

**POLO OSPEDALIERO**  
**REVISIONE AGOSTO 2025**

# 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
OSPEDALE 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 Salutale.....	27
Farmacie .....	27
Documenti da esibire all'atto della prenotazione / accettazione .....	28
Documentazione da esibire in ambulatorio .....	28
Modalità di disdetta .....	29
Mancata presentazione all'appuntamento .....	29
Tempi d'attesa.....	30

Progetto regionale ambulatori aperti .....	30
Attività libero professionali .....	31
Ritiro referti .....	32
Prelievi e Esami di Laboratorio .....	33
Prelievi .....	33
Tamponi vaginali ed endocervicali .....	34
Ritiro referti .....	35
Ambulatori SIMT .....	36
Donazioni di sangue intero .....	37
Donazioni di plasma .....	37
Anatomia Patologica – Ospedale di Seriate .....	38
Attività .....	38
Orari .....	38
Consegna campioni cito – istologici .....	39
Ritiro referti .....	39
Radiologia .....	40
Ospedale di Alzano .....	40
Orari di apertura del servizio .....	40
Contatti .....	40
Ospedale di Calcinate .....	41
Orari di apertura del Servizio .....	41
Contatti .....	41
Ospedale di Lovere .....	42
Orari di apertura del Servizio .....	42
Contatti .....	42
Ospedale di Piario .....	43
Orari di apertura del Servizio .....	43
Contatti .....	43
Ospedale di Seriate .....	44
Orari di apertura del Servizio .....	44
Contatti .....	44
Modalità di ritiro referti radiologia .....	45
Ticket .....	46
Modalità di pagamento .....	46
Dove si paga .....	46
Quando si paga .....	46

Criteri per l'assegnazione del Ticket alla dimissione dal Pronto Soccorso .....	47
Esami clinici strumentali in previsione di intervento chirurgico programmato .....	48
Modalità di rimborso .....	48
La documentazione Sanitaria e Sociosanitaria .....	49
Richiesta copie e informazioni .....	49
Modalità di ritiro .....	50
Modalità di pagamento .....	52
La Tutela e la Partecipazione .....	53
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) .....	53
Cosa è .....	53
Cosa fa .....	53
Contatti .....	53
Ufficio Pubblica Tutela (UPT) .....	54
Il Difensore Civico .....	55
Accesso Civico .....	56
Trasparenza .....	57
Le Associazioni di Volontariato in Ospedale .....	58
Contatti utili .....	59
Direzione aziendale .....	59
Uffici amministrativi .....	59

## 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 385.994 abitanti sui circa 1.111.228 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 34.5% 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)
- Ospedale “F.M. Passi” di Calcinate (per pazienti a basso rischio)

Il totale dei posti letto gestiti dall’Azienda è 536: 503 in degenza ordinaria e 33 in day hospital/surgery.  
I posti tecnici per SubAcuti gestiti direttamente sono complessivamente 32.

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 Calcinate – 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, nella Carta dei Servizi dell'Ospedale di Comunità 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 Struttura Complessa di Pronto Soccorso (PS) con sede a Seriate (in cui si trova anche il Dipartimento di Emergenza), da cui dipendono le Strutture 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 e sulla base delle linee guida regionali.

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 livelli numerici di gravità e corrispondenti codici colori, 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 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 e disagi 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, specialmente 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 effettiva urgenza percepita.

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 tiene il più possibile informato periodicamente il paziente e (previo consenso) gli eventuali familiari e accompagnatori sul decorso della permanenza del paziente in PS.

SEDE:

Via Paderno, 21 – 24068 Seriate (BG)

Pronto Soccorso: PRESENTE

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](mailto: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 – 18.30
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 TRASFUSIONALE
2. AMBULATORIO TROMBOSI E SORVEGLIANZA DELLA TERAPIA ANTICOAGULANTE (TAO/DOAC)
3. ANATOMIA PATOLOGICA
4. ANESTESIA – BLOCCO OPERATORIO
5. CENTRO DI RACCOLTA SANGUE INTERNO E PLASMA DA AFERESI
6. POLIAMBULATORIO
7. PRELIEVI E ESAMI DI LABORATORIO
8. 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](mailto: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:

Tutti i giorni dalle 09.00 alle 18.00





## Specialità e Servizi

### Specialità:

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

### Servizi:

1. AMBULATORIO TROMBOSI E SORVEGLIANZA DELLA TERAPIA ANTICOAGULANTE (TAO/DOAC)
2. ANESTESIA – BLOCCO OPERATORIO
3. CENTRO DI RACCOLTA SANGUE INTERO
4. POLIAMBULATORIO
5. PRELIEVI E ESAMI DI LABORATORIO
6. RADIOLOGIA
7. SERVIZIO DI CARDIOLOGIA
8. 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](mailto: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:

Tutti i giorni 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. PRELIEVI ED ESAMI DI LABORATORIO
4. 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](mailto: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:

Tutti i giorni 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. AMBULATORIO TROMBOSI E SORVEGLIANZA DELLA TERAPIA ANTICOAGULANTE (TAO/DOAC)
2. ANESTESIA – BLOCCO OPERATORIO
3. CENTRO DI RACCOLTA SANGUE INTERO
4. POLIAMBULATORIO
5. PRELIEVI E ESAMI DI LABORATORIO
6. RADIOLOGIA
7. SENOLOGIA
8. 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 Adolescenziale

SEDE:

Via Martinoli, 9 – 24065 Lovere (BG)

Pronto Soccorso: PRESENTE

CONTATTI:

Centralino: 035 306 7111

Direzione Medica: 035 306 7262

E- mail: [dirmed.lovere@asst-bergamoest.it](mailto: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:

Tutti i giorni 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 TROMBOSI E SORVEGLIANZA TERAPIA ANTICOAGULANTE (TAO/DOAC)
2. ANESTESIA E RIANIMAZIONE
3. CENTRO DI RACCOLTA SANGUE INTERO
4. POLIAMBULATORI
5. PRELIEVI E ESAMI DI LABORATORIO
6. RADIOLOGIA
7. SERVIZIO DI GASTROENTEROLOGIA E ENDOSCOPIA DIGESTIVA – DIETOLOGIA
8. SERVIZIO DI ODONTOIATRIA

Nella stessa struttura è presente il Servizio di Neuropsichiatria Infantile e Adolescenziale afferente al Polo Territoriale.



SEDE:

Piazza Ospedale, 3 24050 – Calcinate (BG)

CONTATTI:

Centralino: 035 306 2991

Direzione Medica: 035 306 2679

E- mail: [dirmed.calcinate@asst-bergamoest.it](mailto: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'offerta della Casa di Comunità e dell'Ospedale di Comunità 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 o di situazioni particolari può essere disposto il trasferimento ad altro ospedale oppure in altra azienda.</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"> <li>- 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;</li> <li>- 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)</li> </ul>

## 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 Dalle ore 17.00 solo per riscossione di attività libero professionale (solo per prestazioni in libera professione eseguite il giorno stesso)	08.00-12.00
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 Dalle ore 17.00 solo per riscossione di attività libero professionale (solo per prestazioni in libera professione eseguite il giorno stesso)	08.00-12.00

Orari C.U.P. Territorio:

Territorio	Orario
ALBINO	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	martedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30
CASA DI COMUNITA' DI GRUMELLO DEL MONTE	martedì, mercoledì e venerdì dalle 08.00 alle 13.30 per prenotazione/riscossione servizio CUP.
CASA DI COMUNITA' DI VILMINORE DI SCALVE	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.

## 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](http://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. 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. IMPEGNATIVA
4. TESSERA SANITARIA / CARTA REGIONALE DEI SERVIZI

## Modalità di disdetta

È possibile disdire una visita o un esame prenotato:

- presentandoti di persona presso gli sportelli CUP aziendali
- chiamando il Contact Center Regionale al 800.638.638 (da rete fissa) o 02.99.95.99 (da cellulare) dalle 8:00 alle 20:00 dal lunedì al sabato
- tramite l'app "Salutile"
- tramite app "Io"
- dal portale di Regione Lombardia [www.prenotasalute.regione.lombardia.it](http://www.prenotasalute.regione.lombardia.it) dalla chat "Conferma o annulla i tuoi appuntamenti" o scegliendo la funzione "Gestisci Prenotazioni"

È importante disdire la prenotazione almeno due giorni lavorativi prima della data in cui avresti dovuto eseguire la visita o l'esame.

In caso di mancato rispetto del termine, l'utente è tenuto al pagamento del ticket della prestazione, anche se ha diritto all'esenzione (Decreto Legge del 07/06/2024, n. 73, convertito in legge con modificazioni dall'art. 1, comma 1, L. 29 luglio 2024, n. 107).

## Mancata presentazione all'appuntamento

Nel caso di mancata presentazione all'appuntamento per **validi e giustificati motivi**, è possibile compilare il [Modulo richiesta motivata di riesame](#) e trasmetterlo via mail a [recuperocrediti@asst-bergamoest.it](mailto:recuperocrediti@asst-bergamoest.it)

Al modulo è necessario allegare:

- carta di identità;
- documentazione relativa all'attestazione della giustificazione.

Sono ammesse le seguenti motivazioni solo se debitamente documentate:

### **Ricovero in una struttura sanitaria**

Se il ricovero riguarda l'interessato o i familiari fino al 2° grado di parentela, il coniuge e i conviventi che fanno parte dello stesso nucleo familiare. È necessario presentare il certificato di ricovero o lettera di dimissione solo se avvenuto in una struttura diversa dalla ASST Bergamo Est.

### **Accesso al Pronto Soccorso**

Se l'accesso al Pronto Soccorso riguarda l'interessato oppure i familiari fino al 2° grado di parentela, il coniuge e i conviventi che fanno parte dello stesso nucleo familiare. È necessario presentare il verbale di Pronto Soccorso solo se avvenuto in una struttura diversa dalla ASST Bergamo Est.

### **Incidente stradale**

Se l'incidente riguarda l'interessato e avviene nelle 6 ore che precedono l'appuntamento. È necessario allegare il verbale di denuncia di sinistro o la copia della constatazione amichevole.

### **Lutto**

Se il decesso riguarda un familiare fino al 2° grado di parentela, il coniuge e i conviventi che fanno parte dello stesso nucleo familiare. È necessario allegare il certificato.

### **Motivi di salute**

Se la malattia riguarda l'interessato oppure i figli minori di anni 14. È necessario presentare il certificato medico.

### **Ritardo di treni, mezzi pubblici, calamità naturali, furto**

Queste cause di impedimento devono essere opportunamente documentate.

## **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.

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
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 <b>*possibile solo in contanti</b>	15.30 -17.30	
Grumello del Monte	08.00 – 12:15	
Lovere	08.00 – 17.00	
Piario	08.00 -17.00	

Seriato	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

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:

<b>Seriato</b>	Lunedì-venerdì Sabato	11:00-16:00 09:00-12:00
<b>Alzano</b>	Lunedì-venerdì Sabato	11:00-16:00 09:00-12:00
<b>Gazzaniga</b>	Lunedì-Venerdì	11:00-16:00
<b>Calcinato</b>	Lunedì-Venerdì	11:00-16:00
<b>Lovere</b>	Lunedì-Venerdì	11:00-16:00
<b>Piario</b>	Lunedì-Venerdì	11:00-16:00

Online:

- a. Identità digitale **SPID**
- b. 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)
- c. Per maggiori informazioni riguardo le modalità di accesso al proprio Fascicolo Sanitario Elettronico clicchi [qui](#).

## Prelievi e Esami di Laboratorio

### Prelievi

L'accesso ai punti prelievo può avvenire:

**In accesso diretto**, ossia senza prenotazione, nei seguenti giorni e orari:

- Presso il punto prelievi dell'Ospedale di Seriate dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 10.00, il sabato dalle 8.00 alle 10.00 –solo su prenotazione (per modalità ed orari di prenotazione vedasi sotto)
- Presso i punti prelievo degli Ospedali di Alzano Lombardo, Calcinate, Gazzaniga, Lovere e Piario dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 10.00
- Presso il punto prelievi dell'Ospedale di Trescore Balneario dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 8.30
- Presso il punto prelievi del Poliambulatorio di Vilminore di Scalve il martedì e il giovedì dalle 7.30 alle 9.00
- Presso il punto prelievo della Casa di Comunità di Grumello del Monte il martedì dalle 7.30 alle 9.30 - solo accesso diretto

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	NOTE
ALZANO LOMBARDO - presso sportelli C.U.P.	Lunedì – venerdì Sabato	08.00-17.00 08.00 -12.00	Prenotazioni per il giorno successivo entro le ore 14:30. Non si effettuano prenotazioni il sabato per il lunedì.
CALCINATE – presso sportelli C.U.P.	Lunedì – venerdì	08.00-16.30	Prenotazioni per il giorno successivo entro le ore 12:30.
GAZZANIGA – presso sportelli C.U.P.	Lunedì – venerdì	08.00-17.00	Prenotazioni per il giorno successivo entro le ore 15:00.
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	08.00-17.00 08.00-12.00	Prenotazioni per il giorno successivo entro le ore 16:00.

			Non si effettuano prenotazioni il sabato per il lunedì.
TRESCORE - presso sportelli C.U.P.	Lunedì – venerdì	08.00-16.30	Prenotazioni per il giorno successivo entro le ore 11:00.
VILMINORE DI SCALVE	Lunedì, mercoledì, venerdì e sabato  Martedì e giovedì (negli stessi giorni ed orari attiva anche prenotazione telefonica al numero 035.306.2335)	08.00-14.00  10.00-13.30	

Il prelievo per bambini di età uguale o inferiore ai 3 anni si esegue esclusivamente nelle sedi di Piario e Seriate.

Il prelievo per bambini di età uguale o superiore ai 4 anni si esegue in tutte le sedi aziendali.

### Tamponi vaginali ed endocervicali

Vengono effettuati presso le sedi di:

OSPEDALE	GIORNI	ORARI	MODALITA' PRENOTAZIONE
LOVERE	Giovedì	Dalle 08.00	Telefonica al numero 035.306.7258
PIARIO	Lunedì	Dalle 10.00	Telefonica al numero 035.306.6246 (Presentarsi agli sportelli di Laboratorio Analisi 15 minuti prima per l'accettazione)
SERiate	Lunedì, mercoledì, venerdì	10.00-12.20	Previa prenotazione agli sportelli CUP
ALZANO	Lunedì	10.00-12.00	Previa prenotazione agli sportelli CUP

## 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
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. 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)
- c. Per maggiori informazioni riguardo le modalità di accesso al proprio Fascicolo Sanitario

## Ambulatori SIMT

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 Anticoagulante	035 306 3460	Lunedì – Venerdì	07.30 – 15.00

### 2. Alzano

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

### 3. Lovere

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

### 4. Piario

Specialità	Prenotazione	Giorni	Orari
Ambulatorio terapia Anticoagulante	035 306 6273	Martedì – Mercoledì – Giovedì	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 pag. 35).

Online

Nelle seguenti modalità:

1. Identità digitale **SPID**
2. 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)
3. 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: diagnostica gastroenterologica, diagnostica urologica, diagnostica scheletrica, diagnostica toracica, diagnostica della fertilità (isterosalpingografia)
- DIAGNOSTICA SENOLOGICA: mammografia, ecografia mammaria e ascellare, biopsie mamma sotto guida ecografica o stereotassica, biopsie linfonodali ascellari
- ECOGRAFIA DIAGNOSTICA: del capo-collo, dei tessuti molli, muscolotendinea e osteoarticolare, dell'addome completo
- 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](mailto:radiologia.alzano@asst-bergamoest.it)

## Ospedale di Calcinате

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

Esami disponibili:

- RADIOLOGIA CONVENZIONALE: DIAGNOSTICA SCHELETRICA, DIAGNOSTICA TORACICA, DIAGNOSTICA ADDOMINALE, OPT (ORTOPANTOMOGRADIA), TELERADIOGRADIA DEL CRANIO/LLCCRANIO, ATM ARTICOLAZIONE TEMPOROMANDIBOLARE
- DIAGNOSTICA SENOLOGICA (Screening)
- ECOGRADIA DIAGNOSTICA
- SEZIONE PEDIATRICA
  1. ECOGRADIA ADDOME
  2. ECOGRADIA ANCHE PER LUSSAZIONE CONGENITA ANCA: ENTRO IL 2° MESE
  3. ECOGRADIA APPARATO URINARIO
  4. ECOGRADIA TESSUTI MOLLI
  5. ECOGRADIA CUTE/SOTTOCUTE
  6. ECOGRADIA COLLO
  7. ECOGRADIA PELVICA
  8. ECOGRADIA 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](mailto: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 (del capo-collo, dei tessuti molli, muscolotendinea e osteoarticolare, dell'addome completo)
- DIAGNOSTICA SENOLOGICA (Mammografia, Mammografia di screening, Ecografia mammaria e ascellare)
- TAC SPIRALE MULTISTRATO DI TUTTI I DISTRETTI CORPOREI

## Orari di apertura del Servizio

RADIOLOGIA AMBULATORIALE	Lunedì – venerdì Dalle 08.00 alle 15.30
RADIOLOGIA SCREENING MAMMOGRAFICO	Mercoledì 08.00 alle 15.30 Sabato dalle 08.30 alle 13.00 Da martedì a giovedì dalle 16.00 alle 18.00

## Contatti

Tel. 035 306 7232

Fax 035 306 7281

E-mail [segreteria.radiologia.lovare@asst-bergamoest.it](mailto:segreteria.radiologia.lovare@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 SCHELETRICA
  3. DIAGNOSTICA TORACICA
- ECOGRAFIA DIAGNOSTICA (del capo-collo, dei tessuti molli, muscolotendinea e osteoarticolare, dell'addome completo)
- DIAGNOSTICA SENOLOGICA (mammografia, mammografia di screening, ecografia mammaria e ascellare)
- TAC SPIRALE MULTISTRATO DI TUTTI I DISTRETTI CORPOREI
- RISONANZA MAGNETICA A BASSO CAMPO (distretti articolari)

### Orari di apertura del Servizio

RADIOLOGIA AMBULATORIALE	Lunedì – venerdì Dalle 08.00 alle 15.30
RADIOLOGIA SCREENING MAMMOGRAFICO	Lunedì – venerdì Dalle 08.00 alle 18.00
RISONANZA MAGNETICA	Lunedì - venerdì Dalle 08.00 – 18.00

### Contatti

Tel. 035 306 6235

Fax: 035 306 6412

E-mail: [segreteria.radiologia.piario@asst-bergamoest.it](mailto:segreteria.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 3423

E – mail: [segreteria.radiologia.seriate@asst-bergamoest.it](mailto:segreteria.radiologia.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
CALCINATE	Lunedì – venerdì	11.00 – 16.00

Online

Nelle seguenti modalità:

1. Identità digitale **SPID**
2. 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)
3. 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.

## Dove si paga

1. Presso gli sportelli C.U.P. dislocati nei singoli Ospedali (Alzano Lombardo, 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.

## Criteria per l'assegnazione del Ticket alla dimissione dal Pronto Soccorso

Sulla base della DGR IX / 3379 del 9 maggio 2012, devono essere classificati come pazienti sottoposti a pagamento di ticket alla dimissione dal PS tutti gli accessi con codice di triage 4 e 5, purché non rientrino nelle seguenti casistiche.

1. Esitati con proposta di ricovero in ospedale, oppure a seguito di infortunio sul lavoro (INAIL), oppure a seguito di richiesta di accertamenti da parte della pubblica sicurezza o polizia giudiziaria.
2. Che abbiano richiesto un periodo di osservazione di durata superiore alle 6 ore, intesa come reale attività di assistenza sanitaria.
3. Conseguenti a traumatismo acuti che hanno comportato almeno una delle seguenti conseguenze:
  - a. Frattura oppure una lussazione.
  - b. Distorsione con necessità di applicazione di apparecchio gessato.
  - c. Ferite che abbiano richiesto sutura o applicazione di colla biologica.
4. Conseguenti ad ustioni di I grado di estensione superiore al 18% della superficie corporea, oppure ad ustioni di maggiore gravità.
5. Conseguenti ad ingestione / inalazione / ritenzione di corpo estraneo che richieda estrazione strumentale.
6. Conseguenti ad intossicazione acuta, limitatamente ai casi rientranti nelle ipotesi 1 o 2 del presente elenco.
7. Che abbiano rilevato condizioni di rischio legate allo stato di gravidanza.
8. Derivanti dall'invio in PS da parte del Medico di Medicina Generale, oppure di Continuità Assistenziale, con una esplicita richiesta di ricovero ospedaliero e come tali sostitutive di un ricovero evitabile.
9. Cittadini in possesso di esenzione di ticket per prestazioni ambulatoriali, oppure pazienti di età inferiore a 14 anni, oppure superiore a 65 anni

Sono sottoposti al pagamento del ticket di PS tutti i pazienti che, a prescindere dal codice di assegnazione in triage, lasciano autonomamente il PS prima della chiusura del verbale.

### 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 15.30
CALCINATE- presso la Direzione Medica	Da lunedì a venerdì dalle 09.00-12.00
GAZZANIGA – presso la Direzione Medica	Da lunedì a venerdì dalle 08.00-15.30
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 16.00

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
CALCINATE	035 306 2679	dirmed.calcinate@asst-bergamoest.it
GAZZANIGA	035 306 5212	dirmed.gazzaniga@asst-bergamoest.it
LOVERE	035 306 7273	segreteria.radiologia.lovere@asst-bergamoest.it
PIARIO	035 306 6482	segreteria.radiologia.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 il CUP indicato sulla richiesta**
  1. Dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 16.00.
  2. Il sabato solo presso Ospedale di Seriate e Alzano dalle ore 09.00 alle ore 12.00.
2. **Di farsi 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.

## 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 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

## 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 Calcinato fino alle 16.30).
2. Il sabato solo presso Ospedale di Seriate e Alzano dalle ore 08.00 alle ore 12.00.

**Il pagamento** può avvenire tramite:

- DENARO CONTANTE
- BANCOMAT
- CARTA DI CREDITO
  
- Pago PA

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.

Per ulteriori informazioni consultare la sezione dedicata sul sito aziendale [www.asst-bergamoest.it](http://www.asst-bergamoest.it), Informazioni, Documentazione Sanitaria.

## 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 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 15 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);
- E- mail all'indirizzo [urp@asst-bergamoest.it](mailto: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
ALZANO	Lunedì – venerdì	08.00 -15.30	035 306 4217
GAZZANIGA	Lunedì – venerdì	09.00 – 12.00 14.00 – 16.00	035 306 5208
PIARIO	Lunedì – venerdì	09.00 – 12.00	035 306 6251
LOVERE	Lunedì – venerdì	09.00 – 12.00	035 306 7262
CALCINATE	Lunedì – venerdì	09.00 – 12.00	035 306 2679

## Ufficio Pubblica Tutela (UPT)

Secondo quanto stabilito dalla normativa di Regione Lombardia, l'Ufficio di Pubblica Tutela – U.P.T. – è un ufficio presente all'interno di ogni Azienda sanitaria, in rappresentanza e a tutela delle istanze sociali e civili.

A differenza dell'URP, l'UPT è un organismo autonomo e indipendente, che opera al di fuori di ogni rapporto di gerarchia, la cui azione è motivata dal solo obiettivo di fornire supporto al cittadino nella tutela dei suoi diritti sanciti dalla legislazione nazionale e regionale.

L'UPT si occupa, dunque, della presa in carico di segnalazioni e reclami avanzati dall'utente, che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari, sociosanitari e di provvedere, ove le sue pretese siano fondate, all'individuazione di strategie che diano soddisfazione al bisogno di salute.

L'UPT può, altresì, accogliere proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, rapportarsi con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo, per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi.

L'UPT di ASST Bergamo Est si trova presso l'Ospedale di Seriate, Via Paderno, n. 21 (edificio azzurro, secondo piano).

È aperto al pubblico il giovedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

Può essere contattato telefonicamente al numero 035 306 3787 (durante gli orari di apertura), oppure tramite email all'indirizzo [upt@asst-bergamoest.it](mailto:upt@asst-bergamoest.it).

La Responsabile del servizio è la dott.ssa Paola Grazioli.

## 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](http://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	<a href="mailto:daniela.merola@asst-bergamoest.it">daniela.merola@asst-bergamoest.it</a> Tel. 035.306.3730
TITOLARE DEL POTERE SOSTITUTIVO	
Dott.ssa Angela Colicchio	<a href="mailto:direttore.amministrativo@asst-bergamoest.it">direttore.amministrativo@asst-bergamoest.it</a> Tel. 035.306.3743

Un'altra forma di accesso civico è quello "generalizzato" (FOIA, Freedom of Information Act) regolato dall'art. 5, co. 2, d. lgs. 33/2013 smi che comporta il diritto di chiunque di accedere a dati, documenti ed informazioni detenuti dall' ASST Bergamo Est, ulteriori rispetto a quelli sottoposti ad obbligo di pubblicazione, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti secondo quanto previsto dall' art. 5-bis del d.lgs. n. 33/2013.

L'accesso civico generalizzato differisce dal diritto di accesso procedimentale o documentale (regolato dalla legge n. 241/1990) in quanto garantisce al cittadino la possibilità di richiedere dati e documenti alle pubbliche amministrazioni, senza dover dimostrare di possedere un interesse qualificato.

Inoltre, si differenzia dal diritto di accesso civico "semplice" (regolato dall'art. 5, co 1, d. lgs. n. 33/2013), che consente di accedere esclusivamente alle informazioni che rientrano negli obblighi di pubblicazione previsti dalla legge (in particolare, dal decreto legislativo n. 33 del 2013), l'accesso civico generalizzato si estende a tutti i dati e i documenti in possesso delle pubbliche amministrazioni, all'unica condizione che siano tutelati gli interessi pubblici e privati espressamente indicati dalla legge.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito aziendale [www.asst-bergamoest.it](http://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 all' [Ufficio Relazioni con il Pubblico](#).

## 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
DIREZIONE SANITARIA	Tel. 035 306 3737
DIREZIONE AMMINISTRATIVA	Tel. 035 306 3743
DIREZIONE SOCIO SANITARIA	Tel. 035 306 3739

## 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