

POLO OSPEDALIERO
REVISIONE GIUGNO 2024

CARTA DEI SERVIZI



Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Bergamo Est

Redazione a cura di:

S.C. Qualità Risk Management, S.S.D. Accoglienza e CUP Aziendali, Direzione Medica di Presidio – Ospedali di Seriate e Calcinante, Direzione Medica di Presidio – Ospedali di Alzano Lombardo e Gazzaniga, Direzione Medica di Presidio - Ospedali di Piario e Lovere, Referente per le attività istituzionali erogative, S.C. Pronto Soccorso Ospedale di Seriate; S.C. Medicina di Laboratorio, S.C. Servizio Immunotrasfusionale, S.C. Anatomia Patologica; S.C. Radiologia Ospedale di Seriate, S.C. Radiologia Ospedale di Piario-Lovere.

Copertina:

Progetto realizzato nell'ambito della collaborazione con il Centro di Formazione Professionale della Scuola d'Arte "Andrea Fantoni" di Bergamo
Classe 5^A indirizzo Design per la comunicazione visiva e pubblicitaria
Anno scolastico 2022-2023

Sommario

Presentazione del sistema carta	4
Principi	5
L'azienda e il suo territorio	6
Il Polo Ospedaliero.....	7
Il Polo Territoriale	8
Il Pronto Soccorso.....	9
OSPEDALE DI SERIATE – Sede, Contatti e Orari	11
Specialità e Servizi	12
OSPEDALE DI ALZANO – Sede, Contatti e Orari	14
Specialità e Servizi	15
OSPEDALE DI GAZZANIGA – Sede, Contatti e Orari	16
Specialità e Servizi	17
OSPEDALE DI PIARIO – Sede, Contatti e Orari	18
Specialità e Servizi	19
OSPEDALE DI LOVERE – Sede, Contatti e Orari.....	20
Specialità e Servizi	21
PRESIDIO TERRITORIALE DI CALCINATE – Sede, Contatti e Orari.....	22
Specialità e Servizi	23
Il ricovero nei nostri Ospedali	24
Tipologie.....	24
Documentazione per il ricovero	25
Custodia dei beni durante il ricovero	25
Visite ambulatoriali.....	26
Modalità di prenotazioni di visite ed esami	26
Prenotazione allo Sportello	26
Call Center Regionale.....	27
Prenotazione per soggetti non udenti.....	27
Portale Prenota Online Regione Lombardia.....	27
App Salutare	27
Farmacie	27
Documenti da esibire all'atto della prenotazione / accettazione	28
Documentazione da esibire in ambulatorio	28
Tempi d'attesa	29

Progetto regionale ambulatori aperti.....	29
Attività libero professionali	30
Ritiro referti.....	31
Prelievi e Esami di Laboratorio	32
Prelievi.....	32
Tamponi vaginali ed endocervicali.....	34
Ritiro referti.....	35
Ambulatorio TAO (Terapia Anticoagulante Orale).....	37
Donazioni di sangue intero	38
Donazioni di plasma	38
Anatomia Patologica – Ospedale di Seriate	39
Attività	39
Orari.....	39
Consegna campioni cito – istologici.....	40
Ritiro referti.....	40
Radiologia	41
Ospedale di Alzano	41
Orari di apertura del servizio.....	42
Contatti.....	42
Presidio Territoriale di Calcinate.....	43
Orari di apertura del Servizio	43
Contatti.....	43
Ospedale di Lovere	44
Orari di apertura del Servizio	44
Contatti.....	44
Ospedale di Piario	45
Orari di apertura del Servizio	45
Contatti.....	45
Ospedale di Seriate.....	46
Orari di apertura del Servizio	46
Contatti.....	46
Modalità di ritiro referti radiologia.....	47
Ticket.....	48
Modalità di pagamento	48

Dove si paga	48
Quando si paga	48
Per prestazioni da Pronto Soccorso.....	49
Esami clinici strumentali in previsione di intervento chirurgico programmato	49
Modalità di rimborso	49
La documentazione Sanitaria e Sociosanitaria	50
Richiesta copie e informazioni	50
Modalità di ritiro	51
Modalità di pagamento	53
La Tutela e la Partecipazione	54
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....	54
Cosa è	54
Cosa fa	54
Contatti.....	55
Ufficio Pubblica Tutela (UPT)	56
Cosa è	56
Qual è la differenza con l'URP	56
Cosa fa	56
Contatti.....	56
Il Difensore Civico	57
Accesso Civico	58
Trasparenza.....	59
Le Associazioni di Volontariato in Ospedale.....	60
Contatti utili	61
Direzione aziendale	61
Uffici amministrativi	61

Presentazione del sistema carta

Il sistema Carta dei Servizi dell'ASST Bergamo Est, in conformità con la normativa vigente, si articola in:

- Carta dei Servizi del Polo Ospedaliero
- Carta dei Servizi del Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze
- Carta dei Servizi dei Consultori
- Carta dei Servizi delle Case di Comunità

Sono altresì predisposte informative di dettaglio per ambiti specifici: come i pieghevoli informativi di reparto, i pieghevoli informativi dei Poliambulatori, l'informativa sulle modalità di prenotazione e la Carta dei Servizi dell'Odontoiatria.

La versione cartacea della Carta dei Servizi viene resa disponibile al cittadino su richiesta.

I documenti sono pubblicati sul sito Internet Aziendale, che costituisce il canale informativo di riferimento in quanto più tempestivamente aggiornato.

Il presente documento costituisce la Carta dei Servizi del Polo Ospedaliero.

Principi

I principi fondamentali ai quali ci ispiriamo

Universalità e imparzialità

Siamo a disposizione di chiunque abbia un bisogno sanitario o sociosanitario, senza distinzione di sesso, età, razza, lingua, religione e opinione politica.

Centralità della persona e umanizzazione

Ci prendiamo cura delle persone e del loro benessere psicologico e sociale, rispettando la dignità di ciascuno. I nostri operatori si impegnano affinché ogni paziente sia protagonista informato e consapevole in ogni momento del percorso di presa in carico prospettato e affinché la sua scelta venga rispettata.

Continuità dell'assistenza

Organizziamo i servizi in modo da poter rispondere in ogni momento ai bisogni dei nostri pazienti tra Ospedale e Territorio per assicurare la continuità dell'assistenza.

Efficienza, efficacia, appropriatezza

Organizziamo le prestazioni ed i servizi offerti per assicurare i minori tempi di attesa e di intervento. Ci impegniamo a fornire un servizio di qualità ponendo attenzione nell'impiego delle risorse.

Partecipazione

Invitiamo ciascuno a collaborare attivamente per consentirci di tutelare meglio i suoi diritti; favoriamo la partecipazione attraverso le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

Trasparenza

Garantiamo l'accesso a tutte le informazioni relative ai processi decisionali e le modalità di gestione e di erogazione dei servizi.

L'azienda e il suo territorio

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) Bergamo Est

è stata costituita il 1° gennaio 2016 con DGR nr X/4489 del 10/12/2015.

L'ASST Bergamo Est ha un territorio di riferimento identificabile con l'area orientale della provincia bergamasca;

Il naturale bacino si estende dalla periferia sud-est di Bergamo a tutto il bacino dei laghi e delle valli bergamasche, che comprende 103 Comuni, con una popolazione complessiva di 385.902 abitanti sui circa 1.116.384 della Provincia Bergamasca.

L'area di riferimento individuata comprende come estensione territoriale quasi il 50% della Provincia di Bergamo, mentre la popolazione complessiva è pari al 35% del totale.

L'Azienda opera in un ambito sia geografico che demografico molto diversificato, che va dalla cintura metropolitana, con una ricca zona industriale e una vasta area agricola, all'area dei laghi, caratterizzata da forte stagionalità turistica, fino all'alta montagna, con le sue difficoltà di accesso.

L'ASST Bergamo Est è strutturalmente caratterizzata dalla distribuzione delle sue molteplici strutture, sia ospedaliere che territoriali, su un'ampia area geografica, che risponde ad una logica di prossimità e che alimenta altresì un senso di appartenenza particolarmente accentuato, condiviso tra cittadini e operatori.



Il Polo Ospedaliero

È composto dai seguenti Ospedali:

- Ospedale “Bolognini” di Seriate (per pazienti acuti)
- Ospedale “Pesenti Fenaroli” di Alzano Lombardo (per pazienti acuti)
- Ospedale “Briolini” di Gazzaniga (per attività riabilitativa)
- Ospedale “M.O.A. Locatelli” di Piario (per pazienti acuti)
- Ospedale “SS. Capitanio e Gerosa” di Lovere (per pazienti acuti)
- Presidio Territoriale “F.M. Passi” di Calcinato (per pazienti a basso rischio)

Il totale dei posti letto gestiti dall’Azienda è 789: 740 in degenza ordinaria e 49 in day hospital/surgery. I posti tecnici per SubAcuti gestiti direttamente sono complessivamente 52.

Sono affidati in gestione ad un soggetto privato individuato con procedura ad evidenza pubblica che opera sulla base di un contratto di associazione in partecipazione le seguenti strutture:

- Ospedale “S. Isidoro” di Trescore - gestito da Fondazione Europea di Ricerca Biomedica Onlus (per contatti 035.306.8111)
- Ospedale “P.A. Faccanoni” di Sarnico - gestito da Habilita SpA (per contatti 035.306.2111)
- Centro Alzheimer – Gazzaniga, gestito da Fondazione Europea di Ricerca Biomedica (per contatti 035.306.5329)
- Nefrologia e Dialisi di Seriate /CAL - gestiti da Nephrocare SpA (per contatti 035.306.3662)

Infine, sono gestiti tramite la forma della sperimentazione gestionale pubblico-privato le seguenti strutture:

- Hospice Presidio Territoriale di Calcinato – gestito da Fondazione Europea di Ricerca Biomedica Onlus (per contatti 035.306.2783)

Il Polo Territoriale

Il Polo Territoriale si articola in:

DISTRETTI

1. DISTRETTO DI SERIATE E GRUMELLO DEL MONTE

Comprende l'ambito territoriale di Seriate (11 Comuni) e l'ambito territoriale di Grumello (8 Comuni) La sede è a Seriate.

2. DISTRETTO DELLA VALLE CAVALLINA, MONTE BRONZONE – BASSO SEBINO, ALTO SEBINO

Comprende l'ambito territoriale della Valle Cavallina (20 Comuni), l'ambito territoriale del Monte Bronzone Basso Sebino (12 Comuni) e l'ambito territoriale dell'Alto Sebino (10 Comuni). La sede è a Trescore Balneario.

3. DISTRETTO DELLA VALLE SERIANA, VALLE SERIANA SUPERIORE E VALLE DI SCALVE

Comprende l'ambito territoriale di Albino- Valle Seriana (18 Comuni) e l'ambito territoriale della Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve (24 Comuni). La sede è ad Albino.

I servizi erogati dai Distretti sono descritti nella Carta dei Servizi delle Case di Comunità, nella Carta dei Servizi dei Consultori e sul Sito Internet Aziendale

DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE E DELLE DIPENDENZE, il quale si compone di:

- Servizio Psichiatrico di Diagnosi e cura presso l'Ospedale di Alzano Lombardo;
- Ambulatori di Lovere, Sarnico, Vilminore, Gazzaniga e Seriate;
- Centro Psicosociale a Nembro, Piario e Trescore Balneario;
- Comunità Protetta Media Assistenza a Nembro;
- Comunità Riabilitativa Alta Assistenza a Piario;
- Centro Diurno a Nembro, Lovere, Trescore e Sarnico;
- Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza a Trescore Balneario, Gazzaniga, Piario e Lovere;
- Ser.D a Gazzaniga e Lovere.

Maggiori informazioni sono contenute nella Carta dei Servizi del Dipartimento della Salute Mentale e delle Dipendenze.

Il Pronto Soccorso

L'ASST Bergamo Est è dotata di una Unità Operativa Complessa di Pronto Soccorso (PS) con sede a Seriate (in cui si trova anche il Dipartimento di Emergenza), da cui dipendono le Unità Operative Semplici di Alzano, Piario e Lovere. Questi quattro PS sono in grado di dare una risposta in ogni momento, nell'arco delle 24 ore, alle richieste di soccorso sanitario urgente dei cittadini.

All'arrivo del paziente in PS, sulla base dei sintomi riferiti e dei segni clinici riscontrati, viene effettuato il processo di triage (valutazione infermieristica all'ingresso) dove viene attribuito un codice di priorità che identifica la gravità della situazione. Quindi, la valutazione del medico non segue l'ordine di arrivo dei pazienti, ma il codice di priorità assegnato in triage dall'infermiere, specificamente addestrato alla mansione.

La decisione di accedere al servizio di PS dovrebbe essere successiva alla valutazione del proprio medico di medicina generale (MMG) oppure al Medico di Continuità Assistenziale ("guardia medica") e basata sul livello di gravità soggettiva e oggettiva dei sintomi che il paziente manifesta. Nei casi in cui si ipotizzi un elevato rischio o pericolo, il soccorso viene gestito dalla Agenzia Regionale di Emergenza e Urgenza (AREU) attraverso un mezzo di soccorso specifico, previa telefonata al numero 112 (ex 118).

La recente innovazione del triage stabilita dalla Regione Lombardia ha definito nuovi codici colore e livelli di gravità, come espresso dalla seguente tabella:

LIVELLO	COLORE	TEMPO APPROPRIATO DI PRESA IN CARICO
1	ROSSO	IMMEDIATO
2	ARANCIONE	ENTRO 15 MINUTI
3	AZZURRO	ENTRO 60 MINUTI
4	VERDE	ENTRO 120 MINUTI
5	BIANCO	ENTRO 240 MINUTI

L'attribuzione del codice colore dipende anche dal grado di complessità del paziente, come succede nelle persone cosiddette “fragili”, per esempio i grandi anziani, donne in gravidanza, minori di 14 anni, utenti diversamente abili, fragili sociali. Ci sono inoltre percorsi di presa in carico e cura dedicati a specifiche situazioni, per esempio i pazienti COVID positivi e le vittime di violenza.

Il numero di prestazioni richieste nell'arco della giornata e nei vari giorni della settimana è difficilmente prevedibile e programmabile: pertanto è possibile che si presentino situazioni di iper afflusso e/o congestione del PS, con conseguente allungamento dei tempi di attesa per i casi meno urgenti.

Sicuramente il buon funzionamento del Servizio di pronto Soccorso dipende anche dall'uso corretto e appropriato che ne fanno gli utenti e dalle indicazioni dei Medici di Medicina Generale e di Guardia Medica.

È quindi importante accedere al PS solo in caso di reale urgenza.

In alcuni casi il paziente permane in PS molte ore allo scopo di eseguire quegli accertamenti e un eventuale periodo di osservazione che ne consentono una successiva dimissione in sicurezza.

Il personale sanitario del PS si impegna a tenere periodicamente informato il paziente e (previo consenso) gli eventuali familiari e accompagnatori sul decorso della permanenza del paziente in PS.

SEDE:

Via Paderno, 21 – 240568 Seriate (BG)

Pronto Soccorso: PRESENTE

CONTATTI:

Centralino: 035 306 3111

Direzione Medica – U.R.P (Ufficio Relazioni con il Pubblico): 035 306 3231 / 3230

E- mail: dirmed.seriate@asst-bergamoest.it

ORARI – VISITE PARENTI:

Le indicazioni relative all'accesso dei visitatori sono consultabili sul Sito Aziendale, nella Sezione «News» al link [ACCESSO VISITATORI ED ACCOMPAGNATORI](#)

CAMERA MORTUARIA:

Da LUNEDI' a VENERDI'	08.30 – 17.30
SABATO, DOMENICA e FESTIVI	Mattino: 08.30 – 12.30 Pomeriggio 13.00 – 17.00



Specialità e Servizi

Specialità

1. CARDIOLOGIA

- ✓ Unità Coronarica
- ✓ Elettrofisiologia
- ✓ Emodinamica

2. CHIRURGIA GENERALE

- ✓ Chirurgia Vascolare

3. GASTROENTEROLOGIA – ENDOSCOPIA DIGESTIVA – DIETOLOGIA

4. MEDICINA GENERALE

- ✓ Medicina Indirizzo Metabolico Nutrizionale (Centro Antidiabetico)

5. NEFROLOGIA E DIALISI – gestiti da *Nephrocare SpA* (per contatti 035.306.3662)

6. NEONATOLOGIA – T.I.N. (Terapia Intensiva Neonatale)

7. NEUROLOGIA

- ✓ Stroke Unit

8. OCULISTICA

9. ONCOLOGIA DAY HOSPITAL

10. ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA

11. OSTETRICIA GINECOLOGIA

12. OTORINOLANGOIATRIA

13. PEDIATRIA

14. RIABILITAZIONE SPECIALISTICA CARDIOVASCOLARE

15. RIANIMAZIONE – TERAPIA INTENSIVA

16. SENOLOGIA

17. UROLOGIA

Servizi

1. AMBULATORIO TAO E DONAZIONE SANGUE
2. ANATOMIA PATOLOGICA
3. ANESTESIA – BLOCCO OPERATORIO
4. POLIAMBULATORIO
5. PRELIEVI E ESAMI DI LABORATORIO
6. RADIOLOGIA

SEDE:

Via Mazzini, 88 – 24022 Alzano Lombardo (BG)

Pronto Soccorso: PRESENTE

CONTATTI:

Centralino: 035 306 4111

Direzione Medica: 035 306 4217

E- mail: dirmed.alzano@asst-bergamoest.it

ORARI – VISITE PARENTI:

Le indicazioni relative all'accesso dei visitatori sono consultabili sul Sito Aziendale, nella Sezione «News» al link

[ACCESSO VISITATORI ED ACCOMPAGNATORI](#)

CAMERA MORTUARIA:

Da LUNEDI' a VENERDI'	09.00 – 18.00
SABATO	09.00 – 12.00; 13.00 -17.00
DOMENICA E FESTIVI	13.00 - 17.00





Specialità e Servizi

Specialità:

1. CHIRURGIA GENERALE
2. MEDICINA GENERALE
3. ONCOLOGIA DAY HOSPITAL
4. ONCOLOGIA MEDICA
5. ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA
6. OSTETRICIA E GINECOLOGIA (temporaneamente sospesa)
7. PEDIATRIA (temporaneamente sospesa)
8. SENOLOGIA
9. SERVIZIO PSICHIATRICO DI DIAGNOSI E CURA

Servizi:

1. AMBULATORIO TAO E DONAZIONI DEL SANGUE
2. ANESTESIA – BLOCCO OPERATORIO
3. POLIAMBULATORIO
4. PRELIEVI E ESAMI DI LABORATORIO
5. RADIOLOGIA
6. SERVIZIO DI CARDIOLOGIA
7. SERVIZIO DI ODONTOIATRIA

SEDE:

Via A. Manzoni, 130 – 24025 Gazzaniga (BG)

CONTATTI:

Centralino: 035 306 5111

Direzione Medica: 035 306 5208

E- mail: dirmed.gazzaniga@asst-bergamoest.it

ORARI – VISITE PARENTI:

Le indicazioni relative all'accesso dei visitatori sono consultabili sul Sito Aziendale, nella Sezione «News» al link [ACCESSO VISITATORI ED ACCOMPAGNATORI](#)

CAMERA MORTUARIA:

Dalle 08.30 alle 19.00





Specialità e Servizi

Specialità:

1. RIABILITAZIONE GENERALE GERIATRICA
2. RIABILITAZIONE SPECIALISTICA
3. CENTRO ALZHEIMER - gestito da *Fondazione Europea di Ricerca Biomedica Onlus* (per contatti 035.306.5329)

Servizi:

1. AMBULATORIO TAO E DONAZIONI DEL SANGUE
2. POLIAMBULATORIO
3. SERVIZIO DI ODONTOIATRIA

Nella stessa struttura sono presenti Servizi afferenti al Polo Territoriale:

- ✓ Casa di Comunità (offerta consultabile sul Sito Aziendale)
- ✓ Neuropsichiatria infantile e Adolescenziale

SEDE:

Via Groppino, 22 – 24020 Piario (BG)

Pronto Soccorso: PRESENTE

CONTATTI:

Centralino: 035 306 6111

Direzione Medica: 035 306 6251

E- mail: dirmed.piario@asst-bergamoest.it

ORARI – VISITE PARENTI:

Le indicazioni relative all'accesso dei visitatori sono consultabili sul Sito Aziendale, nella Sezione «News» al link [ACCESSO VISITATORI ED ACCOMPAGNATORI](#)

CAMERA MORTUARIA:

Dalle 09.00 alle 18.00





Specialità e Servizi

Specialità

1. CHIRURGIA GENERALE
2. MEDICINA GENERALE
3. ONCOLOGIA DAY HOSPITAL
4. ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
5. DAY HOSPITAL E AMBULATORI DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA
6. SENOLOGIA
7. SUBACUTI

Servizi:

1. ANESTESIA – BLOCCO OPERATORIO
2. POLIAMBULATORIO
3. PRELIEVI E ESAMI DI LABORATORIO
4. RADIOLOGIA
5. SENOLOGIA
6. SERVIZIO DI ODONTOIATRIA

Nella stessa struttura sono presenti Servizi afferenti al Polo Territoriale:

- ✓ Centro Psico Sociale (C.P.S)
- ✓ Comunità Riabilitativa Alta Assistenza (C.R.A.)
- ✓ Neuropsichiatria Infantile e Adolescenziiale

SEDE:

Via Martinoli, 9 – 24065 Lovere (BG)

Pronto Soccorso: PRESENTE

CONTATTI:

Centralino: 035 306 7111

Direzione Medica: 035 306 7273 / 7262

E- mail: dirmed.lovere@asst-bergamoest.it

ORARI – VISITE PARENTI:

Le indicazioni relative all'accesso dei visitatori sono consultabili sul Sito Aziendale, nella Sezione «News» al link [ACCESSO VISITATORI ED ACCOMPAGNATORI](#)

CAMERA MORTUARIA:

Dalle 09.00 alle 16.00





Specialità e Servizi

Specialità:

1. CHIRURGIA GENERALE
2. MEDICINA GENERALE
3. ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
4. RIABILITAZIONE GENERALE GERIATRICA
5. SENOLOGIA
6. SUBACUTI
7. UROLOGIA

Servizi:

1. AMBULATORIO TAO E DONAZIONI SANGUE
2. ANESTESIA E RIANIMAZIONE
3. POLIAMBULATORI
4. PRELIEVI E ESAMI DI LABORATORIO
5. RADIOLOGIA
6. SERVIZIO DI GASTROENTEROLOGIA E ENDOSCOPIA DIGESTIVA – DIETOLOGIA
7. SERVIZIO DI ODONTOIATRIA

Nella stessa struttura sono presenti Servizi afferenti al Polo Territoriale:

- ✓ Ambulatorio Psichiatrico e Centro Diurno
- ✓ Dipendenze – Ser.D
- ✓ Neuropsichiatria Infantile e Adolescenziale

SEDE:

Piazza Ospedale, 3 24050 – Calcinate (BG)

CONTATTI:

Centralino: 035 306 2991

Direzione Medica: 035 306 2679

E- mail: dirmed.calcinate@asst-bergamoest.it

ORARI – VISITE PARENTI:

Le indicazioni relative all'accesso dei visitatori sono consultabili sul Sito Aziendale, nella Sezione «News» al link [ACCESSO VISITATORI ED ACCOMPAGNATORI](#)





Specialità e Servizi

Funzionante come Presidio per pazienti a basso rischio. Ospita un reparto di ricovero (Subacuti), Hospice (gestito attraverso la forma di sperimentazione gestionale pubblico-privato) e sale operatorie per piccoli interventi, Ospedale di comunità e Casa di Comunità (così come definito dal PNRR).

Specialità:

1. SUBACUTI
2. HOSPICE – gestito da *Fondazione Europea per la Ricerca Biomedica Onlus* (per contatti 035.306.2783)

Servizi:

1. POLIAMBULATORIO
2. PRELIEVI E ESAMI DEL SANGUE
3. RADIOLOGIA

L'intera offerta della Casa di Comunità di Calcinante è esplicitata nella Carta dei Servizi relativa.

Il ricovero nei nostri Ospedali

Tipologie

<p>RICOVERO D'URGENZA</p>	<p>È disposto dal medico di Pronto Soccorso, cui ci si è rivolti su proposta medica (medico curante; Guardia medica; Specialista) o per accesso diretto.</p> <p>In mancanza di posti letto può essere disposto il trasferimento ad altro ospedale</p>
<p>Per patologie non urgenti:</p> <p>RICOVERO ORDINARIO PROGRAMMATO (è un ricovero caratterizzato da più giornate)</p> <p>RICOVERO ORDINARIO IN DAY HOSPITAL – DAY SURGERY (è un ricovero o cicli di ricovero, ciascuno di durata inferiore ad una giornata)</p>	<p>Possono essere disposti:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dal Medico Specialista Ospedaliero: a seguito di visita ambulatoriale in Ospedale: il paziente viene inserito nella lista di attesa dei ricoveri programmati e viene ricontattato dal reparto per le indicazioni del caso;- Dal Medico curante: con l'impegnativa del medico, il paziente contatta l'ospedale per essere inserito nella lista d'attesa dei ricoveri ordinari programmati telefonando al reparto di riferimento (i numeri sono disponibili sul sito aziendale nella sezione «Maggiori informazioni» dei singoli Ospedali)

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 / Carta CRS / Carta SISS

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

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/o di oggetti di valore.

Visite ambulatoriali

Modalità di prenotazioni di visite ed esami

Prenotazione allo Sportello

È possibile prenotare visite ambulatoriali presentandosi presso i C.U.P. del Polo Ospedaliero e del Polo Territoriale.

Orari C.U.P. Ospedali:

Ospedale	Orario lunedì- venerdì	Sabato
ALZANO	08.00 – 17.00	08.00 – 12.00
Presidio Territoriale di CALCINATE	08.00 – 16.30	
GAZZANIGA	08.00 – 17.00	
LOVERE	08.00 – 17.00	
PIARIO	08.00 – 17.00	
SERiate	08.00 – 17.00	08.00 – 12.00

Orari C.U.P. Territorio:

Territorio	Orario
ALBINO	Per informazioni specifiche rivolgersi al n. 035.306.2734 dal Lunedì al Venerdì. Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 (continuato con pausa 10.00 - 10.15) prenotazione/riscossione per il servizio CUP.
GROMO	Per informazioni specifiche rivolgersi al n. 035.306.2330 E' aperto : Martedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30
Casa di Comunità di GRUMELLO DEL MONTE	Da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30 per prenotazione/riscossione servizio CUP.
Casa di Comunità di VILMINORE DI SCALVE	Per informazioni specifiche rivolgersi al n. 035.306.2535 Lunedì, Mercoledì, Venerdì e Sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00 Martedì e Giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.30

Call Center Regionale

È possibile prenotare visite ed esami tramite chiamata al **CALL CENTER REGIONALE**

- Da rete fissa: **800 638 638**
- Da rete mobile (costo a seconda del piano tariffario di ciascun utente): **02 99 95 99**

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.

Prenotazione per soggetti non udenti

I soggetti non udenti possono prenotare visite ed esami tramite **TELEFAX 035 730 310**

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

Sarà poi cura dell'Azienda inviare la conferma al numero di fax o all'indirizzo e-mail del richiedente

Portale Prenota Online Regione Lombardia

Collegandosi, da PC o tablet, al portale Prenota Online di Regione Lombardia riportato al seguente [LINK](#).

App Salutare

Scaricando da Apple Store/Google Play l'applicazione SALUTILE di Regione Lombardia.

Per maggiori informazioni consultare la pagina dedicata riportata al seguente [LINK](#).



Farmacie

Recandosi in farmacia provvisti di codice fiscale e del codice della ricetta prescritta dal medico

Documenti da esibire all'atto della prenotazione / accettazione

a. IMPEGNATIVA:

Rilasciata dal medico di cure primarie / pediatra di libera scelta / medico specialista su ricettario regionale oppure elettronica (anche in copia non cartacea).

L'impegnativa NON è necessaria per le visite specialistiche ad ACCESSO DIRETTO, quali:

1. Odontoiatria;
2. Ostetricia – ginecologia;
3. Pediatria (solo per gli assistiti che non hanno il pediatra di libera scelta);
4. Psichiatria;
5. Oculistica (limitatamente al controllo del visus);
6. Neuropsichiatria infantile

b. TESSERA SANITARIA O CARTA REGIONALE DEI SERVIZI

c. EVENTUALE TESSERE D'ESENZIONE TICKET

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 esente);
2. DOCUMENTO DI PRENOTAZIONE;
3. RICETTA
4. TESSERA SANITARIA / CARTA REGIONALE DEI SERVIZI

Tempi d'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 in particolare alla prima visita o indagine specialistica e l'Azienda si impegna a rispettarli in almeno uno dei suoi Ospedali applicando quanto previsto dalla normativa in vigore.

Informazioni aggiornate sui tempi d'attesa per le visite/prestazioni ambulatoriali della nostra Azienda sono disponibili consultando il sito internet aziendale nella sezione relativa ai Tempi di Attesa oppure tramite i canali ufficiali di prenotazione (CCR, C.U.P., farmacie e Online).

Progetto regionale ambulatori aperti

L'ASST Bergamo Est partecipa al progetto regionale Ambulatori Aperti che prevede l'erogazione di alcune prestazioni ambulatoriali nella fascia oraria del tardo pomeriggio o nella giornata di sabato.

In particolare:

- Ambulatorio epatologia,
- Ambulatorio dietologia,
- Ecocolordoppler arti e TSA,
- Ambulatorio di urologia,
- RMN articolari e neurologiche presso l'Ospedale di Seriate; ambulatorio di cardiologia,
- Ambulatorio di oculistica,
- Ambulatorio di ORL,
- Ambulatorio di chirurgia presso l'Ospedale di Alzano;
- Ambulatorio di ORL presso l'Ospedale di Gazzaniga;
- Ambulatorio di epatologia presso l'Ospedale di Piario;
- Ambulatorio di cardiologia presso l'Ospedale di Lovere.

Le modalità di prenotazione sono quelle consuete.

Attività libero professionali

Gli utenti possono usufruire di prestazioni erogabili in regime “Libero Professionale”.

L’offerta è consultabile sul sito aziendale.

L’utente può prenotare, modificare o revocare la prenotazione:

- Accedendo agli sportelli C.U.P aziendali;
- telefonando gratuitamente, al numero verde regionale 800 890 890, attivo dal lunedì al sabato, esclusi i festivi, dalle 8:00 alle 20:00

L'utente può effettuare il pagamento

1. **presso gli sportelli CUP** aziendali, in sede di prenotazione, o comunque anticipatamente all'effettuazione della prestazione, con le seguenti modalità:
 - denaro contante
 - bancomat
 - carta di credito

CUP	Orario lunedì- venerdì	Sabato
Albino	08.30 -12.00	
Alzano Lombardo	08.00 – 17.00 dalle 17:00 solo per pagamento di prestazioni in libera professione da eseguirsi nella stessa giornata	08.00 – 12.00
Presidio Territoriale di Calcinate	08:00-16:30 Il martedì dalle 16:30 alle 17:30 solo per pagamento di prestazioni in libera professione da eseguirsi nella stessa giornata	
Gazzaniga	08.00 -17.00	
Gromo pagamento *possibile solo in contanti	15.30 -17.30	
Grumello del Monte	08.00 – 12:15	
Lovere	08.00 – 17.00	
Piario	08.00 -17.00	
Seriate	08:00-17:00 dalle 17.00 alle 19:30 solo per pagamento di prestazioni in libera professione da eseguirsi nella stessa giornata	08.00 – 12.00

2. PagoPA

Per i soli cittadini sprovvisti di codice fiscale è possibile effettuare il pagamento tramite bollettino al conto corrente postale n. **16117244** intestato a ASST Bergamo EST

- specificando, nella causale, il nr. di prenotazione riportato sul promemoria di prenotazione oppure il nr. di prenotazione interno indicato dall'operatore telefonico;
- aggiungendo, per importi superiori a € 77,47, l'ulteriore quota € 2,00 per pagamento bollo

Si rammenta che in sede di effettuazione della prestazione dovrà essere esibita **FATTURA DI AVVENUTO PAGAMENTO**.

Ritiro referti

Di persona presso gli sportelli C.U.P. negli orari dedicati:

Seriate	Lunedì-Venerdì	11:00-16:00	Sabato	09:00-12:00
Alzano	Lunedì-Venerdì	11:00-16:00	Sabato	09:00-12:00
Gazzaniga	Lunedì-Venerdì	11:00-16:00	Sabato	/
Presidio Territoriale di Calcinate	Lunedì-Venerdì	11:00-16:00	Sabato	/
Lovele	Lunedì-Venerdì	11:00-16:00	Sabato	/
Piario	Lunedì-Venerdì	11:00-16:00	Sabato	/

Online:

- Identità digitale **SPID**
- Credenziali **OTP** (da richiedere allo sportello prima della visita/esame)
- Tessera Sanitaria **Carta Nazionale dei Servizi** (se in possesso di un lettore di Smart Card e del codice PIN della carta, che può essere richiesto presso gli sportelli scelta e revoca, presso gli uffici dei comuni che aderiscono al servizio o presso gli uffici di spazioRegione)
- Per maggiori informazioni riguardo le modalità di accesso al proprio Fascicolo Sanitario Elettronico clicchi [qui](#).

Prelievi e Esami di Laboratorio

Prelievi

Dal lunedì al venerdì

dalle 7.00 alle 10.00

presso i punti prelievo degli Ospedali di **Alzano Lombardo, Gazzaniga, Lovere, Piario, Seriate, Presidio Territoriale di Calcinato**

dalle 7.30 alle 8.30

presso il punto prelievi dell'Ospedale di **Trescore Balneario**

Al sabato dalle 8.00 alle 10.00

presso il punto prelievi dell'Ospedale di **Seriate** – solo su prenotazione (per modalità ed orari di prenotazione vedasi sotto)

Il martedì ed il giovedì dalle 7.30 alle 9.30

presso il punto prelievi del Poliambulatorio di **Vilminore di Scalve**

Il martedì dalle 7.30 alle 9.30

accesso libero con impegnativa presso la **Casa di Comunità di Grumello del Monte**

L'accesso ai punti prelievo può avvenire

- In **accesso diretto**, ossia senza prenotazione, nei giorni ed orari sopraindicati
- Con **prenotazione**, scegliendo il giorno in cui si desidera eseguire gli esami

La prenotazione può essere effettuata agli sportelli aziendali (C.U.P. o Segreterie Laboratorio Analisi) nei seguenti giorni/orari:

OSPEDALE	GIORNI	ORARI
ALZANO L.DO – presso sportelli C.U.P.	Lunedì – venerdì	08.00 – 17.00
PRESIDIO TERRITORIALE DI CALCINATE – presso sportelli C.U.P.	Lunedì – venerdì	08.00 – 16.30
GAZZANIGA – presso sportelli Segreteria Laboratorio Analisi	Lunedì – venerdì	08.00 – 17.00
LOVERE - presso sportelli Segreteria Laboratorio Analisi	Lunedì – venerdì	11.00 – 14.00
PIARIO - presso sportelli Segreteria Laboratorio Analisi	Lunedì – venerdì	11.00 – 14.00
SERIATE - presso sportelli C.U.P.	Lunedì – venerdì	08.00 – 17.00
	Sabato	08.00 – 12.00
TRESCORE - presso sportelli C.U.P.	Lunedì – venerdì	08.00 – 16.30
VILMINORE DI SCALVE	Lunedì, mercoledì, venerdì e sabato	08.00 – 14.00
	Martedì e giovedì (negli stessi giorni ed orari attiva anche prenotazione telefonica al numero 035/3062535)	10.00 – 13.30

Tamponi vaginali ed endocervicali

Vengono effettuati presso le sedi di:

OSPEDALE	GIORNI	ORARI	MODALITA' PRENOTAZIONE
Seriate	Da lunedì a venerdì	09.30 – 11.00	Allo sportello
Lovere	Giovedì	Dalle 08.00	Telefonica al numero 035/3067258
Piario	Lunedì	Dalle 10.00	Telefonica al numero 035/3066246. Presentarsi agli sportelli della segreteria laboratorio analisi 15 minuti prima per l'accettazione.
Alzano	Lunedì	Dalle 10.00 alle 12.00	Allo sportello

Ritiro referti

Di persona presso gli sportelli dei C.U.P./delle Segreterie di Laboratorio Analisi aziendali

OSPEDALE	GIORNI	ORARI
ALZANO L.DO – presso sportelli C.U.P.	Lunedì – venerdì Sabato	11.00 – 16.00 9.00 – 12.00
Presidio Territoriale di CALCINATE – presso sportelli C.U.P.	Lunedì – venerdì	11.00 – 16.00
GAZZANIGA – presso sportelli Segreteria Laboratorio Analisi	Lunedì – venerdì	11.00- 16.00
LOVERE- presso sportelli Segreteria Laboratorio Analisi	Lunedì – venerdì	11.00- 14.00
PIARIO- presso sportelli Segreteria Laboratorio Analisi	Lunedì – venerdì	11.00- 14.00
SERiate- presso sportelli C.U.P.	Lunedì – venerdì Sabato	11.00 – 16.00 9.00 – 12.00
TRESCORE- presso sportelli C.U.P.	Lunedì – venerdì	11.00- 14.00
VILMINORE DI SCALVE	Lunedì, mercoledì, venerdì e sabato Martedì e giovedì	8.00 – 14.00 10.00 – 13.30

Online:

Nelle seguenti modalità:

- a. Identità digitale **SPID**
- b. Credenziali **OTP** (da richiedere allo sportello prima della visita/esame) **SOLO PER MINORENNI E TUTELATI.**
- c. Tessera Sanitaria **Carta Nazionale dei Servizi** (se in possesso di un lettore di Smart Card e del codice PIN della carta, che può essere richiesto presso gli sportelli scelta e revoca, presso gli uffici dei comuni che aderiscono al servizio o presso gli uffici di spazioRegione)
- d. Per maggiori informazioni riguardo le modalità di accesso al proprio Fascicolo Sanitario Elettronico clicchi [qui](#).

Ambulatorio TAO (Terapia Anticoagulante Orale)

L'accesso agli ambulatori avviene su prenotazione telefonica.

1. Seriate

Specialità	Prenotazione	Giorni	Orari
Ambulatorio terapia trasfusionale	035 306 3460	Lunedì- Venerdì	07.30-15.00
Ambulatorio Anemie Carenziali	C.U.P. o Numero verde Regionale		
Ambulatorio Terapia Anticoagulanti	035 306 3460	Lunedì – Venerdì	07.30 – 15.00

2. Alzano

Specialità	Prenotazione	Giorni	Orari
Ambulatorio terapia Anticoagulanti	035 306 4410	Lunedì- Venerdì	07.30-12.30

3. Lovere

Specialità	Prenotazione	Giorni	Orari
Ambulatorio terapia Anticoagulanti	035 306 7269	Lunedì- Venerdì	10.00 – 16.00

4. Piario

Specialità	Prenotazione	Giorni	Orari
Ambulatorio terapia Anticoagulanti	035 306 6273	Lunedì- Venerdì	08.00 – 14.00

Donazioni di sangue intero

Accesso libero

SEDE	GIORNI	ORARI
SERiate 035 306 3460	Lunedì – sabato	07.30 – 10.00
ALZANO LOMBARDO 035 306 4282	Venerdì	07.30 – 10.00
GAZZANIGA 035 306 5291	Lunedì	07.30 – 10.00
LOVERE 035 306 7234	Lunedì – mercoledì - venerdì	07.30 – 09.30
SARNICO 035 306 2254	Venerdì	07.30 – 10.30

Donazioni di plasma

Su prenotazione, al numero 035.306.3460

SEDE	GIORNI
SERiate	Lunedì – venerdì

Anatomia Patologica – Ospedale di Seriate

Attività

1. ISTOLOGICA

- Piccole biopsie;
- Pezzi operatori;
- Esami intraoperatori (criostati).

2. CITOLOGICA:

- Citologia cervico-vaginale: Pap test in fase liquida (Thin Prep) e convenzionali
- Citologia urinaria
- Citologia extravaginale

3. Indagini immunoitochimiche per la determinazione di indicatori prognostici delle neoplasie

4. CISH per la valutazione amplificazione del gene HER-2

5. Riscontri diagnostici

6. Attività di consulenza:

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

Orari

Orari di apertura del Reparto:

GIORNI	ORARI
Da lunedì a venerdì	Dalle ore 08.00 ALLE ORE 17.00

Orari di apertura al pubblico Segreteria di Reparto:

GIORNI	ORARI
Da lunedì a venerdì	Dalle ore 08.30 alle ore 15.30

Per ulteriori informazioni gli utenti possono contattare telefonicamente la Segreteria al numero:

035 306 3436, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 15.30.

Consegna campioni cito – istologici

GIORNI	ORARI
Dal lunedì al venerdì presso lo Sportello 12 del C.U.P dell’Ospedale di Seriate (previa accettazione amministrativa)	Dalle 07.30 alle 11.00

Ritiro referti

Di persona

I referti delle prestazioni ambulatoriali e di diagnostica strumentale possono essere ritirati presso i C.U.P. nei giorni ed orari dedicati (si veda [pagina 31](#)).

Online

Nelle seguenti modalità:

1. Identità digitale **SPID**
2. Credenziali **OTP** (da richiedere allo sportello prima della visita/esame)
3. Tessera Sanitaria **Carta Nazionale dei Servizi** (se in possesso di un lettore di Smart Card e del codice PIN della carta, che può essere richiesto presso gli sportelli scelta e revoca, presso gli uffici dei comuni che aderiscono al servizio o presso gli uffici di spazioRegione)
4. Per maggiori informazioni riguardo le modalità di accesso al proprio Fascicolo Sanitario Elettronico clicchi [qui](#).

Radiologia

Ospedale di Alzano

Gli esami di radiologia sono prenotabili con le modalità di prenotazione descritte da pagina 26.

Esami disponibili:

- RADIOLOGIA CONVENZIONALE:
 1. DIAGNOSTICA GASTROENTEROLOGICA
 2. DIAGNOSTICA UROLOGICA
 3. DIAGNOSTICA SCHELETRICA
 4. DIAGNOSTICA TORACICA
 5. DIAGNOSTICA DELLA FERTILITA' (ISTEROSALPINGOGRAFIA)
- DIAGNOSTICA SENOLOGICA:
 1. MAMMOGRAFIA
 2. ECOGRAFIA MAMMARIA E ASCELLARE
 3. BIOPSIE MAMMA SOTTO GUIDA ECOGRAFICA O STEREOTASSICA
 4. BIOPSIE LINFONODALI ASCELLARI
- ECOGRAFIA DIAGNOSTICA
 1. DEL CAPO-COLLO
 2. DEI TESSUTI MOLLI
 3. MUSCOLOTENDINEA E OSTEOARTICOLARE
 4. DELL'ADDOME COMPLETO
- RADIOLOGIA INTERVENTISTICA
 1. BIOPSIE / AGOASPIRATI DEI TESSUTI MOLLI, LINFONODI DEL COLLO, DELLE
GHIANDOLE SALIVARI E DELLA TIROIDE

- TAC SPIRALE MULTISTRATO DI TUTTI I DISTRETTI CORPOREI

Orari di apertura del servizio

Da lunedì a venerdì dalle 08.00 alle 20.00 (esclusi i festivi).

Contatti

Tel. 035 306 42 33

E-mail: radiologia.alzano@asst-bergamoest.it

Presidio Territoriale di Calcinате

Gli esami di radiologia sono prenotabili con le modalità di prenotazione descritte da pagina 26.

Esami disponibili:

- RADIOLOGIA CONVENZIONALE:
 1. DIAGNOSTICA SCHELETRICA
 2. DIAGNOSTICA TORACICA
 3. DIAGNOSTICA ADDOMINALE
 4. OPT (ORTOPANTOMOGRFIA)
 5. TELERADIOGRAFIA DEL CRANIO/LLCCRANIO
 6. ATM ARTICOLAZIONE TEMPOROMANDIBOLARE
- DIAGNOSTICA SENOLOGICA (Screening)
- ECOGRAFIA DIAGNOSTICA
- SEZIONE PEDIATRICA
 1. ECOGRAFIA ADDOME
 2. ECOGRAFIA ANCHE PER LUSSAZIONE CONGENITA ANCA: ENTRO IL 2° MESE
 3. ECOGRAFIA APPARATO URINARIO
 4. ECOGRAFIA TESSUTI MOLLI
 5. ECOGRAFIA CUTE/SOTTOCUTE
 6. ECOGRAFIA COLLO
 7. ECOGRAFIA PELVICA
 8. ECOGRAFIA TESTICOLARE

Orari di apertura del Servizio

Da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 16.00

Contatti

Tel. 035 306 2699

E-mail: dirmed.calcinate@asst-bergamoest.it

Ospedale di Lovere

Gli esami di radiologia sono prenotabili con le modalità di prenotazione descritte da pagina 26.

Esami disponibili:

- RADIOLOGIA CONVENZIONALE
 1. DIAGNOSTICA GASTROENTEROLOGICA
 2. DIAGNOSTICA UROLOGICA
 3. DIAGNOSTICA SCHELETRICA
 4. DIAGNOSTICA TORACICA
- ECOGRAFIA DIAGNOSTICA
- DIAGNOSTICA SENOLOGICA
- TAC SPIRALE MULTISTRATO DI TUTTI I DISTRETTI CORPOREI

Orari di apertura del Servizio

RADIOLOGIA AMBULATORIALE	Lunedì – venerdì Dalle 08.00 alle 16.00
RADIOLOGIA SCREENING MAMMOGRAFICO	Lunedì – venerdì Dalle 08.00 alle 17.30

Contatti

Tel. 035 306 7232

Fax 035 306 7281

E-mail radiologia.love@asst-bergamoest.it

Ospedale di Piario

Gli esami di radiologia sono prenotabili con le modalità di prenotazione descritte da pagina 26.

ESAMI DISPONIBILI

- RADIOLOGIA CONVENZIONALE
 1. DIAGNOSTICA GASTROENTEROLOGICA
 2. DIAGNOSTICA UROLOGICA
 3. DIAGNOSTICA SCHELETRICA
 4. DIAGNOSTICA TORACICA
- ECOGRAFIA DIAGNOSTICA
- DIAGNOSTICA SENOLOGICA
- TAC SPIRALE MULTISTRATO DI TUTTI I DISTRETTI CORPOREI

Orari di apertura del Servizio

RADIOLOGIA AMBULATORIALE	Lunedì – venerdì Dalle 08.00 alle 16.00
RADIOLOGIA SCREENING MAMMOGRAFICO	Lunedì – venerdì Dalle 08.00 alle 17.30

Contatti

Tel. 035 306 6235

Fax: 035 306 6412

E-mail: radiologia.piario@asst-bergamoest.it

Ospedale di Seriate

Gli esami di radiologia sono prenotabili con le modalità di prenotazione descritte da pagina 26.

Esami disponibili

- RADIOLOGIA CONVENZIONALE
 1. DIAGNOSTICA GASTROENTEROLOGICA
 2. DIAGNOSTICA UROLOGICA
 3. DIAGNOSTICA SCHELETRICA
 4. DIAGNOSTICA TORACICA
- DIAGNOSTICA SENOLOGICA
- ECOGRAFIA DIAGNOSTICA
- TAC SPIRALE MULTISTRATO DI TUTTI I DISTRETTI CORPOREI
- RISONANZA MAGNETICA (NEURO, MUSCOLO SCHELETRICA)

Orari di apertura del Servizio

PRESTAZIONI AMBULATORIALI	Lunedì – venerdì Dalle 08.00 alle 15.30
RISONANZA MAGNETICA	Lunedì – venerdì Dalle 08.00 alle 19.30

Contatti

Tel. 035 306 3230

E – mail: dirmed.seriate@asst-bergamoest.it

Modalità di ritiro referti radiologia

Di persona presso gli sportelli C.U.P.

OSPEDALE	GIORNI	ORARI
ALZANO	Lunedì – venerdì Sabato	11.00 – 16.00 09.00 – 12.00
PIARIO	Lunedì – venerdì	11.00 – 16.00
LOVERE	Lunedì – venerdì	11.00 – 16.00
SERiate	Lunedì – venerdì Sabato	11.00 – 16.00 09.00 – 12.00
TRESCORE presso RADIOLOGIA	Lunedì- venerdì	14.00 – 15.00
PRESIDIO TERRITORIALE DI CALCINATE	Lunedì – venerdì	11.00 – 16.00

Online

Nelle seguenti modalità:

1. Identità digitale **SPID**
2. Credenziali **OTP** (da richiedere allo sportello prima della visita/esame)
3. Tessera Sanitaria **Carta Nazionale dei Servizi** (se in possesso di un lettore di Smart Card e del codice PIN della carta, che può essere richiesto presso gli sportelli scelta e revoca, presso gli uffici dei comuni che aderiscono al servizio o presso gli uffici di spazioRegione)
4. Per maggiori informazioni riguardo le modalità di accesso al proprio Fascicolo Sanitario Elettronico clicchi [qui](#).

Ticket

Il ticket è una forma di partecipazione del cittadino alla spesa sanitaria ed è previsto solo per prestazioni ambulatoriali e non per i ricoveri.

Il pagamento del ticket è dovuto in assenza di specifico codice di esenzione presente sulla richiesta del medico curante e/o specialista (ricetta rossa o promemoria in caso di ricetta elettronica).

È previsto il pagamento per intero della prestazione usufruita, anche in caso di esenzione, per il mancato ritiro del referto, ai sensi della L. N. 407/90, della L. 01/08/2006, i referti devono essere ritirati entro 30 giorni, secondo le modalità esistenti (es. copia cartacea, presa visione sul Fascicolo Sanitario Elettronico, ecc.)

Modalità di pagamento

1. Denaro contante;
2. Bancomat;
3. Carta di Credito;
4. PagoPA - ad esclusione delle prestazioni di Laboratorio Analisi
5. Conto corrente postale (Nr. c/c postale 16117244 intestato all'A.S.S.T. Bergamo Est)

Dove si paga

1. Presso gli sportelli C.U.P. dislocati nei singoli Ospedali (Alzano Lombardo, Presidio Territoriale di Calcinate, Gazzaniga, Lovere, Piario e Seriate) e Poliambulatori (Albino, Gromo, Grumello del Monte, Vilminore di Scalve)
2. Presso gli sportelli delle segreterie di Radiologia – esclusivamente con Bancomat/Carta di Credito e per le sole prestazioni di radiologia erogate lo stesso giorno - degli ospedali di ALZANO LOMBARDO; PIARIO; LOVERE e SERIATE.

Quando si paga

Prenotazioni effettuate agli sportelli C.U.P.: il cittadino è tenuto ad effettuare il pagamento all'atto della prenotazione;

Prenotazioni effettuate tramite canali esterni (Call Center Regionale; Farmacie; Internet): il cittadino è tenuto ad effettuare il pagamento prima dell'erogazione della prestazione.

Per prestazioni da Pronto Soccorso

CODICI ROSSO, ARANCIONE, AZZURRO, VERDE alla dimissione:

- Le prestazioni sono a totale carico del Servizio Sanitario Regionale (SSR) ovvero GRATUITE per tutti i cittadini.

CODICE BIANCO alla dimissione:

- È previsto il pagamento di un ticket di euro 25,00 per i cittadini da 14 a 65 anni NON ESENTI.
- È prevista l'ESENZIONE TOTALE per i cittadini di età inferiore ai 14 anni o età superiore a 65.

NON SONO SOGGETTE A PAGAMENTO DEL TICKET le seguenti prestazioni di Pronto Soccorso:

- 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;
- Quelle erogate a tutte le categorie esenti, secondo quanto previsto dalla normativa regionale.

Esami clinici strumentali in previsione di intervento chirurgico programmato

Gli esami clinici, strumentali e le visite ambulatoriali richiesti dai medici specialisti ospedalieri strettamente finalizzati all'esecuzione di ricovero programmato sono gratuiti e garantiti dal Sistema Sanitario Regionale; tuttavia in caso di rinuncia all'intervento per libera scelta del paziente, non legate alle sue condizioni di salute, il costo degli accertamenti clinici e strumentali, saranno addebitati al paziente secondo le tariffe delle prestazioni ricomprese nel nomenclatore tariffario regionale in vigore.

Modalità di rimborso

Per presentare un'istanza di rimborso Ticket di prestazioni disdette compilare il Modulo dedicato scaricabile dal sito aziendale.

La documentazione Sanitaria e Sociosanitaria

Richiesta copie e informazioni

La richiesta di rilascio copie di documentazione sanitaria può avvenire nelle seguenti modalità:

Di persona

OSPEDALE	ORARIO
ALZANO- presso la Direzione Medica	Da lunedì a venerdì dalle 08.00 alle 16.00
Presidio Territoriale di CALCINATE- presso la Direzione Medica	Da lunedì a venerdì dalle 08.00 alle 16.00
GAZZANIGA – presso la Direzione Medica	Da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 12.00
LOVERE – presso la Segreteria della Radiologia allo sportello «Richiesta copia documentazione sanitaria»	Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 15.30
PIARIO – presso la Segreteria della Radiologia allo sportello «Richiesta copia documentazione sanitaria»	Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 15.30
SERiate – presso gli Sportelli C.U.P.; selezionando la voce «Richiesta Cartella clinica e documentazione sanitaria» al totem all’ingresso.	Da lunedì a venerdì dalle ore 11.00 alle ore 15.30

Tramite e – mail: inoltrando il modulo di Richiesta (scaricabile dal sito internet aziendale) e allegando un documento di riconoscimento del richiedente e nel caso di delega del delegato.

OSPEDALE	TELEFONO	E-MAIL
ALZANO	035 306 4217	dirmed.alzano@asst-bergamoest.it
Presidio Territoriale di CALCINATE	035 306 2679	dirmed.calcinate@asst-bergamoest.it
GAZZANIGA	035 306 5286	dirmed.gazzaniga@asst-bergamoest.it
LOVERE	035 306 7232	dirmed.lovere@asst-bergamoest.it
PIARIO	035 306 6482	dirmed.piario@asst-bergamoest.it
SERiate	035 306 3230	dirmed.seriate@asst-bergamoest.it

Modalità di ritiro

Il cittadino può richiedere:

1. Di ritirare le **copie della documentazione sanitaria presso tutti i C.U.P**
 1. Dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 16.00.
 2. Il sabato (escluso gli Ospedali di Gazzaniga e di Presidio Territoriale di Calcinate) dalle ore 09.00 alle ore 12.00.
2. **Di farsi recapitare le copie di documentazione sanitaria per posta con spese a carico**
 1. In riferimento alle spese di spedizione si informa che:
 2. Spedizione in Italia (comprese la Repubblica di San Marino e lo Stato di Città del Vaticano): pagamento alla consegna mediante contrassegno;
 3. Spedizione all'estero: pagamento anticipato (contestualmente al pagamento della richiesta di copia di documentazione sanitaria), pari a Euro 13,00.
3. **Di farsi recapitare le copie di documentazione sanitaria per posta elettronica**

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 entro 7 gg*	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 (allergologia, CAD, Cicli terapia fisica, oculistica)	2,00	7 gg.	7,00	24 ore
RX, TAC, RMN (radiogrammi)	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
Elettroencefalogramma	10,00	7 gg.	7,00	24 ore
Ogni richiesta cartacea refertata (es. verbale e consulenza di Ps, ECG)	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 fotocopati. 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

Modalità di pagamento

1. Presso gli sportelli C.U.P.: da lunedì a venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00 (C.U.P. di Presidio Territoriale di Calcinate fino alle 16.30).
2. Il sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.00 (esclusi i C.U.P. di Presidio Territoriale di Calcinate e Gazzaniga)

Il pagamento può avvenire tramite:

- DENARO CONTANTE
- BANCOMAT
- CARTA DI CREDITO

Per l'ospedale Bolognini di Seriate, se il pagamento avviene contestualmente alla richiesta di copia di documentazione sanitaria, può essere effettuato: dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 16.00.

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 dovuto**.

Il pagamento di quanto dovuto dall'utente potrà essere effettuato collegandosi al Portale dei pagamenti verso le Pubbliche Amministrazioni

<http://pagamentinlombardia.servizirl.it/pa/home.html>

Scegliere il menu "CERCA ENTE", scegliere "CERCA", quindi cliccare su "ASST di Bergamo Est". Verrà proposto il menu "COSA VUOI PAGARE - Avviso di pagamento", scegliere la voce "RIMBORSI VARI". Nel campo "causale" inserire: "documentazione sanitaria". La procedura creerà uno IUV Pago PA che permetterà di pagare scegliendo uno dei canali proposti: carta di credito, banca, tabacchi, posta, etc.

La Tutela e la Partecipazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Cosa è

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

È costituito da operatori qualificati (referenti Urp afferenti alle Direzioni Mediche di Ospedale o alle Direzioni di Distretto), 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.

PROMUOVE LA PARTECIPAZIONE

È 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 periodicamente agli utenti.

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 siano soddisfacenti, è possibile fare una segnalazione di persona, telefonicamente o via e-mail; verranno immediatamente attivate procedure interne per poter rispondere all’utente entro 20 giorni lavorativi in merito a quanto esposto.

Contatti

URP CENTRALE AZIENDALE

- Tel. 035 306 3768 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00);
- Fax 035.306.3783
- E- mail all'indirizzo urp@asst-bergamoest.it, (specificando nome, cognome, data di nascita e recapito telefonico).

URP POLO OSPEDALIERO

Il referente URP è a disposizione degli utenti presso la Direzione Medica dell'Ospedale.

OSPEDALE	GIORNI	ORARI	TELEFONO
SERiate	Lunedì – venerdì	09.00 – 12.00	035 306 3230
TRESCORE	Lunedì – venerdì	09.00 – 12.00 14.00 – 16.00	035 306 8244
ALZANO	Lunedì – venerdì	09.00 – 12.00 14.00 – 16.00	035 306 4217
GAZZANIGA	Lunedì – venerdì	09.00 – 12.00 14.00 – 16.00	035 306 5208
PIARIO	Lunedì – venerdì	09.00 – 12.00 14.00 – 16.00	035 306 6251
LOVERE	Lunedì – venerdì	09.00 – 12.00	035 306 7262
Presidio Territoriale di CALCINATE	Lunedì – venerdì	09.00 – 12.00 13.00 – 15.30	035 306 2991

Ufficio Pubblica Tutela (UPT)

Cosa è

Secondo quanto stabilito dalle Linee Guida di Regione Lombardia relative all'organizzazione e al funzionamento degli uffici di pubblica tutela, è previsto un modello integrato di ascolto del cittadino che può avvalersi sia dell'Ufficio di Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) che dell'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.).

Il Responsabile UPT, nominato dal Direttore Generale su proposta del Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci, è un funzionario che opera in modo assolutamente autonomo ed indipendente dall'Azienda Ospedaliera.

All'Ufficio di Pubblica Tutela possono rivolgersi singoli cittadini o associazioni portatori di interessi diffusi, per segnalare inadempienze o difficoltà riscontrate nell'accesso ai servizi. Il Responsabile UPT potrà anche attivarsi autonomamente sulla base di qualsiasi elemento informativo.

Qual è la differenza con l'URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è a tutti gli effetti una struttura aziendale retta da personale interno, mentre l'Ufficio di Pubblica Tutela è un organismo indipendente che opera al di fuori di ogni rapporto di gerarchia, la cui azione è motivata dal solo obiettivo di fornire ai cittadini un supporto per la tutela dei propri diritti.

Cosa fa

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.

Contatti

Sede: Ospedale di Seriate, via Paderno, 21 (edificio azzurro – secondo piano)

Responsabile UPT: dott.ssa Paola Grazioli

L'UPT è aperto **TUTTI I GIOVEDÌ** dalle ore 09:00 alle 12:00

Può essere contattato telefonicamente durante gli orari di apertura al numero **035 306 3787**, oppure tramite mail all'indirizzo upt@asst-bergamoest.it

Per prendere appuntamento occorre avanzare la richiesta preferibilmente via mail, oppure telefonicamente anticipando la questione che sarà oggetto di esame.

Il Difensore Civico

Difensore regionale è un'autorità pubblica indipendente, prevista dall'articolo 61 dello [Statuto d'autonomia della Lombardia](#) e disciplinata dalla [legge regionale 6 dicembre 2010, n. 18](#). È incaricato di tutelare i diritti e gli interessi dei cittadini e degli altri soggetti della società civile (associazioni, imprese, comitati) nei confronti della Regione Lombardia e delle [altre amministrazioni pubbliche](#) rientranti nella sua competenza.

Il Difensore regionale riveste anche il ruolo di Garante per la tutela del diritto alla salute, a cui possono rivolgersi tutti i cittadini che fruiscono di prestazioni sanitarie, in regime pubblico e convenzionato, erogate in Regione Lombardia, per segnalare disfunzioni riguardanti l'assistenza sanitaria e sociosanitaria.

Il Garante può intervenire nei confronti dell'amministrazione regionale, degli enti pubblici regionali, delle unità d'offerta sanitaria e sociosanitaria, nonché dei soggetti gestori pubblici e privati accreditati, per assicurare l'accesso alle prestazioni e l'efficacia nell'erogazione dei servizi, quali:

- Rilascio documentazione sanitaria
- Assistenza ospedaliera, specialistica, ambulatoriale e di medicina di base
- Assistenza farmaceutica e protesica
- Cure all'estero
- Assistenza per le dipendenze (alcolismo, tossicodipendenza, ludopatia ...)
- Assistenza per i disturbi psichici

Sono escluse dalla competenza del Difensore regionale le valutazioni medico sanitarie.

Per maggiori informazioni è possibile consultare la pagina dedicata:

www.difensoreregionale.lombardia.it

Accesso Civico

Con il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 si introduce l'istituto dell'accesso civico contemplato dall'articolo 5, ovvero del diritto a conoscere, utilizzare e riutilizzare (alle condizioni indicate dalla norma) i dati, i documenti e le informazioni "pubblici" in quanto oggetto "di pubblicazione obbligatoria".

Questo istituto è diverso ed ulteriore rispetto al diritto di accesso ad atti e documenti amministrativi disciplinato dalla legge n. 241 del 1990. Diversamente da quest'ultimo, infatti, non presuppone un interesse qualificato in capo al soggetto richiedente e consiste nel chiedere e ottenere gratuitamente che le amministrazioni forniscano e pubblichino gli atti, i documenti e le informazioni, da queste detenuti, per i quali è prevista la pubblicazione obbligatoria, ma che, per qualsiasi motivo, non siano stati pubblicati sui propri siti istituzionali.

Ai sensi dell'articolo 5 c 1,4 del DL 33/2013 è stato nominato:

RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA	
Dott.ssa Daniela Merola	daniela.merola@asst-bergamoest.it Tel. 035.306.3730
TITOLARE DEL POTERE SOSTITUTIVO	
Dott.ssa Angela Colicchio	direttore.amministrativo@asst-bergamoest.it Tel. 035.306.3743

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito aziendale www.asst-bergamoest.it nella sezione Amministrazione Trasparente.

Trasparenza

I cittadini hanno un ruolo attivo nel segnalare le condotte illecite e le relative forme di tutela del cittadino o dipendente. Il coinvolgimento dell'utenza e l'ascolto della cittadinanza è particolarmente importante in relazione alla prevenzione della corruzione ed all'emersione dei fatti di cattiva amministrazione e di fenomeni corruttivi.

La nostra ASST ha predisposto uno specifico [Piano per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza](#), che prevede tra l'altro un ruolo attivo dei cittadini nel segnalare condotte illecite e relative forme di tutela del cittadino o dipendente.

L'utente può segnalare episodi nelle seguenti modalità:

- Comunicazione a [Ufficio Relazioni con il Pubblico](#)
- Comunicazione all'indirizzo mail whistleblower@asst-bergamoest.it

Le Associazioni di Volontariato in Ospedale

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:

- A.V.O
- ASSOCIAZIONE AMICI DELL'ONCOLOGIA
- ASSOCIAZIONE CENTRO AIUTO ALLA VITA
- ASSOCIAZIONE SALUTE DONNA ONLUS

Piario:

- A.V.O.
- ASSOCIAZIONE AMICI DELL'ONCOLOGIA

Gazzaniga:

- AVO

Lovere:

- AVO

Seriate:

- A.V.O.
- FONDAZIONE GRIZZLY
- ASSOCIAZIONE CENTRO AIUTO ALLA VITA
- ASSOCIAZIONE SALUTE DONNA ONLUS
- ASSOCIAZIONE CUORE DI DONNA
- ASSOCIAZIONE AMICI DELL'ONCOLOGIA
- ASSOCIAZIONE INSIEME PER CRESCERE

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

Contatti utili

CENTRALINO AZIENDALE	035 306 111
CALL CENTER REGIONALE	RETE FISSA: 800 638 638 RETE MOBILE: 02 99 95 99
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) - AZIENDALE	035 306 3768

Direzione aziendale

DIREZIONE GENERALE	Tel. 035 306 3750 Fax 035 306 3749
DIREZIONE SANITARIA	Tel. 035 306 3737 Fax 035 306 3749
DIREZIONE AMMINISTRATIVA	Tel. 035 306 3743 Fax 035 306 3749
DIREZIONE SOCIO SANITARIA	Tel. 035 306 3739 Fax 035 306 3749

Uffici amministrativi

PROTOCOLLO	Tel. 035 306 3707
AFFARI GENERALI E LEGALI	Tel. 035 306 3404
GESTIONE RISORSE UMANE	Tel. 035 306 3716
ECONOMICO FINANZIARIO	Tel. 035 306 3863
GESTIONE ACQUISTI E LOGISTICA	Tel. 035 306 3772
GESTIONE TECNICO PATRIMONIALE	Tel. 035 306 3774