



# CARTA DEI SERVIZI

# POLO OSPEDALIERO



***Revisione Luglio 2021***

2	<b>INDICE</b>
3	<b>PRINCIPI E REGOLE</b>
4	<b>L'AZIENDA E IL SUO TERRITORIO</b>
5	<b>PRONTO SOCCORSO</b>
7	<b>I NOSTRI OSPEDALI: INFORMAZIONI</b>
20	<b>IL RICOVERO NEI NOSTRI OSPEDALI</b>
23	<b>MODALITA' DI PRENOTAZIONE</b>
32	<b>LABORATORIO D'ANALISI</b>
43	<b>ANATOMIA PATOLOGICA</b>
45	<b>LA RADIOLOGIA</b>
46	<b>IL TICKET</b>
52	<b>IL DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE</b>
51	<b>LA NEUROPSICHIATRIA INFANTILE</b>
53	<b>LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA</b>
57	<b>L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>
59	<b>L'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA</b>
60	<b>LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO</b>
61	<b>NUMERI UTILI</b>

## I PRINCIPI FONDAMENTALI AI QUALI CI ISPIRIAMO

### **Universalita' e imparzialita'**

*Siamo a disposizione di chiunque abbia un problema sanitario, senza distinzione di sesso, età, razza, lingua, religione e opinione politica, né di forme di handicap fisico e mentale*

### **Centralita' della persona**

*Ci prendiamo cura delle persone, rispettando la dignità di ciascuno. Tutti i nostri operatori si impegnano affinché ogni paziente sia protagonista informato e consapevole in ogni momento del percorso diagnostico /terapeutico prospettato e affinché la sua scelta venga rispettata*

### **Continuita'**

*Organizziamo i nostri servizi in modo da poter rispondere in ogni momento alle necessità sanitarie dei nostri pazienti. Ci coordiniamo con i medici di famiglia e gli altri servizi del territorio per assicurare la continuità dell'assistenza*

### **Efficienza, efficacia, appropriatezza**

*Organizziamo le nostre prestazioni e la gamma dei servizi offerti per assicurare i minori tempi di attesa e di intervento e l'eccellenza dei risultati . Ci impegniamo a fornire un servizio sanitario che sappia coniugare efficienza e qualità, giustizia e solidarietà*

### **Partecipazione**

*Invitiamo ciascuno a collaborare attivamente per consentirci di tutelare meglio i suoi diritti, ed in particolare quello ad una corretta erogazione dei servizi e all'accesso a tutte le informazioni che lo riguardano*

# L'AZIENDA E IL SUO TERRITORIO -

Sistema Socio Sanitario

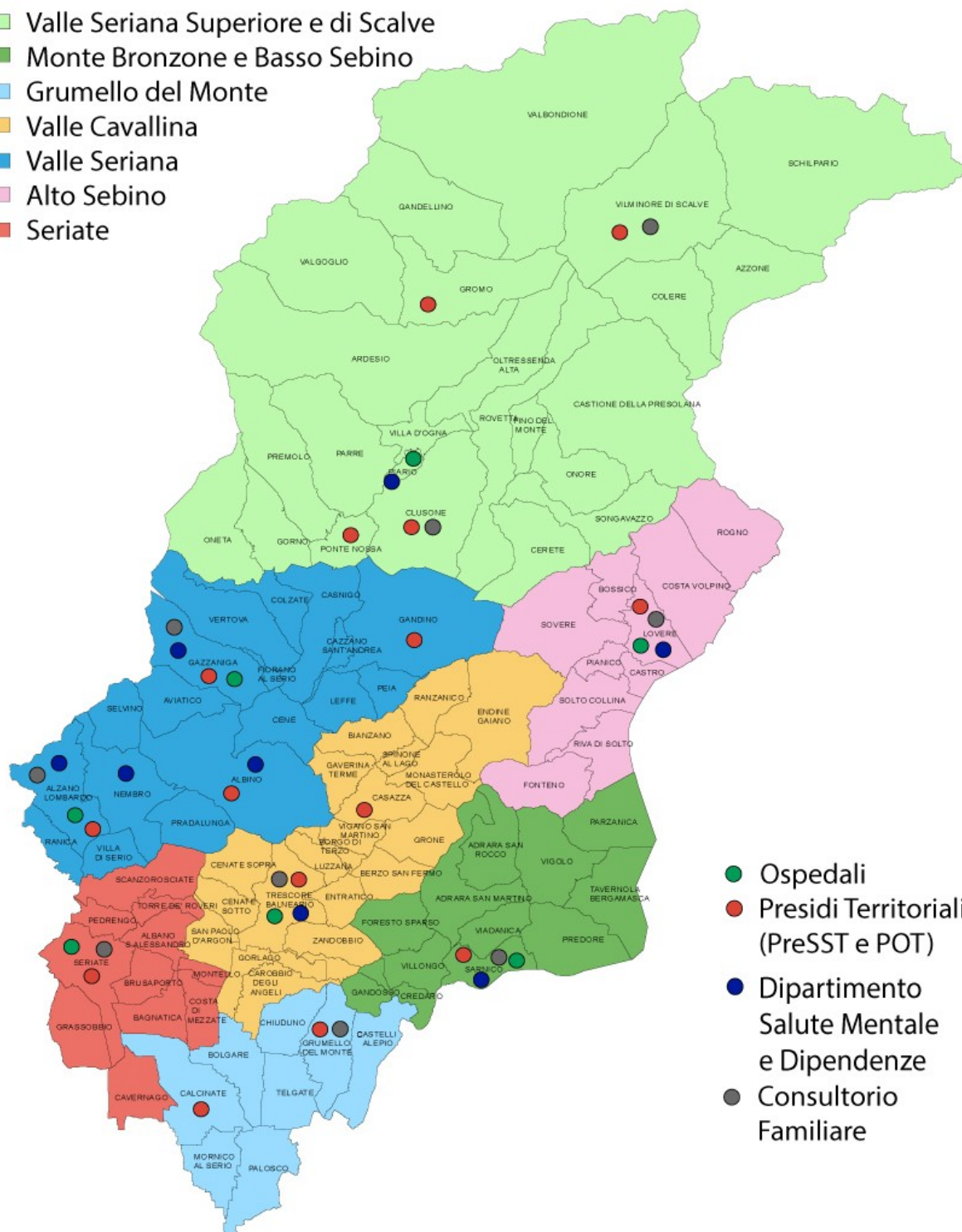


Regione Lombardia

ASST Bergamo Est

## ASST BERGAMO EST

- Valle Seriana Superiore e di Scalve
- Monte Bronzone e Basso Sebino
- Grumello del Monte
- Valle Cavallina
- Valle Seriana
- Alto Sebino
- Seriate



- Ospedali
- Presidi Territoriali (PreSST e POT)
- Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze
- Consultorio Familiare

## **PRONTO SOCCORSO**

---

L'ASST Bergamo Est è dotata di una **Unità Operativa Complessa** di Pronto Soccorso da cui dipendono le Unità Operative Semplici di **Seriate (sede di Dipartimento di Emergenza), Alzano, Piario (Pronto Soccorso Potenziato), Lovere**, che risponde in ogni momento, nell'arco delle 24 ore, alle richieste di soccorso urgente dei cittadini.

L'ordine in cui gli utenti vengono sottoposti alle visite è stabilito tramite la procedura di **TRIAGE** sulla base della gravità e dell'urgenza, e non dell'ordine di arrivo, secondo un codice colore che indica il grado di gravità:

### **CODICE ROSSO:**

Paziente grave in pericolo di vita. Il P.S. blocca la propria attività e si prepara a soccorrere immediatamente il paziente.

### **CODICE GIALLO:**

Paziente grave, con pericolo di peggioramento delle condizioni generali. Il P.S. si attiva per ridurre al minimo i tempi di attesa.

### **CODICE VERDE:**

Non c'è pericolo di vita e la visita è differibile. Il paziente viene tenuto in osservazione e visitato dopo i casi più urgenti.

### **CODICE VERDE CATEGORIE FRAGILI:**

- bambini (< 12 anni di età);
- anziani (> 75 anni di età compromessi)
- pazienti diversamente abili o compromessi per patologie croniche/degenerative/neoplastiche
- donne gravide

### **CODICE BIANCO:**

Caso meno grave, generalmente risolvibile dal medico di famiglia. Il paziente sarà comunque visitato, ma solo dopo che il personale ha risolto i casi più urgenti. Per tutti i cittadini da 14 a 65 anni non esenti è previsto un ticket.

### **CODICE AZZURRO:**

in verità è una "non assegnazione" del codice di gravità. Lo si utilizza esclusivamente per i pazienti che rientrano in PS per completamento diagnostico (su indicazione del Medico di Guardia che ha dimesso il paziente) e per i pazienti trasferiti da altri PS dell'Azienda per eseguire esami o consulenze specialistiche. .

Il numero di prestazioni richieste nell'arco della giornata e nei vari giorni della settimana è difficilmente prevedibile e programmabile. Il buon funzionamento di questo servizio dipende anche dall'uso corretto e appropriato che ne fanno gli utenti e dalle indicazioni dei Medici di Medicina Generale e di Guardia Medica.

### **E' importante accedere al P.S. solo in caso di reale urgenza**

Quando la sintomatologia accusata è compatibile con una visita medica preliminare è opportuno rivolgersi al medico curante o al Servizio di continuità assistenziale.

In caso di richieste di prestazioni recanti la dicitura "URGENTE" occorre rivolgersi al Pronto Soccorso, dove il medico in servizio provvede ad impostare il corretto percorso del paziente.

*ORARI, SEDE, TELEFONI*

## **Indirizzo**

Via Paderno, 21  
24068 Seriate (BG)

Situato all'inizio della Val Cavallina. A 5 Km. da Bergamo

**Centralino:** +39 035 306 3111

**PRONTO SOCCORSO: Presente**

Ingresso da via Paderno, 21

**Direzione medica:** +39 035 306 3231 o 3230

Per prenotazioni, modifiche o revoche di visite ed esami specialistici ambulatoriali in regime di S.S.N:

Dettagli nella Sezione Prenotazioni a pag 24

## **Visite Parenti**

Le visite ai reparti di degenza sono sospese. Sono ammessi visitatori /familiari, in casi strettamente necessari, autorizzati dal Direttore Medico; Il visitatore accederà nel rispetto delle misure di prevenzione standard.

<b>Orario d'apertura camera mortuaria</b>		
Da Lunedì a Venerdì	8.30	17.30
Sabato, Domenica e Festivi		
Mattino	8.30	12.30
Pomeriggio	13.00	17.00

## **Reparti:**

- **Cardiologia Unità Coronarica**
- **Chirurgia**
- **Medicina Generale**
- **Nefrologia e Dialisi**
- **Neonatologia – T.I.N.**
- **Neurologia**
- **Oculistica**
- **Oncologia Day Hospital**
- **Ortopedia Traumatologia**
- **Ostetricia Ginecologia**
- **Otorinolaringoiatria**
- **Pediatria**
- **Riabilitazione Specialistica Cardiovascolare**
- **Rianimazione**
- **Senologia**

## **Servizi:**

- **Anatomia Patologica**
- **Anestesia – Blocco Operatorio**
- **Gastroenterologia – Endoscopia Digestiva – Dietologia**
- **Laboratorio Analisi**
- **Medicina indirizzo metabolico nutrizionale**
- **Poliambulatori**
- **Pronto Soccorso**
- **Radiologia**
- **Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale**



## GRUPPI DI LAVORO INTERDISCIPLINARI:

- **Breast Unit:** prevenzione e intero percorso di presa in carico delle pazienti con patologia mammaria, dalla diagnosi, all'intervento, alla terapia, alla riabilitazione del follow up.
- **Prostate Unit:** gestione del paziente affetto e/o con sospetto di neoplasia della prostata, dalla diagnosi precoce al corretto planning terapeutico e follow-up, in un approccio multidisciplinare.
- **Colon Unit:** prevenzione e trattamento integrato del paziente affetto da patologia del colon e del retto
- **Pavimento pelvico:** presa in carico di pazienti di ogni età con disfunzioni vescicali e rettali che alterano la qualità della vita e che richiedono un approccio multidisciplinare.
- **Rete Integrata Materno Infantile**
- **Nutrizione Clinica**
- **Continuità assistenziale**
- **C.I.O.** (Controllo Infezioni associate all'assistenza)

*ORARI, SEDE, TELEFONI*

## **Indirizzo**

Via Mazzini, 88

24022 Alzano Lombardo (BG)

Situato in Val Seriana a 6 Km. da Bergamo.

**Centralino:** +39 0 5 306 4111

**PRONTO SOCCORSO: Presente**

**Direzione medica:** +39 035 306 4217

Per prenotazioni, modifiche o revoche di visite ed esami specialistici ambulatoriali in regime di S.S.N. :

**Dettagli nella Sezione Prenotazioni a pag 24**

## **Visite Parenti:**

Le visite ai reparti di degenza sono sospese. Sono ammessi visitatori /familiari, in casi strettamente necessari, autorizzati dal Direttore Medico; Il visitatore accederà nel rispetto delle misure di prevenzione standard.

## **Camera Mortuaria**

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 19.00

Il Sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00

## Reparti

- Chirurgia Generale
- Medicina Generale
- Oncologia Day Hospital
- Oncologia Medica
- Ortopedia Traumatologia
- Ostetricia Ginecologia (temporaneamente sospesa)
- Pediatria (temporaneamente sospesa)
- Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura

## Servizi

- Anestesia
- Dipartimento di salute mentale
- Laboratorio Analisi
- Poliambulatori
- Pronto Soccorso
- Psicologia
- Radiologia
- Senologia
- Servizio di Cardiologia
- Servizio di Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva
- Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale

*ORARI, SEDE, TELEFONI*

## **Indirizzo**

Via A. Manzoni, 130

24025 Gazzaniga (BG)

Situato in Val Seriana a 18 Km. da Bergamo

**Centralino:** +39 035 306 5111

**Direzione medica:** +39 035 306 5208

Per prenotazioni, modifiche o revoche di visite ed esami specialistici ambulatoriali in regime di S.S.N. :

**Dettagli nella Sezione Prenotazioni a pag 24**

## **Orario Visite Parenti**

Le visite ai reparti di degenza sono sospese. Sono ammessi visitatori /familiari, in casi strettamente necessari, autorizzati dal Direttore Medico; Il visitatore accederà nel rispetto delle misure di prevenzione standard.

<b>Orario d'apertura camera mortuaria</b>		
Orario	8.30	19.30

## UNITA' OPERATIVE

- Riabilitazione Estensiva
- Riabilitazione Specialistica
- Centro Alzheimer (*Associazione in partecipazione con Fondazione Europea di Ricerca Biomedica FERB Onlus di Milano*)

## SERVIZI

- Dipendenze Serd
- Neuropsichiatria infantile
- Poliambulatori
- Laboratorio (Punto Prelievi)
- Radiologia
- Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale
- Servizio di riabilitazione ed educazione funzionale
- Servizio di riabilitazione ambulatoriale
- Servizio di riabilitazione ambulatoriale complessa (MAC)

*ORARI, SEDE, TELEFONI*

## **Indirizzo**

Via Groppino 22

24020 Piario (BG)

Situato in Alta Val Seriana. A 35 Km. da Bergamo

**Centralino:** +39 035 306 6111

**PRONTO SOCCORSO: Presente**

**Direzione medica:** +39 035 306 6251

Per prenotazioni, modifiche o revoche di visite ed esami specialistici ambulatoriali in regime di S.S.N. :

**Dettagli nella Sezione Prenotazioni a pag 24**

## **Visite Parenti**

Le visite ai reparti di degenza sono sospese. Sono ammessi visitatori /familiari, in casi strettamente necessari, autorizzati dal Direttore Medico; Il visitatore accederà nel rispetto delle misure di prevenzione standard.

<b>Orario d'apertura camera mortuaria</b>		
Orario	9.00	18.00

## **UNITA' OPERATIVE**

- Chirurgia Generale
- Medicina Generale
- Ortopedia Traumatologia
- Ostetricia Ginecologia
- Pediatria
- Urologia

## **ATTIVITA' AMBULATORIALE/SERVIZI**

- Anestesia e Rianimazione
- Dipartimento di salute mentaòe
- Centro Psico Sociale (C.P.S.)
- Comunità Riabilitativa Alta Assistenza (C.R.A.)
- Laboratorio Analisi
- Neuropsichiatria infantile Adolescenziale (N.P.I.A)
- Poliambulatori (vedi offerta nel pieghevole informativo pubblicato)
- Pronto Soccorso
- Radiologia
- Senologia
- Servizio di Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva
- Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale

## ORARI, SEDE, TELEFONI

### Indirizzo

Via Martinoli,9

24065 Lovere (BG)

Situato in Val Cavallina. A 42 Km. da Bergamo

**Centralino:** +39 035 306 7111

### PRONTO SOCCORSO: Presente

**Direzione medica:** +39 035 306 7262

Per prenotazioni, modifiche o revoche di visite ed esami specialistici ambulatoriali in regime di S.S.N. :

**Dettagli nella Sezione Prenotazioni a pag 24**

### Visite Parenti:

Le visite ai reparti di degenza sono sospese. Sono ammessi visitatori /familiari, in casi strettamente necessari, autorizzati dal Direttore Medico; Il visitatore accederà nel rispetto delle misure di prevenzione standard.

<b>Orario d'apertura camera mortuaria</b>		
Orario	9.00	16.00



*ORARI, SEDE, TELEFONI*

## **Indirizzo**

Via Martinoli,9

24065 Lovere (BG)

Situato in Val Cavallina. A 42 Km. da Bergamo

**Centralino:** +39 035 306 7111

## **PRONTO SOCCORSO: Presente**

**Direzione medica:** +39 035 306 7262

Per prenotazioni, modifiche o revoche di visite ed esami specialistici ambulatoriali in regime di S.S.N. :

**Dettagli nella Sezione Prenotazioni a pag 24**

## **Visite Parenti:**

Le visite ai reparti di degenza sono sospese. Sono ammessi visitatori /familiari, in casi strettamente necessari, autorizzati dal Direttore Medico; Il visitatore accederà nel rispetto delle misure di prevenzione standard.

<b>Orario d'apertura camera mortuaria</b>		
Orario	9.00	16.00

## **Reparti**

- Chirurgia Generale
- Medicina Generale
- Ortopedia Traumatologia
- Riabilitazione Generale Geriatrica
- Urologia

## **Servizi**

- Anestesia e Rianimazione
- Dipartimento di salute mentale
- Dipendenze – Ser.D
- Laboratorio Analisi
- Ambulatorio Neuropsichiatria infantile
- Poliambulatori
- Pronto Soccorso
- Radiologia
- Riabilitazione ambulatoriale
- Senologia
- Servizio di Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva
- Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale

*ORARI, SEDE, TELEFONI*

### **Indirizzo**

Piazza Ospedale,3  
24050 Calcinate (BG)

**Centralino:** +39 035 3062991

**Direzione medica:** +39 035 3062679

Per prenotazioni, modifiche o revoche di visite ed esami specialistici ambulatoriali in regime di S.S.N. :

**Dettagli nella Sezione Prenotazioni a pag 24**

### **Visite Parenti:**

Le visite ai reparti di degenza sono sospese. Sono ammessi visitatori /familiari, in casi strettamente necessari, autorizzati dal Direttore Medico; Il visitatore accederà nel rispetto delle misure di prevenzione standard.

### **Reprti e Servizi**

- Reparto Subacuti
- Radiologia
- Poliambulatori
- Centro Prelievi
- Centrale della continuità
- Bottega della domiciliarità
- Laboratorio Molecolare

---

#### **Centrale della Continuità**

Tel. 035/3062666

Lunedì-venerdì 08.30-16.30

---

#### **Bottega della Domiciliarità**

Tel. 3485296957

Martedì 10.00 – 12.00 (sportello Anmic)

Venerdì 09.00 – 11.30

### TIPOLOGIA

#### **Ricovero d'Urgenza**

E' disposto dal medico di Pronto Soccorso, cui ci si è rivolti su proposta Medica (Medico curante, Guardia Medica, Specialista) o per accesso diretto.

In mancanza di posti letto specifici può essere disposto il trasferimento ad altro ospedale .

N.B. Per il Dipartimento di Salute Mentale sono previste modalità diverse di ricovero in urgenza (si veda la pagina relativa).

#### **Ricovero Ordinario - Programmato**

Per patologie non urgenti il ricovero può essere proposto dal Medico curante, dalla Guardia Medica, da uno Specialista o Medico libero professionista, o da un Medico Ospedaliero a seguito di visita ambulatoriale in Ospedale. La proposta viene valutata dal Medico di Pronto Soccorso sulla base della disponibilità dei posti-letto.

In ogni reparto esiste una lista di attesa dei ricoveri ordinari programmati.

#### **Ricovero in Day Hospital - Day Surgery**

Si tratta di ricovero o cicli di ricoveri programmati, ciascuno di durata inferiore ad una giornata, per prestazioni diagnostico-terapeutiche che richiedono un regime di assistenza medico infermieristica continua multidisciplinare, pur non necessitando il ricovero ordinario.

E' proposto direttamente dal Medico di Reparto o di Ambulatorio ospedaliero.

### *DOCUMENTAZIONE PER IL RICOVERO:*

Richiesta di ricovero del Medico curante o dello Specialista  
Documentazione sanitaria personale (elenco delle medicine che si stanno prendendo, referti di esami fatti recentemente, certificati medici, copia delle cartelle cliniche di precedenti ricoveri, ecc.)

### **Per le Pratiche Amministrative**

#### **Cittadini residenti in Italia**

- Tessera sanitaria (per i cittadini lombardi Carta CRS – SISS)
- Codice fiscale

#### **Cittadini non residenti**

Appartenenti all'Unione Europea o a un Paese che ha stipulato accordi bilaterali con l'Italia:

- Documento di riconoscimento
- Tessera sanitaria europea TEAM
- Estremi della polizza assicurativa che garantisca la copertura della spesa sanitaria

#### **Cittadini extracomunitari**

- Passaporto o Carta d'Identità
- Permesso di soggiorno o copia della relativa richiesta alla Questura
- Tessera sanitaria o estremi della polizza assicurativa per la copertura della spesa sanitaria

### *RAPPORTO DEI MEDICI OSPEDALIERI COI MEDICI DI FAMIGLIA*

Ai fini della continuità assistenziale, la nostra Azienda si attiva affinché il Medico di Famiglia, nell'interesse del proprio paziente, possa accedere in tutti gli ospedali. Pertanto adotta i provvedimenti necessari ad assicurare:

1. L'accesso del Medico di Famiglia agli ospedali dell'Azienda in fase di accettazione, di degenza e di dimissioni del proprio paziente
2. Il rapporto di collaborazione tra i Medici degli Ospedali e i Medici di Medicina Generale convenzionati
3. La relazione clinica di dimissione, contenente la sintesi dell'iter diagnostico e terapeutico ospedaliero nonché i suggerimenti terapeutici per l'assistenza domiciliare, indirizzata al Medico di Famiglia.

### *CUSTODIA DEI BENI DURANTE IL RICOVERO*

In un luogo affollato come l'ospedale, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli ed altri valori, possono accadere sia ai ricoverati che ai visitatori.

**Si consiglia pertanto di non tenere con sé oggetti di valore o denaro, se non quello strettamente necessario, e di non lasciare incustoditi i propri beni.**

**L'Asst Bergamo Est non è responsabile della sottrazione di denaro e di oggetti di valore.**

### *MODALITA' DI PRENOTAZIONE*

- 1. ALLO SPORTELLO** tramite prenotazione con App SolariQ fatta eccezione per alcune categorie (per dettagli consultare il sito [www.asst-bergamoest.it](http://www.asst-bergamoest.it) )
- 2. TELEFONICO: CALL CENTER REGIONALE**
- 3. POSTA ELETTRONICA**
- 4. RICHIESTA DI PRENOTAZIONE - SOGGETTI NON UIDENTI - TELEFAX 035 730310**



## 1. PRENOTAZIONE ALLO SPORTELLO

Presentandosi agli sportelli CUP dislocati presso gli ospedali e i poliambulatori, previa prenotazione con la App Solariq,(vedasi dettagli sul sito [www.asst-bergamoest.it](http://www.asst-bergamoest.it)) è possibile prenotare le visite specialistiche, gli esami di radiologia e gli esami strumentali.

### ORARI

- C.U.P. OSPEDALI di ALZANO – GAZZANIGA – LOVERE – PIARIO - SERIATE

Da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

Il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 (escluso il CUP di Gazzaniga)

Dalle ore 17.00 solo per la riscossione di attività libero professionale

(solo per prestazioni in libera professione eseguite il giorno stesso)

- C.U.P. PRESIDIO TERRITORIALE OSPEDALIERO CALCINATE  
Da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.30.

- C.U.P. DEL POLIAMBULATORIO DI ALBINO:

Per informazioni specifiche rivolgersi al n. 035 759710 dal Lunedì al Venerdì

-dalle ore 7.30 alle ore 8.00 riscossione ticket o libera professione esami di Laboratorio Analisi eseguiti lo stesso giorno;

-dalle ore 8.00 alle ore 12.30 (continuato con pausa 10.15 – 10.30) prenotazione/ riscossione per i servizi CUP e di Laboratorio Analisi e consegna dei referti di Laboratorio Analisi;

## LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

---

- C.U.P. DEL POLIAMBULATORIO DI GROMO:

Per informazioni specifiche rivolgersi al n. 034641106

E' aperto nei seguenti giorni e orari

Lunedì	7:30 – 12:00
Martedì	15:30 – 17:30
Mercoledì	10:00 – 12:00
Giovedì	10:00 – 12:00
Venerdì	chiuso

- C.U.P. DEL POLIAMBULATORIO DI VILMINORE DI SCALVE:

Per informazioni specifiche rivolgersi al n. 034651018

E' aperto nei seguenti giorni ed orari:

Lunedì	9:00 – 12:30
Venerdì	8:30 – 12:30

### 2. CALL CENTER REGIONALE

**800 638638** (da rete fissa),

**02/99.95.99** (da rete mobile, costo a seconda del piano tariffario di ciascun utente)

Il servizio è attivo da Lunedì a Sabato, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 (esclusi i giorni festivi).

Il servizio prenota, modifica o annulla le visite e gli esami specialistici ambulatoriali ad esclusione degli esami di laboratorio analisi, erogati in regime di Servizio Sanitario Nazionale.

Il servizio non prenota visite ed esami specialistici ambulatoriali erogati in regime di Libera Professione

### 3. POSTA ELETTRONICA [prenotazioni@asst-bergamoest.it](mailto:prenotazioni@asst-bergamoest.it)

Prima di procedere alla richiesta di prenotazione, La invitiamo a consultare il sito internet aziendale [www.asst-bergamoest.it](http://www.asst-bergamoest.it) dove sono riportate le indicazioni utili.

### 4. RICHIESTA DI PRENOTAZIONE - SOGGETTI NON UDENTI - TELEFAX 035 730310

*(Il Servizio, a favore esclusivamente di soggetti non udenti, prenota visite specialistiche, esami di radiologia, esami strumentali con o senza preparazione. Si escludono le prestazioni erogate dal Servizio di Laboratorio Analisi. E' possibile scaricare il modulo da inviare al numero di fax dal sito internet [www.asst-bergamoest.it](http://www.asst-bergamoest.it). Sarà poi cura dell'Azienda inviare la conferma al numero di fax o all'indirizzo e-mail del richiedente)*

**Per le prestazioni dell'area psichiatrica, si veda nella sezione "Dipartimento di Salute Mentale".**

## LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

---

### *DOCUMENTAZIONE DA ESIBIRE ALL'ATTO DELLA PRENOTAZIONE/ACCETTAZIONE*

1. Impegnativa del medico curante (medico di cure primarie, pediatra di libera scelta o medico specialista) rilasciata su ricettario regionale oppure copia ricetta dematerializzata
  
2. Tessera sanitaria o Carta Regionale dei Servizi

L'impegnativa del medico curante non è necessaria per le visite specialistiche ad “**accesso diretto**” quali:

- a. Odontoiatria;
- b. Ostetricia-ginecologia;
- c. Pediatria (solo per gli assistiti che non hanno il pediatra di libera scelta);
- d. Psichiatria;
- e. Oculistica (limitatamente al controllo del visus);
- f. Neuropsichiatria infantile;

### *DOCUMENTAZIONE DA ESIBIRE IN AMBULATORIO*

All'atto dell'esecuzione della prestazione sanitaria l'utente dovrà essere in possesso della seguente documentazione:

1. Ricevuta di pagamento qualora non esenti.
2. Documento di prenotazione
3. Ricetta medica oppure copia ricetta dematerializzata
4. Tessera Sanitaria o Carta Regionale dei Servizi

## LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

---

### *TEMPI DI ATTESA*

L'ASST Bergamo Est è impegnata a garantire ai cittadini servizi sempre più qualificati nel rispetto dei tempi massimi d'attesa stabiliti dalla Regione Lombardia e concordati a livello provinciale con l'ATS di Bergamo.

Essi sono riferiti alla prima visita o indagine specialistica, e l'Azienda è impegnata a rispettarli in almeno uno dei suoi Ospedali.

Informazioni aggiornate sui tempi massimi d'attesa stabiliti dalla Regione e sui tempi di erogazione della prestazione da parte della nostra Azienda si possono avere alla prenotazione, o consultando gli appositi tabulati affissi nei vari ambulatori dell'Azienda, o ancora consultando il sito internet aziendale nella sezione relativa ai Tempi di Attesa

### *ATTIVITÀ LIBERO PROFESSIONALE*

Gli utenti possono usufruire di prestazioni erogabili in regime "Libero Professionale" da professionisti dell'Azienda.

E' possibile chiedere informazioni relative ai nominativi dei dirigenti medici che espletano attività libero professionale, ai giorni ed orari di ricevimento, alla tipologia di prestazioni erogate e alle tariffe, con le seguenti modalità:

- telefonando al n° 035730292 dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 12.30;
- presentandosi presso gli sportelli CUP presenti negli Ospedali e Poliambulatori previa prenotazione accesso tramite Solariq.

Nelle sale d'attesa CUP di ogni Ospedale sono esposti gli elenchi contenenti informazioni relative a:

- 1) nominativi dei medici;
- 2) prestazioni erogabili in libera professione;
- 3) tariffe.

## LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

---

### ATTIVITÀ LIBERO PROFESSIONALE

L'utente può prenotare, modificare o revocare con le seguenti modalità:

- accedendo agli sportelli CUP aziendali
- telefonando al nr. 035 730292 da Lunedì a Venerdì dalla ore 08.00 alle ore 12.30
- inviando una e-mail all'indirizzo prenotazioni@asst-bergamoest.it

**Prima di procedere alla richiesta di prenotazione, La invitiamo a consultare il sito internet aziendale, dove sono riportate le indicazioni utili.**

L'utente può effettuare il pagamento presso gli sportelli CUP presenti negli Ospedali e Poliambulatori con le seguenti modalità:

1. denaro contante
2. bancomat
3. carta di credito

Può anche avvalersi di modalità di pagamento alternative, quali:

4. conto corrente postale: Nr. c/c postale 16117244 intestato all'ASST Bergamo Est
5. bonifico bancario - Cod. IBAN: IT 30 I 03111 53510 000000074841 (SWIFT (BIC) BLOPIT22)
6. tramite la modalità di pagamento online denominata PagoPA.

Si precisa che con le modalità di pagamento di cui ai punti

4. - 5. è necessario:

- specificare il nr. di prenotazione riportato sul foglio di prenotazione o indicato dall'operatore telefonico
- aggiungere, per importi superiori a € 77,47, l'ulteriore somma di € 2,00 a titolo di pagamento bollo

Si rammenta che in fase di effettuazione della prestazione dovrà essere esibita fattura di pagamento.

### *CRITERI DI ACCESSO ALLE CURE ODONTOIATRICHE*

La D.G.R. N.VIII/3111 del 01.08.2006 ha individuato due criteri per l'erogazione a carico del S.S.R.. delle prestazioni di Odontoiatria:

- **Criterio clinico**

L'accertamento dei criteri clinici per l'erogazione con il S.S.R. dell'assistenza odontoiatrica compete al prescrittore che compila l'impegnativa.

- **Criterio socio-economico**

L'accertamento dei criteri socio-economici compete alla struttura sanitaria che eroga il servizio attraverso gli operatori di sportello in base alla dichiarazione dell'avente diritto. Queste categorie di utenti possono usufruire dei trattamenti odontoiatrici con il servizio sanitario regionale a prescindere da eventuali condizioni patologiche presenti.

L'erogazione con il S.S.R. dell'assistenza odontoiatria è esclusivamente destinata a pazienti residenti in Regione Lombardia.



## **LABORATORIO ANALISI**

*Dal lunedì al venerdì l'accesso ai centri prelievo di: Seriate – Trescore – Lovere – Piario – Alzano – Gazzaniga - Calcinata è libero per tutti gli utenti senza alcuna necessità di prenotazione; su richiesta dell'utente è possibile preordinare una pre-accettazione amministrativa (vedi specifiche dei singoli laboratori).*

*Nella giornata del sabato è possibile l'accesso al prelievo presso i laboratori di: Seriate – Alzano – Lovere – Piario solo per gli utenti con richiesta di effettiva urgenza.*

Per ulteriori informazioni contattare:

<b>OSPEDALE</b>	<b>TELEFONO / E-MAIL</b>
<b>Seriate</b>	TEL. 035 306 3276 giovanni.tiraboschi@asst-bergamoest.it
<b>Trescore</b>	TEL. 035 306 8221
<b>Alzano</b>	TEL. 035 306 4207 giovanni.tiraboschi@asst-bergamoest.it
<b>Gazzaniga</b>	TEL. 035 306 5317/5273 giovanni.tiraboschi@asst-bergamoest.it
<b>Piario</b>	TEL. 035 306 6216 paolo.barboglio@asst-bergamoest.it
<b>Lovere</b>	TEL. 035 306 7215 Sebastiano.calledda@asst-bergamoest.it
<b>Calcinata</b>	TEL. 035 3062670 giovanni.tiraboschi@asst-bergamoest.it

### SERVIZIO IMMUNOTRASFUSIONALE

#### ATTIVITA' SVOLTE DAL SIMT

Servizio Trasfusionale dell'ASST Bergamo Est svolge i seguenti servizi:

- **Raccolta di donazioni di sangue** intero omologo e plasma da aferesi prelevato da donatori volontari di varie Associazioni (AVIS, FIDAS, LADS)

- **Gestisce ambulatori per le seguenti attività terapeutiche:**

- trasfusioni di emocomponenti

- autodepositi preintervento

- salassi per sovraccarico marziale

- salassi in policitemie

- prelievi di sangue autologo destinati alla preparazione di gel piastrinici

- ambulatorio per il trattamento di lesione cutanee con gel piastrinico omologo.

- **Ambulatorio TAO**

Monitoraggio terapie anticoagulanti e prevenzione trombosi

**Le attività sopraelencate vengono svolte nei diversi presidi ospedalieri secondo orari e modalità diverse.**

## I PRELIEVI E GLI ESAMI DI LABORATORIO

---

*Ad eccezione dei donatori l'accesso al SIMT avviene su prenotazione telefonica:*

Seriate

**Tel. 035 306 3460** (per attività trasfusionale e gel piastrinico)

**Tel. 035 306 3282** (per terapia anticoagulante)

Alzano

**Tel. 035 306 4204** (per attività trasfusionale e gel piastrinico)

**Tel. 035 306 4307** (per terapia anticoagulante)

*Per le attività di donazione ci si presenta:*

SEDE	GIORNO	ORARIO		TEL
<b>Seriate</b>	Da Lunedì a Sabato	7.30	10.00	035 306 3460
<b>Alzano</b>	Martedì e Venerdì	7.30	9.30	035 306 4282
<b>Gazzaniga</b>	Lunedì e Giovedì	7.30	9.30	035 306 5291
<b>Lovele</b>	Lunedì, Mercoledì e Venerdì	7.30	9.30	035 306 7234
<b>Sarnico</b>	Venerdì	7.30	9.30	035 306 2254

# I PRELIEVI E GLI ESAMI DI LABORATORIO

## OSPEDALE DI SERIATE

LABORATORIO DI ANALISI	
Prelievo/consegna campioni biologici con prenotazione	Da Lunedì a Venerdì 7.15-9.30. Premunirsi del biglietto denominato LABORATORIO ANALISI GIA' PRENOTATI
Prelievo/consegna campioni biologici senza prenotazione (accesso diretto)	Da Lunedì a Venerdì 7.30-9.30 (previa registrazione al Cup) Premunirsi del biglietto erogato dal sottomenù LABORATORIO ANALISI PRELIEVO E CONSEGNA MATERIALE BIOLOGICO OGGI
Tamponi vaginali/uretrali Prelievi permicologici	Esecuzione da Lunedì a Venerdì 9.30 (previa registrazione al Cup/Laboratorio entro le 9.30)
Breathtest per H.Pylori	Prenotazioni tel. 0353063276 Da Lunedì a Venerdì 15.30-16.00 Esecuzione Venerdì 10.00 Premunirsi del biglietto ORDINARIO erogato dal sottomenù LABORATORIO ANALISI PRELIEVO E CONSEGNA MATERIALE BIOLOGICO OGGI
Breathtest per intolleranza al lattosio	Accesso solo previa Prenotazione agli sportelli Cup. Premunirsi del bislietto erogato dal sottomenù PRENOTAZIONE-ACCETTAZIONE-PAGAMENTO DI TUTTE LE PRESTAZIONI
Consulenza sugli esami	Da Lunedì a Sabato 11.00-12.00
Prenotazioni/ preaccettazione/ consegna contenitori materiale biologico	Presso gli sportelli CUP da Lunedì a Venerdì 8.00-17.00, Sabato 8.00-12.00 Premunirsi del biglietto erogato dal sottomenù PRENOTAZIONE-ACCETTAZIONE-PAGAMENTO DI TUTTE LE PRESTAZIONI
Ritiro referti	Presso gli sportelli CUP da Lunedì a Venerdì 11.00-16.00 o spedizione a domicilio per posta prioritaria/consultazione informatica. Premunirsi del biglietto denominato RITIRO REFERTI E CARTELLE CLINICHE

## I PRELIEVI E GLI ESAMI DI LABORATORIO

### OSPEDALE DI SERIATE

SERVIZIO IMMUNOTRASFUSIONALE	
Prelievi per Terapia anticoagulante Ambulatorio Terapia anticoagulante	Da Lunedì a Giovedì 7.30-9.30 Da Lunedì a Giovedì 8.00-12.00
Ambulatorio NAO	Venerdì 11.30-13.00
Donazioni di sangue  Attività trasfusionale (Trasfusioni emocomponenti, autodepositi e salassi terapeutici)	Da Lunedì a Sabato 7.30-10.00 Da Lunedì a Venerdì 10.00-12.00
Trattamento con gel piastrinico	Martedì 11.00-15.00

### OSPEDALE DI TRESCORE

LABORATORIO ANALISI	
Prelievo/consegna campioni istologici con prenotazione	Da Lunedì a Venerdì 7.30-9.00
Prelievo/consegna campioni istologici senza prenotazione (accesso diretto)	Da Lunedì a Venerdì 7.30-9.00 (previa prenotazione al CUP)
Tamponi vaginali	Mercoledì e Giovedì 9.30 (previa registrazione al CUP)
Consulenza sugli esami	Da Lunedì a Venerdì 9.30-10.00
Orario prenotazioni/preaccettazioni/ consegna contenitori materiale istologico	Al CUP da Lunedì a Venerdì 8.00-17.00 Sabato 8.00-12.00
Ritiro referti	Al CUP da Lunedì a Venerdì 11.00-14.00 o spedizione a domicilio tramite posta/consultazione informatica

# I PRELIEVI E GLI ESAMI DI LABORATORIO

## OSPEDALE DI ALZANO

LABORATORIO ANALISI	
Prelievo/consegna campioni istologici con prenotazione	Da Lunedì a Venerdì 7.30-9.30 presso sportelli CUP
Prelievo/consegna campioni istologici senza prenotazione (accesso diretto)	Da Lunedì a Venerdì 7.30-9.30 (previa prenotazione al CUP)
Tamponi vaginali/uretrali Prelievi istologici	Da Lunedì a Venerdì alle 9.30 (previa registrazione presso sportelli CUP entro le 9.30)
Consulenza sugli esami	Da Lunedì a Venerdì 10.00-10.30
Orario prenotazioni/preaccettazioni/ consegna contenitori materiale istologico	Presso sportelli CUP da Lunedì a Venerdì 8.00-17.00 Sabato 8.00-12.00
Ritiro referti	Presso sportelli CUP da Lunedì a Venerdì 11.00-16.00 Sabato 9.00-12.00 o spedizione a domicilio tramite posta/consultazione informatica
SERVIZIO IMMUNOTRASFUSIONALE	
Prelievi per Terapia anticoagulante	Lunedì 7.30-9.30 Martedì e Venerdì 8.30-9.30 Mercoledì 7.30-9.30
Ambulatorio Terapia anticoagulante	Lunedì 8.00-11.00 Martedì e Venerdì 10.00-11.30 Mercoledì 8.00-11.30
Ambulatorio NAO	Martedì 14.00-16.00
Donazioni di sangue Attività trasfusionale (Autodepositi e salassi terapeutici)	Martedì e Venerdì 7.30-9.30 Martedì e Venerdì 8.30-9.30

## I PRELIEVI E GLI ESAMI DI LABORATORIO

### OSPEDALE GAZZANIGA

LABORATORIO ANALISI	
Prelievo/consegna campioni istologici con prenotazione	Da Lunedì a Venerdì 7.30-9.30
Prelievo/consegna campioni istologici senza prenotazione (accesso diretto)	Da Lunedì a Venerdì 7.30-9.30 (registrazione segreteria laboratorio)
Orario prenotazioni/preaccettazioni/consegna contenitori materiale biologico	Segreteria laboratorio da Lunedì a Venerdì 11.30-13.30
Ritiro referti	Segreteria laboratorio da Lunedì a Venerdì 11.00-14.00 o spedizione a domicilio tramite posta/consultazione informatica

### SERVIZIO IMMUNOTRASFUSIONALE

Donazioni di Sangue	Lunedì e Giovedì 7.30-9.30
---------------------	----------------------------

# I PRELIEVI E GLI ESAMI DI LABORATORIO

## OSPEDALE PIARIO

LABORATORIO ANALISI	
Prelievo/consegna campioni biologici con prenotazione	Da Lunedì a Venerdì 7.30-9.30
Prelievo/consegna campioni biologici senza prenotazione (accesso diretto)	Da Lunedì a Venerdì 7.30-9.30 (registrazione segreteria laboratorio)
Tamponi vaginali su prenotazione	Martedì e Giovedì accesso diretto dopo i prelievi verso le 9.30
Consulenza sugli esami	Da Lunedì a Venerdì 11.00-12.00
Orario prenotazioni/preaccettazioni/consegna contenitori materiale biologico	Segreteria laboratorio da Lunedì a Venerdì 11.00-14.00
Ritiro referti	Segreteria laboratorio da Lunedì a Venerdì 11.00-14.00 o spedizione a domicilio tramite posta/Consultazione informatica
Prelievi micologici	Da Lunedì a Venerdì 7.30-9.30
Prelievi TAO	Da Lunedì a Giovedì 7.30-10.00
Ambulatorio TAO	Lunedì e Mercoledì 8.00-15.30 Martedì e Giovedì 7.30-15.30
Prima visita e consulenze TAO	Da Lunedì a Giovedì su prenotazione numero di telefono: 035.306.6226 oppure 035.306.6278
Ritiro referti	Lunedì e Giovedì 14.30-15



# I PRELIEVI E GLI ESAMI DI LABORATORIO

## OSPEDALE LOVERE

LABORATORIO ANALISI	
Prelievo/consegna campioni biologici con prenotazione	Da Lunedì a Venerdì 7.30-9.30
Prelievo/consegna campioni biologici senza prenotazione (accesso diretto)	Da Lunedì a Venerdì 7.30-9.30 (registrazione segreteria laboratorio)
Tamponi vaginali/uretrali Prelievi per micologici	Telefonare Segreteria del Laboratorio per informazioni Tel. 035.306.7215-035.206.7269
Prelievi per Terapia anticoagulante	Martedì, Mercoledì e Venerdì 7.30-9.30
Consulenza Urgente Terapia anticoagulante	Martedì 8.00-9.00 Mercoledì e Venerdì 15.00-15.30
Donazioni di sangue  Attività trasfusionale (Autodepositi e salassi terapeutici)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì 7.30-9.30 Lunedì, Mercoledì e Venerdì 7.30-9.30
Consulenza sugli esami	Da Lunedì a Venerdì 13.00-13.30
Orario prenotazioni/preaccettazioni/consegna contenitori materiale biologico	Segreteria laboratorio da Lunedì a Venerdì 11.30-12.30
Ritiro referti	Segreteria laboratorio da Lunedì a Venerdì 11.00-14.00 o spedizione a domicilio tramite posta/consultazione informatica
Ritiro Referti Terapia Anticoagulante	Presso lo sportello della radiologia Martedì, Mercoledì e Venerdì 14.00-16.00

## I PRELIEVI E GLI ESAMI DI LABORATORIO

### ALTRI PUNTI PRELIEVO

	PRELIEVI/ CONSEGNA MATERIALE BIOLOGICO	PRENOTAZIONE E CONSEGNA REFERTI
<b>ALBINO</b>	Da Lunedì a Venerdì 7.30-8.00 previa prenotazione/ preaccettazione	Da Lunedì a Venerdì 8.00- 12.00 Consegna referti, prenotazioni e riscossioni
<b>GANDINO</b>	Martedì 7.30-8.00 previa prenotazione/ preaccettazione	Martedì 8.00-8.30
<b>SELVINO</b>	Giovedì 7.30-8.00 previa prenotazione/ preaccettazione	Giovedì 8.00-8.30
<b>VAL DI SCALVE</b>	Martedì e Giovedì 7.30-9.00	Martedì 9.00-12.30 Venerdì 8.00-12.30
<b>GROMO</b>	Lunedì 7.30-9.00	Lunedì 7.30-12.00 Martedì 15.30-17.30 Mercoledì e Giovedì 10.00- 12.00

## I PRELIEVI E GLI ESAMI DI LABORATORIO

### PRESIDIO OSPEDALIERO TERRITORALE DI CALCINATE

PUNTO PRELIEVO	
Prelievo/consegna campioni biologici con prenotazione	Da Lunedì a Venerdì 7.30-9.45
Prelievo/consegna campioni biologici senza prenotazione (accesso diretto)	Da Lunedì a Venerdì 7.30-9.30 (previa registrazione CUP)
Orario prenotazioni/preaccettazioni	Presso gli sportelli CUP da Lunedì a Venerdì 8.00 16.30
Ritiro referti	Presso il CUP da Lunedì a Venerdì 11.00-16.00 oppure spedizione a domicilio tramite posta/consultazione informatica
Prelievi per Terapia anticoagulante	Mercoledì e Venerdì 7.30-9.30

## ATTIVITA' DIAGNOSTICA DI ROUTINE

### ISTOLOGIA

- *Piccole biopsie*
- *Pezzi operatori*
- *Indagini immunoistochimiche per tipizzazione e determinazione di indicatori prognostici delle neoplasie*
- *Ibridazione in situ cromogenica (CISH) per la valutazione di HER-2*
- *Esami estemporanei, nella sede di Piario, in sedute operatorie programmate*

### CITOLOGIA

- *Screening cervico-vaginale (PAP-TEST) convenzionale ed in fase liquida*
- *Citologia diagnostico-clinica*
- *Esecuzione agoaspirati di organi superficiali*
- *Prelievi di secrezioni mammarie*
- *Indagini immunocitochimiche per tipizzazione di neoplasie*

## RISCONTRI DIAGNOSTICI

### ATTIVITA' DIAGNOSTICA IN URGENZA *(eseguiti in orario di apertura dell'Unità Operativa)*

- *Esame estemporaneo al criostato*
- *Esame citologico estemporaneo*
- *Esame istologici su piccole biopsie con processazione rapida*
- *Esecuzione agoaspirati*
- *Valutazione in estemporanea all'idoneità al trapianto d'organo*

### ***ORARI DI APERTURA***

Da lunedì a venerdì ore 8.00-17.30. Il sabato ore 8.30-12.30

### ***CONSEGNA CAMPIONI CITO-ISTOLOGICI***

Da lunedì a venerdì, dalle 10.00 alle 11.00 presso il locale "Consegna materiale biologico" adiacente agli sportelli CUP

### ***ESECUZIONE AGOASPIRATI DI ORGANI SUPERFICIALI E PRELIEVO DI SECREZIONI MAMMARIE***

Il lunedì e il giovedì dalle 11.00 alle 12.00 previo appuntamento telefonico con la segreteria dell'U.O. che va contattata anche per eventuali urgenze (Tel. 035 3063436)

### ***RITIRO REFERTI AL CUP***

Dal lunedì al venerdì ore 11.00-16.00. Il sabato ore 9.00-12.00

Gli utenti possono contattare telefonicamente la segreteria (035-3063436) per qualsiasi informazione e problematiche inerenti la consegna degli esami cito-istologici dalle ore 8.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì. Il Direttore ed i Dirigenti Medici sono disponibili a fornire delucidazioni sui referti degli esami cito-istologici dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.00.

### *PRENOTAZIONI*

Per prenotazioni, modifiche o revoche di visite ed esami specialistici ambulatoriali in regime di S.S.N. :

**Dettagli nella Sezione Prenotazioni a pag 24**

### *RITIRO REFERTI*

<b>ALZANO</b>	presso <b>CUP</b> Lun - Ven 11.00 – 16.00 Sabato 9.00 – 12.00
<b>PIARIO</b>	presso <b>CUP</b> Lun - Ven 11.00 – 16.00 Sabato 9.00 – 12.00
<b>LOVERE</b>	presso <b>CUP</b> Lun - Ven 11.00 – 16.00 Sabato 9.00 – 12.00
<b>SERiate</b>	presso <b>CUP</b> Lun - Ven 11.00 – 16.00 Sabato 9.00 – 12.00
<b>TRESCORE</b>	presso <b>Radiologia</b> Lun - Ven 14.00 - 15.00
<b>CALCINATE</b>	Presso <b>CUP</b> Lun – Ven 11.00 – 16.00

## IL TICKET

---

E' una forma di partecipazione del cittadino alla spesa sanitaria; il cittadino paga il ticket solo sulle prestazioni ambulatoriali e non sui ricoveri.

### MODALITA' DI PAGAMENTO

Per tutte le prestazioni

1. DENARO CONTANTE
2. BANCOMAT
3. CARTA DI CREDITO

Per tutte le prestazioni tranne quelle di laboratorio

4. CONTO CORRENTE POSTALE (Nr. c/c postale 16117244 intestato all' ASST Bergamo Est)
5. BONIFICI BANCARI – Cod. IBAN: IT 30 I 03111 53510 000000074841 (SWIFT (BIC) BLOPIT22)
6. 6. tramite la modalità di pagamento online
7. denominata PagoPA

Per prenotazioni effettuate agli sportelli CUP, il cittadino è tenuto ad effettuare il pagamento all'atto della prenotazione

Per prenotazioni effettuate tramite canali esterni (CCR - Farmacie - Internet) e tramite e-mail aziendale, il cittadino è tenuto ad effettuare il pagamento prima dell'erogazione della prestazione.

Per le prenotazioni effettuate tramite e-mail, con le modalità di pagamento di cui ai punti 4. - 5. l'utente dovrà specificare il nr. di "Richiesta SGP" riportato sul foglio di prenotazione.

In sede di effettuazione della prestazione dovrà essere esibita  
**RICEVUTA DI AVVENUTO PAGAMENTO**

### DOVE SI PAGA IL TICKET

- Presso gli sportelli CUP dislocati nei singoli Ospedali e Poliambulatori.
- Presso lo sportello della segreteria di Radiologia degli ospedali di Alzano Lombardo Calcinato Lovere e Seriate è possibile assolvere al pagamento del ticket tramite bancomat oppure carta di credito, per le sole prestazioni di radiologia erogate lo stesso giorno nel medesimo ospedale e prenotate tramite i canali esterni (C.C.R., Farmacia ed Internet)



### ESENZIONE TICKET

Il Decreto 11 dicembre 2009 "Verifica delle esenzioni, in base al reddito, dalla compartecipazione alla spesa sanitaria, tramite il supporto del Sistema Tessera Sanitaria", fissa le nuove modalità di controllo della sussistenza del diritto degli assistiti all'esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria in base al reddito, per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale.

A partire dal mese di luglio 2011 i medici prescrittori, verificheranno, al momento della compilazione dell'impegnativa e attraverso l'anagrafe regionale, se l'assistito ha diritto all'esenzione per reddito dal pagamento del ticket su esami e visite specialistiche.

Pertanto, sarà il medico che su richiesta dell'interessato indicherà sull'impegnativa il diritto all'esenzione che, di conseguenza, non potrà più essere autocertificato dall'assistito al momento della fruizione della prestazione firmando l'impegnativa.

**Per approfondimenti, si rimanda al link [TICKET ED ESENZIONI](#) del sito internet aziendale, alla voce **NUOVA CODIFICA REGIONALE - CONDIZIONI CERTIFICATE DA MEF O AUTOCERTIFICATE IN ATS.****

## *PRESTAZIONI EFFETTUATE TRAMITE IL P.S.*

**Codice BIANCO** (prestazioni che non rivestono carattere di urgenza secondo la valutazione del medico di P.S.)

Per tutti i cittadini da 14 a 65 anni non esenti è previsto un ticket unico di 25 euro comprensivo di esami diagnostici e di laboratorio

E' prevista un'esenzione totale senza limiti di reddito per i cittadini minori di 14 o maggiori di 65 anni.

Per i cittadini di età compresa tra 14 e 65 anni: valgono le esenzioni già previste per le prestazioni specialistiche (per reddito, malattia, invalidità, etc.) secondo quanto già in vigore

## **Codici VERDE, GIALLO, ROSSO**

Sono totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale e perciò GRATUITE per tutti.

Non sono sottoposte a ticket le sottoindicate prestazioni:

- quelle seguite da ricovero
- quelle effettuate a seguito d'infortunio sul lavoro in assicurati INAIL
- quelle effettuate su richiesta degli organi di pubblica sicurezza o polizia giudiziaria

### *ESAMI CLINICI STRUMENTALI IN PREVISIONE DI INTERVENTO CHIRURGICO PROGRAMMATO*

Gli esami clinici strumentali e le visite in regime ambulatoriale richiesti dagli specialisti ospedalieri in previsione degli interventi chirurgici programmati, non sono soggetti a pagamento.

E' richiesto il pagamento nel caso in cui tali accertamenti non siano seguiti da ricovero.

## **E NEUROPSICHIATRIA INFANTILE**

---

Per informazioni fare riferimento alla Carta Dei Servizi DSM reperibile sul sito aziendale [www.asst-bergamoest.it](http://www.asst-bergamoest.it)

## LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

*La richiesta di rilascio copie di documentazione sanitaria può avvenire:*

- per gli ospedali di Alzano e Gazzaniga e Calcinate presso la Direzione Medica da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 15.30
- per gli ospedali di Lovere e Piario presso la segreteria della Radiologia allo sportello "Richiesta copia documentazione sanitaria" da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 15.30
- per l'ospedale di Seriate presso gli sportelli CUP, selezionando il tasto "Richiesta/pagamento copia documentazione sanitaria da Lunedì a Venerdì dalle 11.00 alle 16.00
- tramite fax oppure e-mail (utilizzando esclusivamente il modulo scaricabile dal sito internet) con allegato un documento di riconoscimento del richiedente e, in caso di delega, del delegato.

<b>OSPEDALE</b>	<b>TELEFONO – FAX</b>	<b>E-MAIL</b>
<b>Alzano</b>	035.306.4217 – 4314	dirmed.alzano@asst-bergamoest.it
<b>Piario</b>	035.306.6482 – 6248	dirmed.piario@asst-bergamoest.it
<b>Lovere</b>	035.306.7218 – 7346	dirmed.lovere@asst-bergamoest.it
<b>Gazzaniga</b>	035.306.5286 – 5222	dirmed.gazzaniga@asst-bergamoest.it
<b>Seriate</b>	035.306.3230 – 3227	dirmed.seriate@asst-bergamoest.it
<b>Calcinate</b>	035.306 2679 - 0353062678	dirmed.calcinate@asst-bergamoest.it

*Per informazioni relative allo stato della pratica far riferimento all'Ospedale dove è avvenuto il ricovero.*

### **Modalità di pagamento**

Presso gli sportelli CUP:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 (continuato).

Il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 (escluso CUP dell'Ospedale di Gazzaniga).

Per l'ospedale di Seriate il pagamento può essere effettuato: dal Lun a Ven dalle 11.00 alle 16.00 se avviene contestualmente alla richiesta di copia di documentazione sanitaria,

Il pagamento può avvenire tramite:

- DENARO CONTANTE
- BANCOMAT
- CARTA DI CREDITO

### **Modalità differita**

In caso di richiesta di copia di cartella clinica, ambulatoriale, CPS e NPI tramite fax oppure e-mail, la procedura per il rilascio della documentazione sanitaria richiesta, si attiva solo dopo l'avvenuto pagamento dell'importo pari a € 15,00. *L'eventuale importo integrativo dovrà essere corrisposto, all'atto del ritiro, presso gli sportelli CUP oppure, in caso di spedizione postale, al portalettere.*

Il pagamento può avvenire tramite:

- CONTO CORRENTE POSTALE (nr. c/c postale 16117244 intestato all'ASST Bergamo Est)
- BONIFICI BANCARI - Cod. IBAN IT 30 I 03111 53510 000000074841 (SWIFT (BIC) BLOPIT22)

Tramite la modalità di pagamento online denominata PagoPA

Si precisa che il pagamento delle richieste di copia di documentazione sanitaria diverse dalla cartella clinica, ambulatoriale, CPS e NPI può essere effettuato con le seguenti modalità:

- contestualmente al ritiro se effettuato presso gli sportelli cup;
- al portalettere in caso di spedizione postale.

## Modalità di ritiro

Il cittadino può chiedere :

a) di ritirare le copie di documentazione sanitaria presso il CUP dell'Ospedale indicato sulla richiesta.

dal Lunedì al Venerdì dalle 11.00 alle 16.00 (continuato)  
il Sabato dalle 9.00 alle 12.00 (escluso il CUP dell'Ospedale di Gazzaniga e di Calcinate)

b) di recapitare le copie di documentazione sanitaria per posta con **spese a carico**.

In riferimento alle **spese di spedizione** si informa che:

- spedizione in **Italia** (comprese la Repubblica di San Marino e lo Stato di Città del Vaticano): pagamento alla consegna mediante contrassegno;
- spedizione all'**estero**: pagamento anticipato (contestualmente al pagamento della richiesta di copia di documentazione sanitaria), pari a Euro 13,00.

## DOCUMENTAZIONE

### Costi e Tempi di consegna

TIPOLOGIA RICHIESTA	IMPORTO richiesta ORDINARIA	TEMPO di consegna richiesta ORDINARIA	IMPORTO aggiuntivo richiesta URGENTE	TEMPO consegna richiesta URGENTE
Documentazione sanitaria disponibile*	15,00 € *	7 gg.		
Cartella Clinica*	15,00 € *	30 gg.		
Cartella clinica digitale	19,00 € *	30 gg.		
Cartella Ambulatoriale*	15,00 € *	30 gg.		
Cartella CPS *	15,00 € *	30 gg.		
Cartella NPI *	15,00 € *	30 gg.		
FaSAS**	15,00 € **	30 gg.		
Documentazione ambulatoriale	2,00 €	7 gg.	7,00	24 ore
RX, RMN, TAC (radiogrammi), Screening mammografico	5,00 €	7 gg.	7,00	24 ore
RX, TAC, RMN (CD)	5,00 €	7 gg.	7,00	24 ore
Coronaro-ventricolografia	10,00 €	7 gg.	7,00	24 ore
Elettro-encefalogramma	10,00 €	7 gg.	7,00	24 ore
Ogni richiesta cartacea refertata	2,00 €	7 gg.	7,00	24 ore

\* **Copia cartella clinica** ( comprese le cartelle ambulatoriali e le cartelle dei pazienti seguiti dai CPS, NPI e la documentazione sanitaria disponibile): importo €.15,00 fino a 60 fogli fotocopiati. Per ogni gruppo di massimo 10 fogli oltre i 60 verrà richiesta all'utente una maggiorazione di €.2. La tariffa massima applicabile per ogni copia richiesta non potrà comunque superare l'importo di €.99,00

\*\* **Copia FaSAS**: importo per ogni foglio fino ad un massimo di 7: € 2 per numero di fogli superiore a 7 si applicano gli importi previsti per il rilascio delle cartelle cliniche.



## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### **COSA È**

Si tratta dello sportello che l'Azienda mette a disposizione di ciascun utente per garantire trasparenza e partecipazione.

E' costituito da operatori qualificati (referenti URP), uno per ognuno dei nostri Ospedali, coordinati da un Responsabile aziendale, ai quali ci si può rivolgere di persona, telefonicamente, via fax o tramite posta elettronica.

### **COSA FA**

#### **Informa**

Eroga informazioni sui servizi di ricovero e prestazioni ambulatoriali e sulle modalità di accesso alle prestazioni sanitarie e alle pratiche amministrative.

E' possibile anche prendere visione della versione integrale della Carta dei Servizi Aziendale.

#### **Promuove la partecipazione**

E' dedicato all'ascolto di opinioni, suggerimenti e proposte degli utenti per migliorare l'erogazione dei servizi.

L'Ufficio effettua anche il monitoraggio della qualità percepita dai pazienti tramite la raccolta ed elaborazione di questionari che vengono distribuiti a tutti i dirigenti e agli utenti dei servizi ambulatoriali.

### Garantisce la tutela

Tutela i diritti del cittadino anche attraverso la raccolta di segnalazione e reclami.

Qualora il cittadino ritenesse che i servizi erogati non sono soddisfacenti, è possibile fare una segnalazione di persona, telefonicamente o via e-mail; verranno immediatamente attivate procedure interne per poter rispondere all'utente entro 15 giorni lavorativi in merito a quanto esposto.

### Come prendere contatto

Il referente URP è a disposizione degli utenti presso la Direzione Medica dell'Ospedale, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 (15.30 per Calcinante e Lovere)

Per contatti telefonici o via fax

Ospedale	Telefono	Fax
<b>Seriate</b>	035.306.3231-3230	035.306.32.27
<b>Trescore</b>	035.306.82.44	035.944.598
<b>Alzano</b>	035.306.42.17	035.306.43.14
<b>Gazzaniga</b>	035.306.52.08	035.306.52.22
<b>Piario</b>	035.306.62.51	035.306.62.62
<b>Lovere</b>	035.306.72.62	035.306.73.27
<b>Calcinante</b>	035.3062679	035.3062678

**URP aziendale      035.306.3768      035.306.3783**  
**E-mail: [urp@asst-bergamoest.it](mailto:urp@asst-bergamoest.it)**

### **UFFICIO PUBBLICA TUTELA**

#### **Competenze dell'Ufficio di Pubblica Tutela :**

- raccogliere richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari
- accogliere proposte di miglioramento organizzativo e funzionale per presentarle alle Direzioni competenti per l'adozione di eventuali provvedimenti
- rapportarsi con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo, per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi sanitari e socio-sanitari.

#### **Orari apertura (previo appuntamento)**

#### **Ufficio di Pubblica Tutela :**

**tutti i Mercoledì (dalle ore 10.00 alle ore 13.00)**

#### ***Per contatti:***

*telefono*    **035.306.3787**

*e-mail*      **upt@asst-bergamoest.it**

## LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE

---

### ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

#### **(N.B. ATTIVITA' MOMENTANEAMENTE SOSPESE CAUSA COVID)**

All'interno degli Ospedali dell'Azienda operano varie associazioni, cui ogni utente può fare riferimento per necessità assistenziali e per offrire attivamente la propria collaborazione:

#### **Alzano Lombardo:**

*AVO - Associazione "Difendere la vita con Maria",*

*Associazione "Centro aiuto alla vita",*

*Associazione "Amici dell'oncologia"*

*Associazione "Centro aiuto alla vita"*

*Associazione "Salute donna Onlus"*

*Associazione "Amici dell'oncologia Presidente"*

#### **Piario:**

*AVO - Associazione "Difendere la vita con Maria",*

*Presenza volontari "Amici dell'oncologia" presso il Day Hospital*

#### **Gazzaniga:**

*AVO*

#### **Lovele:**

*AVO*

#### **Seriate:**

*AVO - Associazione "Difendere la vita con Maria",*

*Associazione "Insieme per crescere"*

*Presenza volontari "Amici dell'oncologia" presso il Day Hospital*

*Associazione "Grizzly - Centro aiuto alla vita"*

*Associazione "Cuore di donna"*

**Clusone:** AVO

Informazioni specifiche possono essere richieste alle Direzioni Mediche degli Ospedali e agli operatori dell'URP.

## NUMERI UTILI

SITO INTERNET: [www.asst-bergamoest.it](http://www.asst-bergamoest.it)

LA DIREZIONE AZIENDALE

Direzione Generale	Tel. 035. 306. 3750 Fax 035. 306. 3749
Direzione Sanitaria	Tel. 035. 306. 3737 Fax 035. 306. 3747
Direzione Socio Sanitaria	Tel. 035. 306. 3739 Fax 035. 306. 3654
Direzione Amministrativa	Tel. 035. 306. 3743 Fax 035. 306. 3747
Direzione Medica Presidio 1	Tel. 035. 306. 3231-3230 Fax 035. 306. 3227
Direzione Medica Presidio 2	
<b>Alzano Lombardo</b>	Tel. 035. 306. 4217 Fax 035. 306. 4314
<b>Gazzaniga</b>	Tel. 035. 306. 5208 Fax 035. 306. 5222
Direzione Medica Presidio 3	
<b>Piario</b>	Tel. 035. 306. 6251 Fax 035. 306. 6262
<b>Lovere</b>	Tel. 035. 306. 7262 Fax 035. 306. 7327
Direzione delle Professioni Sanitarie e Sociali	Tel. 035. 306. 3780 Fax 035. 306. 3748

### GLI UFFICI AMMINISTRATIVI

<b>Ufficio Protocollo</b>	Tel. 035. 306. 3707
<b>U.O.S.D. Affari Generali e Legali</b>	Tel. 035. 306. 3745
<b>U.O.C. Gestione Risorse Umane</b>	Tel. 035. 306. 3716
<b>U.O.C. Economico Finanziario</b>	Tel. 035. 306. 3863
<b>U.O.C. Gestione Acquisti e Logistica</b>	Tel. 035. 306. 3772
<b>U.O.C. Gestione Tecnico Patrimoniale</b>	Tel. 035. 306. 3700