesta. Ogni cittadino può rivolgersi alla sede scelta indipendentemente dalla residenza. In caso di lista di attesa gli operatori propongono l'accesso ad altre sedi consultoriali per la medesima prestazione.

Per le prestazioni psico-sociali gli appuntamenti sono fissati telefonicamente o di persona in ciascuna sede consultoriale. La priorità viene data alla specificità delle richieste: richieste dell'Autorità Giudiziaria, segnalazioni da parte di altri Enti territoriali, richieste di progettualità riferite a bandi regionali, accessi spontanei, a seconda del principio di continuità assistenziale.

ATTIVITÀ E MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

ADOLESCENTI

All'interno dei Consultori Familiari vi sono i Consultori Giovani, spazi di ascolto riservati ai ragazzi e alle ragazze di età compresa tra i quattordici e i ventun anni non compiuti, ove è garantita un'accoglienza anche ai minorenni che accedono autonomamente, per approfondire la conoscenza di sé, per affrontare le difficoltà di relazione con i familiari e i coetanei, la sessualità e la contraccezione. Viene garantito altresì un percorso di accompagnamento e tutela della maternità in giovane età (Progetto "Madri Teen").

Le prestazioni psico sociali sono esenti da ticket. Le prestazioni sanitarie (visita ginecologica, pap-test, ecc.) sono sottoposte a ticket, fatte salve le esenzioni a cui i cittadini possono avere diritto in base alla normativa vigente.

ADOZIONI NAZIONALI E INTERNAZIONALI

Il *Centro Adozioni*, collocato presso il Consultorio familiare ASST di Lecco, è il punto di riferimento per le coppie che vogliono avvicinarsi all'adozione e per le famiglie adottive.

Garantisce l'informazione e l'orientamento delle coppie sulle diverse forme di accoglienza di minori, connettendosi con Associazioni ed Enti che operano nella stessa area; effettua, su richiesta del Tribunale per i Minorenni, la valutazione delle coppie che

danno disponibilità all'adozione; garantisce la vigilanza e il sostegno alle famiglie nel primo anno di affidamento preadottivo.

Offre consulenza psicologica e sociale alle famiglie adottive che la richiedono, collabora con le Associazioni di genitori adottivi nella progettazione e nella realizzazione di progetti rivolti ai genitori e ai bambini adottati.

CONTRACCEZIONE E SESSUALITÀ

Il Consultorio offre informazioni, consulenza psicologica e sociale, visite ginecologiche e controlli periodici, per consentire al singolo o alla coppia

il conseguimento delle finalità liberamente scelte in ordine alla procreazione, anche attraverso la prescrizione dei metodi contraccettivi.

CONSULENZA SOCIALE

Il Consultorio Familiare offre consulenze familiari e sostegni sociali al singolo, alla coppia, alla famiglia nell'ambito delle relazioni familiari e del diritto di famiglia.

CONSULENZA PSICOLOGICA

Il consultorio offre interventi psicologici al singolo, alla coppia e alla famiglia, in ordine ai rapporti interpersonali e alla cura dei figli, proponendo,

laddove necessario, percorsi personalizzati di consultazione, sostegno e psicoterapia breve, nell'ambito delle prestazioni dell'area consultoriale.

EDUCAZIONE ALLA SALUTE

Vengono realizzate attività di accompagnamento ai processi di cambiamento dei comportamenti volti ad aumentare il benessere della persona e a promuovere abilità per affrontare i compiti evolutivi.

Tale attività viene svolta in un'ottica preventiva, informativa e formativa nei confronti di gruppi omogenei specifici.

GRAVIDANZA E PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA NASCITA

PERCORSO NASCITA

Il percorso nascita è l'insieme delle prestazioni socio sanitarie per promuovere la salute della donna e del bambino dall'epoca preconcezionale alla gravidanza, parto e nel puerperio dai diversi professionisti che operano in rete per fornire un'assistenza adeguata durante questa importante e delicata fase evolutiva della vita.

I consultori familiari dell'ASST Lecco, in continuità con i punti nascita di Lecco e di Merate, offrono spazi di accoglienza e assistenza in gravidanza e in puerperio in linea con le più attuali evidenze scientifiche e alle ultime normative emanate da Regione Lombardia che prevedono una stretta collaborazione fra i Consultori e i punti nascita e la presa in carico della gravidanza da parte di un'ostetrica di riferimento.

L'articolazione dell'offerta prevede le seguenti prestazioni socio sanitarie:

COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO

I consultori offrono a tutte le donne in gravidanza un primo colloquio di accoglienza e orientamento con l'ostetrica entro 10-15 giorni dal momento della richiesta da parte della donna. In questo colloquio, viene stabilito il percorso assistenziale appropriato (PAI: Piano Assistenziale Individuale) e viene consegnata l'Agenda del Percorso Nascita,

un fascicolo pensato e realizzato per documentare e accompagnare la donna lungo il percorso della gravidanza e del dopo parto. Nell'Agenda è previsto il calendario degli incontri e degli accertamenti previsti per l'epoca gestazionale, oltre alla pianificazione della discussione di temi di salute.

BILANCIO DI SALUTE OSTETRICO PRE-NATALE E POST-NATALE: AMBULATORIO GRAVIDANZA FISIOLÓGICA

A tutte le donne con un decorso di gravidanza fisiologica viene proposto un modello assistenziale basato sulla presa in carico da parte dell'ostetrica o di un team di ostetriche che si occupano della pianificazione, organizzazione ed erogazione dell'assistenza alla gravidanza, dalla visita iniziale fino al periodo postnatale con consulenza dello staff medico solo se necessario, così come raccomandato dalle Linee Guida della Gravidanza Fisiologica (ISS SNLG 2011). L'assistenza alla gravidanza fisiologica consente alle donne di operare scelte informate tenendo conto dei propri bisogni.

Viene offerto il Bilancio di salute ostetrico, prima visita e successivi controlli. Nel caso in cui, durante i controlli ostetrici, emergano fattori di rischio che deviano dal normale decorso fisiologico della gravidanza, l'ostetrica invia la gestante al ginecologo del consultorio per una consulenza aggiuntiva e viene riconsiderato il percorso offerto alla donna.

Al termine della gravidanza l'ostetrica fornisce tutte le indicazioni per l'accesso al punto nascita di riferimento per l'espletamento del parto.

accesso e prenotazione:

L'accesso/prenotazione e avvio del percorso nascita fisiologico avviene mediante primo contatto prenotando il Colloquio di accoglienza e orientamento direttamente nelle sedi Consultoriali.

Dopo il parto la puerpera accede al servizio presentando una prescrizione medica "Bilancio di Salute ostetrico 1° visita post natale" in esenzione da ticket (Codice esenzione M60).

Durante il periodo del puerperio, l'agenda del percorso nascita prevede i Bilanci di Salute post natale con l'ostetrica di riferimento fino a 8 settimane dal parto.

CORSI DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA NASCITA

Il Corso di accompagnamento alla nascita viene offerto a tutte le donne in gravidanza e al partner ed è co-gestito dalle ostetriche dei Consultori e dei punti nascita.

Viene proposto a partire dal II trimestre di gravidanza.

accesso e prenotazione:

E' possibile accedere mediante iscrizione e prescrizione del medico curante. Il corso è gratuito.

Per informazioni e prenotazioni telefonare al numero 0341 253000 dalle 9 alle 12 e dalle 13 alle 15 da lunedì a venerdì o rivolgersi presso gli sportelli cassa ospedalieri di Lecco Merate Bellano o Distretti di Calolziocorte, Mandello del Lario, Oggiono, Casatenovo, Introbio.

PERCORSO POST NATALE

Nei giorni successivi alla dimissione gli operatori dei consultori offrono spazi dedicati al sostegno all'allattamento e alla genitorialità attraverso percorsi personalizzati che prevedono la valutazione del neonato e i controlli in puerperio, le visite domiciliari, il sostegno psicologico, la consulenza sociale.

Si offrono incontri di gruppo ai neogenitori su diverse tematiche di educazione e promozione della salute.

INCONTRI DI GRUPPO PERIODICI RIVOLTI AI NEOGENITORI

- Corso di massaggio al neonato
- Sostegno all'allattamento e alimentazione del bambino nel primo anno di vita.

PROGETTI DI PROMOZIONE DELLA SALUTE IN COLLABORAZIONE CON ENTI ESTERNI

- “Aci viaggiare sicuri” - incontri dedicati alla sicurezza di mamma e bambino in auto
- “Nati per leggere” - promozione della lettura precoce ad alta voce in collaborazione con il Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese
- “Manovre salvavita” - corso di disostruzione delle vie aeree in collaborazione con la Croce Rossa

accesso e prenotazione:

Il primo incontro con gli operatori è garantito su appuntamento entro 7 giorni; per informazioni e iscrizione ai corsi contattare direttamente uno dei nove consultori presenti sul territorio.

PROGRAMMA HOME VISITING PENSARE POSITIVO

Tra le azioni a sostegno della salute e del benessere emotivo delle donne in gravidanza e nel periodo dopo il parto, i Consultori offrono un percorso di cura strutturato per la prevenzione ed il trattamento della depressione perinatale: il programma Home Visiting Pensare Positivo prevede interventi al domicilio da parte delle ostetriche, infermiere e assistenti sanitarie con formazione specifica, in rete con lo psicologo.

Per saperne di più è possibile consultare il link <https://www.pensarepositivo.org/>

SPAZIO ALLATTAMENTO

Lo spazio allattamento è un luogo dove è possibile fermarsi al momento della poppata o per il cambio del pannolino: una mini area ristoro dove la mamma che allatta è la benvenuta e dove sono garantiti accoglienza, riserbo e discrezione. Inoltre la presenza dell'infermiera e dell'ostetrica, durante gli orari di apertura del consultorio garantisce, ove richiesto, anche un supporto specialistico.

La promozione dell'allattamento è considerata una priorità di salute pubblica ed è sancita dalla Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza. È importante che le madri che

allattano siano messe in condizione di andare ovunque e di allattare i propri bambini quando lo richiedono. Infatti l'Organizzazione Mondiale della Sanità e l'UNICEF raccomandano di creare ambienti accoglienti per favorire l'allattamento materno (passo 6 dell'iniziativa Comunità Amica dei Bambini per l'allattamento materno di UNICEF Italia).

Presso alcuni consultori familiari sono stati allestiti spazi allattamento certificati UNICEF.

E' stata redatta la Carta dei Servizi sul percorso nascita consultabile sul sito ATS Monza Brianza.

E' possibile reperire la Carta dei Servizi sul percorso nascita al seguente link: https://www.ats-brianza.it/images/pdf/consultori/Carta_dei_Servizi_Percorso_Nascita_ATSBrianza_Luglio2016.pdf

Date le nuove regole previste dalla situazione sanitaria che si è presentata a seguito dell'emergenza Covid, al fine di prevenire nuovi contagi, l'accesso libero allo spazio allattamento è vincolato dall'andamento epidemiologico del nostro territorio.



PROGETTI REGIONALI A SOSTEGNO DELLA FAMIGLIA

Il Consultorio Familiare offre informazioni ed orientamento ed attua progetti specifici regionali a sostegno della genitorialità e della vulnerabilità del singolo, della coppia e della famiglia.

INTERRUZIONE VOLONTARIA DI GRAVIDANZA (IVG)

Il Consultorio fornisce informazioni, consultazioni, sostegno sociale e psicologico alla donna, anche minorenni e/o alla famiglia che si trova ad affrontare una gravidanza indesiderata o problematica, oltre a consulenze mediche e al rilascio della certificazione per IVG necessaria per effettuare l'intervento presso le sedi Ospedaliere. È previsto un percorso consultoriale dedicato durante

la richiesta di interruzione della gravidanza sia nella fase pre e post interruzione, oltre alla consulenza contraccettiva. Il percorso IVG intende attuare una corretta applicazione della legge.

L'accompagnamento viene effettuato secondo le procedure stabilite dalla legge n°194/78; l'accesso è garantito anche alle minorenni (art. 12).

Il rilascio della certificazione per IVG è effettuato presso:

 **Consultorio Familiare di Lecco**
via Tubi, 43

 **Consultorio Familiare di Merate**
Largo Mandic, 1

I consultori presenti nei presidi territoriali dell'ASST svolgono funzione di informazione, accoglienza ed invio delle donne ai Consultori deputati al rilascio della certificazione per IVG.

Il consultorio si avvale anche della collaborazione del Centro di Aiuto alla Vita (CAV) per un ulteriore supporto, finalizzato ad aiutare la donna a superare le cause che potrebbero indurla all'interruzione della gravidanza.

MALTRATTAMENTO E VIOLENZA SULLA DONNA

Per maltrattamenti si intende tutto ciò che implica sopraffazione psichica, economica, sessuale, oltre che fisica; il consultorio offre alle donne la possibilità di rompere il segreto, fornendo aiuto, informazioni e consulenza sociale e psicologica.

È attiva una collaborazione con l'Associazione "Telefono Donna" di Lecco (www.telefonodonna.lecco.it), e l'Associazione "L'Altra Metà del Cielo" di Merate (www.altrametadelcielo.org), presenti per consulenza e supporto, nei Consultori Familiari come di seguito elencati.

Associazione	Sede Consultorio Familiare	Giorni e orari
Telefono Donna	Consultorio Familiare di Lecco	Martedì dalle h 09:00 alle h 12:00
Telefono Donna	Consultorio Familiare di Calolziocorte	II° e IV° lunedì del mese dalle h 10.00 alle h 12:00
Telefono Donna	Consultorio Familiare di Mandello del Lario	I° e III° martedì del mese dalle h 10:00 alle h 12:00
L'Altra metà del cielo	Consultorio Familiare di Casatenovo	Martedì dalle h 10:00 alle h 12:00
L'Altra metà del cielo	Consultorio Familiare di Merate	Giovedì dalle h 10:00 alle h 12:00

MENOPAUSA

Per accompagnare la donna nel passaggio fisiologico nel periodo post fertile il Consultorio offre interventi di consulenza e sostegno psicologico e di consulenza sociale, visite preventive e di controllo ginecologico alla donna in pre-menopausa e in menopausa.

Vengono proposti presso alcuni consultori incontri di gruppo gestiti dal personale ostetrico per meglio affrontare le problematiche connesse.

PREVENZIONE ONCOLOGICA FEMMINILE

É possibile eseguire gratuitamente il Pap Test ogni tre anni nella fascia compresa fra i 25 e i 64 anni, per l'individuazione precoce dei tumori al collo dell'utero.

É possibile anche eseguire il pap test al di fuori delle campagne di prevenzione con la prescrizione del medico di medicina generale o dello specialista del Consultorio. In questo caso è previsto il pagamento del ticket.

I referti dei Pap Test si ritirano presso il Consultorio dove è stato effettuato il prelievo, dall'interessata o da persona munita di apposita delega e documento di identità, a partire dal 21° giorno lavorativo dall'effettuazione dello stesso.

ALTRE INFORMAZIONI

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Per garantire la continuità delle cure nel caso di trasferimento/ dimissione presso altri servizi o strutture è possibile per il cittadino chiedere il rilascio di una relazione semplice, che indichi il percorso personalizzato intrapreso e gli interventi attuati con la modalità prevista per l'accesso alla documentazione socio sanitaria.

MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

Il cittadino può chiedere di avere accesso agli atti ed alla propria documentazione socio sanitaria presentando un'istanza scritta all'Ufficio Protocollo (sito in Via Tubi 43 a Lecco; presso gli Ospedali Manzoni di Lecco e Mandic di Merate o via e-mail all'indirizzo: protocollo@asst-lecco.it), indirizzata al Responsabile del Servizio Consultori Familiari. Quest'ultimo risponde entro trenta giorni dalla presentazione della domanda, in base a quanto previsto dalla normativa vigente (L 241/90, LR 1/2012 e D.lgs 196/2003). Per il rilascio della documentazione non è previsto alcun costo.

CUSTOMER

Periodicamente, almeno una volta all'anno, il cittadino è coinvolto nella valutazione del gradimento, rispetto a specifiche attività; a tal fine vengono utilizzati idonei strumenti per la rilevazione della customer satisfaction. I risultati della rilevazione vengono esposti nei consultori familiari.

SEGNALAZIONI

Per evidenziare eventuali criticità, proposte, osservazioni è possibile contattare uno dei seguenti **Uffici Relazioni con il Pubblico (URP)**:

URP PRESIDIO LECCO

📍 Via dell'Eremo n. 9/11, 23900 Lecco

☎ 0341 489105

☎ 0341 489104

✉ urp@asst-lecco.it

URP PRESIDIO MERATE

📍 Via Largo Mandic n. 1, 23807 Merate (LC)

☎ 039 5916431

☎ 039 5916420

✉ urp.merate@asst-lecco.it

Il contatto tra il cittadino e l'Ufficio URP interessato può avvenire nelle seguenti modalità:

- Telefonando;
- Per posta elettronica;
- Compilando la scheda di segnalazione prestampata e consegnandola di persona o inoltrandola via fax o eMail.

I reclami presentati per iscritto riceveranno risposta scritta entro 30 gg dalla protocollazione.

- Compila la scheda di segnalazione prestampata in allegato
- Compila il questionario di gradimento in allegato

SEDI E ORARI

Tutti i Consultori Familiari dell'A.S.S.T. Lecco sono dislocati sul territorio lecchese ed è possibile chiedere informazioni, fissare appuntamenti o eventuali visite guidate telefonando ai numeri indicati o presentandosi di persona, durante gli orari di accoglienza, come di seguito.

DISTRETTO DI LECCO

LECCO

📍 Via G. Tubi, 43

☎ 0341 253864

ORARI DI APERTURA:

🕒 da lunedì a venerdì 8:30 - 12:30 | 13:30 - 16:00

ORARI DI ACCOGLIENZA:

🕒 lunedì 9:00 - 11:30 | 14:00 - 16:00
martedì 14:00 - 16:00
gio-ven 9:00 - 12:30

CALOLZIOCORTE

📍 Via Bergamo, 8

☎ 0341 635013/4

ORARI DI APERTURA:

🕒 da lunedì a venerdì 8:30 - 12:45 | 13:30 - 16:00

ORARI DI ACCOGLIENZA:

🕒 lun-mer-gio-ven 12:00 - 12:45

OLGINATE

📍 Via Cantù, 3

☎ 0341 653018/5

ORARI DI APERTURA:

🕒 lun-mer-ven 08:30 - 12:30 | 13:30 - 16:00
giovedì 08:30 - 12:30

ORARI DI ACCOGLIENZA:

🕒 lunedì 14:30 - 16:00
giovedì 10:30 - 12:00

OGGIONO

📍 Via Bachelet, 7

☎ 0341 267940/41

ORARI DI APERTURA:

🕒 da lunedì a venerdì 11:00 - 12:30 | 13:30 - 16:00

ORARI DI ACCOGLIENZA:

🕒 da lunedì a venerdì 11:00 - 12:30

DISTRETTO DI MERATE

MERATE

📍 Largo Mandic, 1

☎ 039 9514515

ORARI DI APERTURA:

🕒 da lunedì a venerdì 8:30 - 12:30 | 13:30 - 16:00

ORARI DI ACCOGLIENZA:

🕒 lun-mar 9:30 - 10:30
mercoledì 14:00 - 15:00
gio-ven 10:30 - 11:30

CASATENOVO

📍 Via Monteregio, 15

☎ 039 9231209

ORARI DI APERTURA:

🕒 da lunedì a giovedì 8:30 - 12:30 | 13:30 - 16:00

ORARI DI ACCOGLIENZA:

🕒 lun-mer-gio 9:00 - 12:00 | 14:00 - 15:00
martedì 9:00 - 12:00

DISTRETTO DI BELLANO

BELLANO

📍 Via Papa Giovanni XXIII

☎ 0341 822126

ORARI DI APERTURA:

🕒 giovedì 9:00 - 12:30 | 13:30 - 16:00

ORARI DI ACCOGLIENZA:

🕒 giovedì 10:30 - 12:00

MANDELLO DEL LARIO

📍 Via degli Alpini, 1

☎ 0341 739412/8

ORARI DI APERTURA:

🕒 lun-gio-ven 8:30 - 12:30 | 13:30 - 16:00

ORARI DI ACCOGLIENZA:

🕒 martedì 9:00 - 11:30
venerdì 11:00 - 12:00

INTROBIO

📍 Località Sceregalli, 8/A

☎ 0341 983313/323

ORARI DI APERTURA:

🕒 lun-mar-mer-ven 8:30 - 12:30 | 13:30 - 16:00

ORARI DI ACCOGLIENZA:

🕒 mar-ven 10:30 - 12:00



- **Distretto di Lecco**
 - Sede di Lecco
 - Sede di Calolziocorte
 - Sede di Olginate
 - Sede di Oggiono
- **Distretto di Merate**
 - Sede di Merate
 - Sede di Casatenovo
- **Distretto di Bellano**
 - Sede di Bellano
 - Sede di Mandello del Lario
 - Sede di Introbio

Superstrada Milano-Lecco
SS36 - Strada Provinciale 72 (Lungolago)
Linea FFSS Milano - Tirano






 **0341 253000**

Numero unico aziendale
ASST Lecco






 **800 638638**

Numero verde unico regionale
Per prenotazioni (solo da telefono fisso)
Per prenotazioni da cellulare 02 999599

URP PRESIDIO LECCO

-  Palazzina dell'amministrazione
 -  da lunedì a venerdì
9:30 - 12:30 | 14:00 -15:30
 -  urp@asst-lecco.it
-  0341 489105
 0341 489104

URP PRESIDIO MERATE

-  Palazzina dell'amministrazione
 -  da lunedì a venerdì
9:30 - 12:30 | 14:00 -15:30
 -  urp.merate@asst-lecco.it
-  039 5916431
 039 5916420

Direttore Dipartimento Materno Infantile:
Dott. Roberto Bellù