

AZIENDA USL TOSCANA NORDOVEST

Unità Funzionale Consultoriale Zona Valdera

FOGLIO ACCOGLIENZA

Responsabile Dr.ssa Patrizia Scida

Il presente Foglio Accoglienza è stato predisposto per fornire all'utenza l'informazione sui servizi offerti nel Consultori e come vi si accede.

Per avere ulteriori informazioni è possibile scrivere all'indirizzo di posta elettronica consultoriovde@uslnordovest.toscana.it.

Per conoscere tutti i servizi offerti dall'azienda USL consulta il sito www.uslnordovest.toscana.it.

Contatti utili:

Responsabile U.F. drssa Scida Patrizia Tel. 0587-273710

Email: patrizia.scida@uslnordovest.toscana.it

Consultorio Familiare Via Fleming 1 Pontedera , tel 0587-273702;

front office telefonico: 0587-273738 ore 11.00-13.30 lunedì-mercoledì-venerdì

in presenza: ore 11.00-13.30 martedì e giovedì

Consultorio Ponsacco c/o Via Caduti di Nassiriya 0587- 098808

Consultorio Bientina c/o distretto socio-sanitario via Pacini 92/A: 0587-273907

Consultorio La Rosa- Terricciola c/o distretto socio-sanitario via Verdi 32: 0587-273857

Consultorio Santa Maria a Monte c/o distretto via San Michele 4: 0587098303

Il CONSULTORIO FAMILIARE, istituito con la legge 405/75, ha il compito di garantire servizi per il benessere della donna, della coppia, del neonato e della famiglia nella sua evoluzione. A tal fine sono offerti interventi di informazione, prevenzione, consulenza ed assistenza di tipo specialistico.

L'EQUIPE DEL CONSULTORIO è composta da Psicologi, Ginecologhe, Ostetriche, Assistente Sociale, Mediatore Linguistico Culturale e lavora in stretta collaborazione e in collegamento con tutti i Servizi Sanitari e sociali del territorio secondo gli indirizzi delle delibere regionali (DGRT 674/2023)

D.Lgs. 196/2003 (Testo Unico Privacy)

Durante tutto il processo di erogazione delle prestazioni, sia di ricovero, che ambulatoriali, si garantisce il corretto uso delle informazioni dalla S.V. fornite o comunque acquisite secondo quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003 (Testo Unico Privacy).

Consenso informato

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari con un linguaggio a lui comprensibile , circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

Il CONSULTORIO effettua attività di PREVENZIONE, INFORMAZIONE ed EDUCAZIONE SANITARIA, DIAGNOSI e CURA nelle sotto indicate AREE:

1. Tutela della salute della donna e della maternità

- Procreazione responsabile, contraccezione, sessualità;
- Tutela della gravidanza e del puerperio (Avvio percorso gravidanza con consegna del libretto, Monitoraggio benessere materno-fetale in gravidanza, Corso di Accompagnamento alla nascita, sportello di consultazione psicologica, sostegno al puerperio, Spazio Allattamento, Corso Massaggio Neonatale)
- Attuazione norme per la tutela sociale della maternità e sull'interruzione volontaria di gravidanza (L.N. n°194 del 22/05/78)
- Percorso "Mamma Segreta";
- Assistenza in menopausa;
- Prevenzione oncologica in ambito ginecologico

2. Valorizzazione e sostegno delle responsabilità familiari

- Attività di sostegno alla genitorialità;
- Attività di mediazione familiare (in situazioni di separazione e divorzio in presenza di figli minori)
- Attività di valutazione delle competenze genitoriali
- Attività di consulenza psicologica per adozione nazionale e internazionale.

3. Tutela dell'adolescente

- Attività di informazione e counselling per adolescenti e giovani attraverso interventi individuali, di coppia, familiari e di gruppo su sessualità contraccezione, prevenzione malattie sessualmente trasmesse, problemi relazionali.
- Interventi di prevenzione primaria (educazione all'affettività e alla sessualità, agli stili di vita sani, bullismo,ecc..) nei contesti di socializzazione giovanile e in particolare nelle scuole.

4. Interventi nei confronti delle donne vittime di violenza e maltrattamento (L:R: n°59 del 16/11/2007)

- Attività di accoglienza e sostegno psicologico e sociale
- Invio presso strutture di accoglienza/protezione in collaborazione con il Servizio Sociale Territoriale
- Attività come Centro di Coordinamento Zonale

PRESTAZIONI EROGATE

CONSULTORIO PONTEDERA

Presidio distrettuale di Pontedera, via Fleming 1, 0587/273702- 273738

Prestazione	Dove si prenota	Specialista	Giorni e orari
Consegna libretti gravidanza e avvio percorso gravidanza	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ostetrica	Giovedì dalle 08.15 alle 10.30 e dalle 13:15 alle 15:30 Sabato dalle 8:15 alle 10:30
Ambulatorio Ostetrico Gravidanza a Basso Rischio	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ostetrica	Lunedì dalle 08:15 alle 12:30 e dalle 13:15 alle 17.45
Consulenze in allattamento	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ostetrica	Lunedì dalle 08.30 alle 10.30 Giovedì dalle 16:30 alle 18:30 Venerdì dalle 08.30 alle 10.30 Sabato dalle 11.30 alle 13.00
Pap test e HPV screening	Chiamata aziendale	Ostetrica	Martedì dalle 08.15 alle 13.00 Venerdì dalle 13:15 alle 18:15 Sabato dalle 08:00 alle 13:00
Ambulatorio Consultoriale Ostetrico-	Prenotazione tramite CUP interno	Ginecologa e Ostetrica	Martedì dalle 8:00 alle 13:00

Ginecologico	Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.		Mercoledì dalle 8:00 alle 10:30 Giovedì dalle 8:00 alle 11:00 e dalle 14:00 alle 17:00 Venerdì dalle 8:00 alle 14:00
Ambulatorio pre IVG	Libero accesso	Equipe Consultoriale	Mercoledì dalle 10:30 alle 13:00
Inserimento IUD	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ginecologa e Ostetrica	Giovedì dalle 11:00 alle 13:00
Tamponi vaginali	Prenotazione tramite CUP generale con impegnativa e pagamento del ticket, se dovuto	Ostetrica	Mercoledì dalle 8:00 alle 09.50
PAP TEST di libera scelta	Prenotazione tramite CUP generale con impegnativa e pagamento del ticket, se dovuto	Ostetrica	Lunedì dalle 08.00 alle 09.40
Incontri di accompagnamento alla nascita (IAN)	Chiamata tramite app. HappyMamma Per informazioni: telefonicamente 0587 273738 Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ostetrica- Psicologo- Pediatra- Ass.sociale	Sabato dalle 08.30 alle 10.30
Mediazione Linguistico- Culturale	Attivabile dagli operatori secondo la richiesta	Mediatrice linguistico-culturale	Secondo necessità
Mediazione Linguistico- Culturale	Attivabile nei percorsi consultoriali	Mediatrice linguistico-culturale	Martedì dalle 8:00 alle 11:00 Mercoledì dalle 08:30 alle 13:30 Giovedì dalle 9:30 alle 12:30
Spazio Allattamento	Accesso libero	Ostetrica	Lunedì dalle 16.30 alle 18.00

			Sabato dalle 10:30 alle 12:00
Massaggio Neonatale	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ostetrica	Secondo indicazione del professionista
CONSULTORIO ADOLESCENTI (DAI 13 AI 25 ANNI)			
Accoglienza	Accesso libero Pontedera - Via Fleming 1, 1° piano	Ostetrica, Assistente Sociale, Psicologo, Ginecologa	Martedì dalle 14:00 alle 17:00 Dal 21/07/26 al 07/09/26 attività spostata al Mercoledì dalle 14.00 alle 17:00 (chiuso il 12/08/2026)
Visite ginecologiche	Prenotazione tramite lista interna	Ginecologa e Ostetrica	Mercoledì dalle 14:00 alle 18:00 Chiuso il 12/08/2026
Consulenze psicologiche	Prenotazione tramite lista interna	Psicologo	su indicazione del professionista
ATTIVITA' PSICOLOGICA			
Colloquio d'accoglienza	All'accoglienza nei percorsi specifici: adolescenti/gravidanza/ IVG	Operatore che effettua l'accoglienza nel percorso specifico	Vedi giorni percorsi specifici,
	Telefonicamente 0587 273701/738 il mercoledì dalle 10 alle 13	Assistente sociale	Secondo indicazione del professionista
Visita psicologica nei percorsi consuntoriali individuali e/o di coppia-familiare, consulenze per adozioni e affidamenti.	Telefonicamente 0587 273701 o 273738 il mercoledì dalle 10 alle 13	Psicologo	Orario concordato dall'agenda del professionista
Consulenza in gravidanza e	Telefonicamente 0587 273738	Psicologo	Orario concordato dall'agenda del professionista

puerperio	Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming il Martedì e Giovedì.		
Consulenza psicologica per Interruzione Volontaria di Gravidanza (IVG)	Accesso libero	Psicologo	Mercoledì dalle 11:00 alle 13:00
Sostegno alla genitorialità	Telefonicamente 0587 273701/738 il Mercoledì dalle 10 alle 13 per il colloquio di accoglienza, successivamente tramite agenda interna con il professionista	Assistente sociale/ Psicologo	Orario concordato dall'agenda del professionista
Gruppi di sostegno a vittime di violenza	Telefonicamente 0587 273701 il Mercoledì dalle 10 alle 13	Psicologo	Orario concordato dall'agenda del professionista
Attività da mandato del Tribunale -Indagine psicosociale -Valutazione delle competenze genitoriali -Valutazione del benessere psicologico dei minori -Sostegno alla genitorialità	Solo su indicazione TM o TO	Psicologo	Orario concordato dall'agenda del professionista

CONSULTORIO PONSACCO

c/o via Caduti di Nassiriya 0587/098808

Prestazione	Dove si prenota	Specialista	Giorni e orari
Pap test e HPV test screening	Chiamata aziendale	Ostetrica	Lunedì dalle 8:00 alle 13:30 Mercoledì 08.15 alle 13.00
Ambulatorio Consultoriale Ostetrico-Ginecologico	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738	Ginecologa e Ostetrica	Martedì dalle 8:00 alle 12:30

	Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.		
Consulenze in allattamento	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ostetrica	Martedì dalle 08.30 alle 10.30 Mercoledì dalle 12:00 alle 13:00
Consegna libretti gravidanza	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ostetrica	Venerdì dalle 11:00 alle 13:15
Incontri di accompagnamento alla nascita (IAN)	Chiamata tramite app. Happy Mamma Per informazioni Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ostetrica	Mercoledì dalle 08:30 alle 10:30
Tamponi vaginali	Prenotazione tramite CUP generale con impegnativa e pagamento del ticket, se dovuto	Ostetrica	Venerdì dalle 8:10 alle 09.10
Ambulatorio Ostetrico Gravidanza a Basso Rischio	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via	Ostetrica	Giovedì dalle 14:00 alle 18:00

	Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.		
Mediazione Linguistico- Culturale	Attivabile dagli operatori secondo la richiesta	Mediatrice linguistico-culturale	Secondo necessità
Spazio Allattamento	Accesso libero	Ostetrica	Mercoledì dalle 10:30 alle 12:00

CONSULTORIO BIENTINA

Presidio distrettuale di Bientina, via Pacini 92/A - 0587/273907

Prestazione	Dove si prenota	Specialista	Giorni e orari
Ambulatorio Consultoriale Ostetrico- Ginecologico	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ginecologa e Ostetrica	Lunedì dalle 8:00 alle 13:40
Ambulatorio Ostetrico Gravidanza a Basso Rischio	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ostetrica	Mercoledì dalle 08.15 alle 10.30
Tamponi vaginali	Prenotazione tramite CUP generale con impegnativa e pagamento del ticket, se dovuto	Ostetrica	Martedì dalle 8:10 alle 09.10
PAP TEST di libera scelta	Prenotazione tramite CUP generale con impegnativa e pagamento del ticket, se dovuto	Ostetrica	Martedì dalle 09.20 alle 09.40
PAP test e HPV screening	Chiamata aziendale	Ostetrica	Giovedì dalle 8:00 alle 13:30
	Prenotazione tramite CUP interno	Ostetrica	

Consegna libretti gravidanza	Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.		Martedì dalle 11:00 alle 13:15
Consulenze in allattamento	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ostetrica	Mercoledì dalle 11:30 alle 13:00
Mediazione Linguistico- Culturale	Attivabile dagli operatori secondo la richiesta	Mediatrice linguistico-culturale	Secondo necessità
Spazio allattamento	Ad accesso libero	Ostetrica	Venerdì dalle 10:30 alle 12:00 presso le Cure Intermedie di Bientina
Incontri di accompagnamento alla nascita (IAN)	Chiamata tramite app. Happy Mamma Per informazioni Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì	Ostetrica	Venerdì dalle 08.30 alle 10.30 presso le Cure Intermedie di Bientina

CONSULTORIO LA ROSA

Presidio distrettuale di la Rosa/Terricciola, via Verdi 32 – 0587/273857

Prestazione	Dove si prenota	Specialista	Giorni e orari
Tamponi vaginali	Prenotazione tramite CUP generale con impegnativa e pagamento del	Ostetrica	Martedì dalle 8:10 alle 09.10

	ticket, se dovuto		
PAP TEST di libera scelta	Prenotazione tramite CUP generale con impegnativa e pagamento del ticket, se dovuto	Ostetrica	Martedì dalle 09.20 alle 09.40
Ambulatorio Consultoriale Ostetrico-Ginecologico	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ginecologa e Ostetrica	Venerdì dalle 8:30 alle 13:10 Chiuso il 14/08/2026
Pap test e HPV screening	Chiamata aziendale	Ostetrica	Giovedì dalle 8:00 alle 13:00
Mediazione Linguistico- Culturale	Attivabile dagli operatori secondo la richiesta	Mediatrice linguistico-culturale	Secondo necessità
Consegna libretti gravidanza	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ostetrica	Martedì dalle 11:00 alle 13:15

CONSULTORIO SANTA MARIA A MONTE

Presidio distrettuale di Santa Maria a Monte, via San Michele 4 – 0587/098303

Prestazione	Dove si prenota	Specialista	Giorni e orari
Ambulatorio Ostetrico Gravidanza a Basso Rischio	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e	Ostetrica	Mercoledì del mese dalle 8:15 alle 13.15

	Giovedì.		
Ambulatorio Consultoriale Ostetrico-ginecologico	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ginecologa e Ostetrica	Mercoledì dalle 8:00 alle 13:30
Pap test e HPV screening	Chiamata aziendale	Ostetrica	Venerdì dalle 8:00 alle 12:00
Consulenze in allattamento	Prenotazione tramite CUP interno Telefonicamente al 0587 273738 Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì. In presenza c/o Consultorio Via Fleming Pontedera il Martedì e Giovedì.	Ostetrica	Venerdì dalle 12:00 alle 13:00
Mediazione Linguistico- Culturale	Attivabile dagli operatori secondo la richiesta	Mediatrice linguistico-culturale	Secondo necessità

Di norma le prestazioni nell'ambito dei percorsi consultoriali (percorso nascita, preconcezionale, contraccezione, adolescenti, infertilità, sessualità, malattie sessualmente trasmesse, genitorialità, prima visita in menopausa, tutela della gravidanza e del puerperio, prevenzione oncologica in ambito ginecologico) sono gratuite, quelle che non rientrano in questi ambiti **vengono eseguite in regime di pagamento del ticket o in esenzione**, se l'utente ne è titolare. Per maggiori informazioni sul ticket consultare la pagina del sito della Regione Toscana a questo indirizzo: <http://www.regionetoscana.it/cittadini/salute/ticket> .

Dove prenotare le prestazioni e pagare il ticket

Salvo indicazioni diverse e chiaramente espresse nelle tabelle sopra riportate, le prestazioni nell'ambito dei percorsi consultoriali si prenotano presso il consultorio dalle ore 11:00 alle ore 13.30 in presenza c/o Consultorio Via Fleming il Martedì e Giovedì oppure telefonicamente al numero 0587 273738 il Lunedì, Mercoledì e Venerdì.

Le prestazioni specialistiche non consultoriali si prenotano presso i punti CUP contrassegnati da apposito logo, che si trovano nei distretti socio-sanitari, negli Ospedali Santa Chiara, Cisanello, Lotti di Pontedera, in alcune farmacie pubbliche o private e presso alcune sedi della Misericordia e della Pubblica Assistenza o telefonicamente al numero 050/995995.

Il ticket, la dove richiesto, può essere pagato agli sportelli CUP dei vari presidi distrettuali negli orari di apertura degli uffici amministrativi e al totem c/o distretti socio-sanitari e ospedale.

Il ticket può anche essere pagato online a questo indirizzo: <http://www.uslnordovest.toscana.it/servizi-online>

Obbligo di disdetta e Malum

Se l'utente non può presentarsi ad una qualsiasi visita specialistica o prestazione diagnostico-terapeutica, indipendentemente dal tempo di attesa previsto, deve comunicarlo al CUP almeno 48 ore prima della data prenotata.

In caso contrario l'utente è tenuto comunque a pagare il ticket previsto per la prestazione richiesta.

Come disdire

Per disdire la prestazione in modo da non incorrere nel malum si può

1. Rivolgersi ai punti CUP
2. telefonare al numero 050/995995
3. telefonare nei giorni e orari indicati al numero 0587/273738

Seguire le indicazioni riportate in calce al foglio di prenotazione.

INFORMAZIONI DI TIPO GENERALE

Rispetto della Privacy

Regolamento del parlamento Europeo e del Consiglio n°679 del 27 aprile 2016 e D.Lgs. 196/2003 (Testo Unico Privacy), come novellato dal D.Lgs. n°101 del 2018 di adeguamento dell'ordinamento nazionale alla normativa comunitaria

In riferimento alla disciplina indicata in grassetto e riguardante la materia della protezione dei dati personali, si comunica che durante tutto il processo di erogazione delle prestazioni, sia di ricovero, sia ambulatoriali l'Azienda è impegnata a garantire un uso lecito, corretto e trasparente delle informazioni personali che La riguardano, attraverso l'adozione di misure organizzative e tecniche che possano rappresentare idonei sistemi di sicurezza e di protezione dei dati trattati. Adeguata informativa sul trattamento dati viene fornita al momento del primo contatto e firma del consenso dati; è inoltre esposta nelle sedi consultoriali.

Consenso Informato

I cittadini utenti dei servizi e/o ricoverati hanno diritto ad essere informati dagli operatori sanitari, con un linguaggio comprensibile, sui rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi sulla possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

È garantita la possibilità di usufruire al bisogno di un mediatore linguistico o culturale.

Tempi di attesa

In base alle DGRT n° 143 del 27.02.2006 l'Azienda si impegna ad assicurare la prima visita specialistica di **cardiologia, ginecologia, oculistica, neurologia, dermatologia, ortopedica, urologica, chirurgica e otorinolaringoiatria**, entro il *tempo massimo di 15 giorni* ed In base alla DGRT N 867 del 20.11.2006 , l'azienda si impegna a garantire l'erogazione di alcune prestazioni specialistiche strumentali di **Radiologia convenzionale** ed **Ecografia**, entro *un tempo massimo di 30 giorni*, in almeno un punto di offerta ospedaliero o territoriale, pubblico o privato accreditato, in qualsiasi zona-distretto in cui è suddiviso il territorio di competenza aziendale.

L'Azienda, nell'eventualità non renda disponibile tali prestazioni entro il tempo massimo previsto almeno in un punto di erogazione, riconosce all'utente residente e/o domiciliato nel territorio di competenza un risarcimento economico di 25.00 euro.

L'Azienda Toscana Nordovest garantisce **la tutela dei diritti del cittadino**.

Chi desidera presentare SUGGERIMENTI, RECLAMI, SEGNALAZIONI o ELOGI, può rivolgersi:

- All'Ufficio Relazioni con il Pubblico URP (sedi e orari a questo indirizzo <http://www.uslnordovest.toscana.it/urp>)
- Telefonare al numero verde 800 221290
- **Oppure** Inviare una mail all'indirizzo urp.pisa@uslnordovest.toscana.it o all'indirizzo di posta certificata aziendale direzione.uslnordovest@postacert.toscana.it

Nel sito aziendale alla pagina dell'URP è possibile scaricare il modulo per presentare ringraziamenti segnalazioni reclami <http://www.uslnordovest.toscana.it/ringraziamenti-segnalazioni-reclami>