La Carta dei Servizi della ASST Bergamo Ovest

Sistema Socio Sanitario

Regione Lombardia

ASST Bergamo Ovest

CAPITOLO 1 – INTRODUZIONE

Prefazione / Finalità e scopo della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo ai propri servizi', le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.
Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e s'impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla normativa e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia e imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

Aggiornamenti, versione e data

La Carta dei Servizi è aggiornata annualmente.
La versione attuale è datata 30/12/2025

Come usare questo documento

Il dettaglio è reperibile dal sito internet www.asst-bgovest.it

Questo documento illustra in linea generale l'organizzazione e le attività svolte dall'Asst Bergamo Ovest, focalizzandosi principalmente sui servizi erogati dal Polo Ospedaliero, dal Dipartimento Salute Mentale e dai Distretti. I Consultori Familiari, le Case di Comunità e gli Ospedali di Comunità hanno una propria Carta dei Servizi.

Sono altresì predisposte brochure di dettaglio per servizi specifici, reparti o ambulatori.

La versione cartacea della Carta dei Servizi non sarà disponibile in quanto l'ASST è "Azienda green".

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

CAPITOLO 2 – IDENTITÀ AZIENDALE

L'Azienda: denominazione e territorio

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale è denominata ASST BERGAMO OVEST ed ha sede legale in Treviglio, P.le Ospedale Luigi Meneguzzo n.1.
L'ASST Bergamo Ovest nasce dalla fusione di strutture sanitarie e socio-sanitarie, personale e competenze dell'ex Azienda Ospedaliera di Treviglio (ospedali di Treviglio e Romano di Lombardia) e delle Direzioni dei 4 Distretti, che afferiscono direttamente al polo territoriale dell'ASST (Distretto Isola e Val San Martino: sede a Ponte San Pietro, Distretto Media Pianura: sede a Dalmine, Distretto Pianura Occidentale: sede a Treviglio e Distretto Pianura Orientale: sede a Romano di Lombardia).
Il vasto territorio di competenza si estende dall'isola bergamasca, alla pianura Ovest con il naturale confine del fiume Adda, fino alla pianura Est ed il naturale confine del Fiume Oglio. L'ASST Bergamo Ovest garantisce prestazioni ospedaliere e socio-sanitarie ai cittadini di **77 Comuni**, collocati nella porzione sud occidentale della Provincia di Bergamo ed ad una **popolazione di 482.650 abitanti.**

Mission, valori e principi guida

L'ASST BERGAMO OVEST partecipa attivamente alla missione del Sistema Socio Sanitario Lombardo che è quella di tutelare la salute individuale e collettiva della popolazione al fine di consentire la migliore qualità di vita possibile, garantendo i livelli essenziali di assistenza.
La missione specifica dell'ASST BERGAMO OVEST è di assicurare alla popolazione residente nel proprio ambito territoriale il pieno soddisfacimento dei bisogni di salute attraverso la continuità della presa in carico, l'erogazione di servizi efficaci e appropriati, la collaborazione con altri soggetti erogatori pubblici e privati.
L'ASST Bergamo Ovest assume quali elementi centrali nella realizzazione della propria missione: la risposta al paziente fragile; il superamento della dicotomia ospedale-territorio; la piena integrazione attorno ai bisogni dei cittadini dei servizi sanitari, sociosanitari e sociali a titolarità comunale; le costruzioni di reti tra professionisti e servizi al fine di multi professionalità e prossimità nelle cure e nell'assistenza.

Il fine perseguito è quello di rendere l'attività aziendale competitiva in termini di:

- tempi di risposta a fronte di corretti tempi di attesa;
- qualità delle prestazioni e valorizzazione delle aree di eccellenza;
- costi interni in rapporto alle condizioni di competitività;
- Appropriatezza.

I valori di riferimento dell'Azienda

I valori di riferimento sono:

- la centralità del paziente come bene fondamentale;
- il personale come patrimonio culturale e professionale, per garantire le prestazioni di cui il paziente necessita;
- il coinvolgimento delle Associazioni di volontariato;
- l'innovazione tecnologica e formativa a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti propri del settore sanitario-ospedaliero e per produrre attività di qualità;
- la sicurezza nell'ambiente di lavoro nei confronti dei pazienti e dei dipendenti nel rispetto della normativa vigente;
- la promozione della salute;
- la buona qualità del clima organizzativo.

Organi aziendali

Il Direttore Generale

Il Direttore Generale è organo aziendale, legale rappresentante dell'Azienda, al quale sono riservati tutti i poteri di gestione complessiva dell'Azienda.

Il Collegio di Direzione

La L.R. 33/09 in vigore, individua il Collegio di direzione tra gli organi delle ASST con la funzione di coadiuvare e supportare la Direzione Generale per l'esercizio della funzione di governo dell'Ente con funzioni consultive e propositive. Il Collegio di Direzione, è nominato dal Direttore Generale, che lo presiede e ne coordina i lavori, ed è composto dal Direttore Amministrativo, dal Direttore Sanitario, dal Direttore Socio Sanitario, dai Direttori di Dipartimento, dal Direttore Medico di Presidio e dal Dirigente Responsabile del DAPSS ed i Direttori dei Distretti

Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è composto secondo le disposizioni di legge, da n.3 componenti di cui:

- un componente designato dal Ministro dell'Economia e delle Finanze;
- un componente designato dal Ministro della Salute;
- uno designato dalla Regione.

Al Collegio Sindacale spetta quindi il controllo di regolarità dell'azione amministrativa e contabile dell'Azienda, fondato non su un mero riscontro di legittimità degli atti, ma sempre più sulla verifica dell'efficienza ed economicità della gestione aziendale.

Struttura organizzativa generale

L'ASST Bergamo Ovest si articola in due settori aziendali rispettivamente definiti **Polo territoriale e Polo ospedaliero**, che afferiscono direttamente alla Direzione Generale.

Il settore aziendale **Polo ospedaliero** si articola in presidi ospedalieri e/o in dipartimenti organizzati in diversi livelli di intensità di cura, in coerenza con il regolamento sugli standard ospedalieri (DM 70/2015).

Il settore aziendale polo territoriale, per quanto di propria competenza, eroga le prestazioni distrettuali di cui al d.lgs. 502/1992, coerentemente a quanto previsto nella L.R. 22/2021, favorendo l'integrazione delle funzioni sanitarie, sociosanitarie con le funzioni sociali di competenza delle autonomie locali; nei limiti e nelle forme della L.R. 22/2021 e delle indicazioni AGENAS. Il Polo territoriale, tramite le emanazioni distrettuali, eroga nelle case di comunità prestazioni specialistiche, di prevenzione sanitaria, cure primarie e garantisce le funzioni e le prestazioni medico-legali in stretto raccordo con il polo ospedaliero, presso gli ospedali di comunità, prestazioni di ricovero.

CAPITOLO 3 – L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Il Polo Ospedaliero

Alla Direzione Sanitaria è demandato il governo del Polo Ospedaliero, organizzato su due ospedali per acuti:

- Presidio Ospedaliero di Treviglio-Caravaggio
- Presidio Ospedaliero di Romano di Lombardia

Presidio Ospedaliero di Treviglio-Caravaggio

Il PO di Treviglio-Caravaggio, è sede di DEA di primo livello con Pronto Soccorso e medicina-chirurgia d'accettazione d'emergenza e urgenza.
Nell'ambito delle reti tempo dipendenti, è sede di Stroke Unit, centro di 1 livello nella Rete STEMI e nella rete Emorragie digestive, sede di punto nascita e rete STEN.
L'ospedale opera con 376 posti letto accreditati di degenza ordinaria, n.27 di Day Hospital/Day Surgery, e n.174 posti tecnici di cui 25 per attività di Dialisi e 24 culle neonatali, e conta al proprio interno le seguenti Strutture:

SC Anatomia Patologica
SC Anestesia e Rianimazione Treviglio-Caravaggio
SC Cardiologia
SC Chirurgia Generale ad indirizzo Oncologico
SC Chirurgia Generale e d'Urgenza
SC Diagnostica per immagini Treviglio-Caravaggio
SC Medicina di Laboratorio (con Centro Prelievi)
SC Medicina Generale Treviglio-Caravaggio
SC Medicina Nucleare
SC Nefrologia e dialisi
SC Neurologia
SC Oculistica
SC Oncologia
SC Ortopedia e Traumatologia Treviglio-Caravaggio
SC Ostetricia e Ginecologia
SC Otorinolaringoiatria
SC Pediatria
SC Pronto Soccorso e Medicina d'Emergenza-Urgenza (MEU) Treviglio-Caravaggio
SC Radioterapia
SC Urologia
SS Blocco Operatorio
SS Diagnostica Senologica
SS Microbiologia e Virologia
SS Nefrologia Ospedaliera e Territoriale
SS Neonatologia
SS Osservazione Breve Intensiva (OBI)
SS Reumatologia
SS Riabilitazione Specialistica Neuromotoria
SS SPDC
SS Stroke Unit

SS Terapia Intensiva
SS Unità coronarica
SSD Centro di Day Hospital
SSD Centro di Day Surgery
SSD Chirurgia Senologica – Breast Unit
SSD Gastroenterologia - Endoscopia Digestiva
SSD Malattie Endocrine - Diabetologia
SSD Medicina ad alta complessità – Semi-intensiva
SSD Pneumologia - Broncoscopia
SSD SIMT
SSD Urologia Funzionale - Pelvic Unit
Funzione Nutrizione Clinica
Funzione Thyroid Unit
Funzione Unità di Fragilità Ossea

Sono presenti gli ambulatori di:

- Neurologia (visite neurologiche, visite Morbo di Parkinson, ambulatorio U.V.A Alzheimer, ambulatorio Cefalea, ambulatorio Epilessia, esami strumentali - E.E.G adulti, E.E.G. bambini basali e con privazione di sonno e videoregistrazione, E.M.G.)
- Dermatologia
- Allergologia adulti
- Allergologia pediatrica
- Endocrinologia adulti
- Ago aspirato collo (tiroide, ghiandole salivari, linfonodi)
- Visite O.R.L., visite ORL oncologiche
- Prescrizione protesiche acustiche
- Rieducazione vestibolare
- Visite urologiche
- Ecografia apparato urinario
- Uroflussometria
- Piccoli interventi urologici
- Instillazioni endovescicali
- Ortopedia (1° visite ortopediche, visite di controllo ortopediche, visite patologie della mano, visite patologie del ginocchio)
- Osteoporosi e malattie metaboliche dell'osso
- Visite ginecologiche ed ostetriche
- Pap Test
- Colposcopia, consegna istologici
- Ginecologia oncologica
- Uroginecologia
- Ecografie ginecologiche e ostetriche (1^ – 2^ – 3 ^ trimestre)
- Ecografie ostetriche di 2^ livello
- Diagnosi prenatale non invasiva del 1^ trimestre (Bi – Test)
- Diagnosi prenatale invasiva (amniocentesi)
- Patologia della gravidanza
- Vaccinale HPV
- Chirurgia generale visite e medicazioni
- Chirurgia oncologica visite e medicazioni
- Visite chirurgia vascolare
- Medicazioni avanzate

- Riabilitazione paziente stomizzato
- Proctologia
- Senologico, visite, medicazioni, consegna istologici
- Chirurgia senologica (prevenzione, screening biopsia mammella)
- Ecodoppler arterioso, venoso, TSA
- Medicina generale (ambulatorio di ipertensione arteriosa, visite reumatologiche, capillaroscopia, visite dietologiche, visite malattie metaboliche, visite gastroenterologiche)
- Nefrologia
- Pneumologia

Presidio Ospedaliero di Romano di L.dia

Il PO di Romano di Lombardia è sede di Pronto Soccorso. L'ospedale opera con complessivi 166 posti letto accreditati di degenza ordinaria, n.15 di Day Hospital/Day Surgery, e n.72 posti tecnici di cui 12per attività di Dialisi e conta al proprio interno le seguenti Strutture:

SC Anestesia e Rianimazione Romano di Lombardia
SC Chirurgia Generale Romano di Lombardia
SC Diagnostica per immagini Romano di Lombardia
SC Medicina Generale Romano di Lombardia
SC Ortopedia e Traumatologia Romano di Lombardia
SC Pronto Soccorso Romano di Lombardia
SC Riabilitazione Specialistica
SS Ginecologia Romano di Lombardia
SS Laboratorio Romano di Lombardia (con Centro Prelievi)
SS Oncologia Romano di Lombardia
SS Riabilitazione Specialistica Cardiopolmonare
SS Cure Subacute

Sono presenti gli ambulatori di:

- Chirurgia (visite chirurgiche, proctologiche, parete addominale, diverticolari, medicazioni, Ecocolordoppler)
- Ginecologia (visite, ecografie ginecologiche e ostetriche I e III trimestre, pap-test)
- Ortopedia (visite)
- Urologia (visite e uroflussometria semplice)
- Otorino (visite)
- Reumatologia (visite)
- Medicina interna (visite per ipertensione)
- Cardiologia (visite)
- Cardiologia amb. scompenso
- Fisiatria (visite)
- Palestra riabilitativa
- Endoscopia
- Diabetologia/Endocrinologia
- Oculista (visite)
- Odontoiatria (adulti e disabili)
- Oncologia
- Terapia del dolore
- Nefrologia
- Ematologia
- Allergologia

I Dipartimenti

Il Polo ospedaliero è organizzato in un'unica SC Direzione Medica dei Presidi e 6 Dipartimenti, tre Gestionali e tre Funzionali. I tre dipartimenti funzionali svolgono funzioni di raccordo Ospedale-Territorio.

- **Dipartimento Area Chirurgica (DAC) – Dipartimento Gestionale**
  SC Chirurgia Generale ad Indirizzo Oncologico, SC Chirurgia Generale e d'Urgenza, SC Chirurgia Generale Romano di Lombardia, SC Ortopedia e Traumatologia Treviglio-Caravaggio, Funzione UFO - Unità di Fragilità Ossea, SC Ortopedia e Traumatologia Romano di Lombardia, SC Urologia, SC Ostetricia e Ginecologia, SS Ginecologia Romano di Lombardia, SC Oculistica, SC Otorinolaringoiatria, Funzione Thyroid Unit, SC Anestesia e Rianimazione Treviglio-Caravaggio, SS Blocco operatorio, SS Terapia Intensiva, SC Anestesia e Rianimazione Romano di Lombardia, SSD Gastroenterologia – Endoscopia Digestiva, SSD Chirurgia Senologica – Breast Unit, SSD Centro di Day Surgery, SSD Urologia Funzionale – Pelvic Unit.

- **Dipartimento Area Medica (DAM) – Dipartimento Gestionale**
  SC Medicina Generale Treviglio-Caravaggio, SS Reumatologia, SC Medicina Generale Romano di Lombardia, SS Cure Sub Acute, SC Cardiologia, SS Unità Coronarica, SC Oncologia, SS Oncologia Romano di Lombardia, SC Nefrologia e Dialisi, SS Nefrologia Ospedaliera e Territoriale, SC Pediatria, SS Neonatologia, SC Neurologia, SS Stroke Unit, SC Riabilitazione Specialistica, SS Riabilitazione Specialistica Cardiopolmonare, SS Riabilitazione Specialistica Neuromotoria, SC Pronto Soccorso e Medicina d'Emergenza-Urgenza (MEU) Treviglio-Caravaggio, SS Osservazione Breve Intensiva (OBI), SC Pronto Soccorso Romano di Lombardia, SSD Pneumologia – Broncoscopia, SSD Medicina ad alta complessità – Semi-Intensiva, SSD Centro di Day Hospital, SSD Malattie Endocrine – Diabetologia, Funzione Nutrizione Clinica.

- **Dipartimento Area dei Servizi (DAS) – Dipartimento Gestionale**
  SC Diagnostica per immagini Treviglio-Caravaggio, SS Diagnostica Senologica, SC Diagnostica per immagini Romano di Lombardia, SC Anatomia Patologica, SC Medicina Nucleare, SC Medicina di Laboratorio, SS Microbiologia e Virologia, SS Laboratorio Romano di Lombardia, SC Radioterapia, SSD SIMT.

- **Dipartimento Emergenza/Area Critica (DEAC) – Dipartimento funzionale**
  SC Pronto Soccorso e Medicina d'Emergenza-Urgenza (MEU) Treviglio-Caravaggio, SS Osservazione Breve Intensiva (OBI), SC Pronto Soccorso Romano di Lombardia, SC Anestesia e Rianimazione Treviglio-Caravaggio, SS Blocco Operatorio, SS Terapia Intensiva, SC Anestesia e Rianimazione Romano di Lombardia, SSD Medicina ad Alta complessità – Semi-Intensiva, SS Stroke Unit, SS Unità Coronarica, SC Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza, SS Disturbi del Neurosviluppo e Autismo, SC Cure Primarie, SS SPDC.

- **Dipartimento Area Materno-Infantile (DAMI) – Dipartimento funzionale**
  SC Pediatria, SS Neonatologia, SC Ostetricia e Ginecologia, SS Ginecologia Romano di Lombardia, SC Vaccinazioni e Sorveglianza delle Malattie Infettive, SC Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'Adolescenza, SS Disturbi del Neurosviluppo e Autismo, SD Coordinamento attività consultoriali, SS Diagnostica Senologica, SSD Chirurgia Senologica – Breast Unit, SSD Pelvic Unit.

- **Dipartimento Area Oncologica (DAO) – Dipartimento funzionale**
  SC Anatomia Patologica, SC Medicina Nucleare, SC Oncologia, SS Oncologia Romano di Lombardia, SC Radioterapia, SC Chirurgia Generale ad Indirizzo Oncologico, SC Chirurgia Generale Romano di Lombardia, SC Urologia, SC Otorinolaringoiatria, SC Ostetricia e Ginecologia, SS Ginecologia Romano di Lombardia, SSD Chirurgia Senologica – Breast Unit, SSD Gastroenterologia - Endoscopia Digestiva, SS Diagnostica Senologia, SS Coordinamento Produzione Sanitaria, Funzione ADI.

È previsto, altresì, un **Dipartimento Amministrativo**, afferente alla Direzione Amministrativa, con lo scopo di attuare delle azioni collegate tra loro, atte a garantire il rispetto dei principi di legalità, trasparenza, buon andamento, efficacia, efficienza ed economicità, nell'ambito dello svolgimento dell'attività amministrativa delle Strutture aziendali.

Il Dipartimento amministrativo svolge una funzione di supporto alle varie articolazioni aziendali, strutture complesse e semplici al fine di coordinare i processi amministrativi, organizzato in maniera gerarchico – funzionale.

Il Dipartimento Amministrativo coordina le seguenti Strutture Complesse e Semplici:

- SC Programmazione, Bilancio e Contabilità;
- SS Processi Amministrativi, Contabili, PAC e Bilanci
- SC Risorse Umane;
- SS Formazione
- SC Gestione Acquisti (Provveditorato - Economato);
- SC Tecnico Patrimoniale.

Il Polo territoriale

Il Polo territoriale dell'ASST ha il compito di dare attuazione all'integrazione sanitaria, sociosanitaria e sociale e dipende dalla Direzione Socio Sanitaria.

La Direzione Sociosanitaria presiede la gestione dei percorsi di presa in carico dei pazienti, ha il compito di garantire ai pazienti, percorsi di cura identificabili in continuità assistenziale sia in riferimento a prestazioni erogabili presso il Polo ospedaliero sia in riferimento a prestazioni erogabili nel Polo territoriale.

Alla Direzione Sociosanitaria afferiscono:

- Le 4 SC Distrettuali
- Il Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze
- Il Dipartimento Funzionale della Prevenzione
- Il Dipartimento Funzionale Cure Primarie
- La SC Vaccinazioni e Sorveglianza Malattie Infettive
- La SC Cure Primarie
- La SD Coordinamento Attività Consultoriali
- La Funzione Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)
- La Funzione Coordinamento Disabilità e Fragilità
- La Funzione Ufficio Sindaci

I Distretti

L'ASST BERGAMO OVEST, ha la competenza su oltre 482.650 residenti nei 77 Comuni, organizzati in 4 Distretti.

- **Distretto Media Pianura** - Sede a Dalmine (BG): 147.207 residenti, a cui afferiscono i comuni di: Azzano San Paolo, Boltiere, Ciserano, Comun Nuovo, Curno, Dalmine, Lallio, Levate, Mozzo, Osio Sopra, Osio Sotto, Stezzano, Treviolo, Urgnano, Verdellino, Verdello e Zanica.
- **Distretto Isola e Val San Martino** - Sede a Ponte San Pietro (BG): 136.486 residenti, a cui afferiscono i comuni di: Ambivere, Bonate Sopra, Bonate Sotto, Bottanuco, Brembate, Brembate Sopra, Calusco d'Adda, Capriate San Gervasio, Caprino B.sco, Carvico, Chignolo d'Isola, Cisano B.sco, Filago, Madone, Mapello, Medolago, Ponte San Pietro, Pontida, Presezzo, Solza, Sotto il Monte Giovanni XXIII, Suisio, Terno d'Isola, Torre de Busi e Villa d'Adda.
- **Distretto Pianura Occidentale** - Sede a Treviglio (BG) 112.260 residenti, a cui afferiscono i comuni di: Arcene, Arzago d'Adda, Brignano Gera d'Adda, Calvenzano, Canonica d'Adda, Caravaggio, Casirate d'Adda, Castel Rozzone, Fara Gera d'Adda, Fornovo S. Giovanni, Lurano, Misano Gera d'Adda, Mozzanica, Pagazzano, Pognano, Pontirolo Nuovo, Spirano e Treviglio.
- **Distretto Pianura Orientale** - Sede a Romano di Lombardia (BG): 86.197 residenti, a cui afferiscono i comuni di: Antegnate, Barbata, Bariano, Calcio, Cividate al Piano, Cologno al Serio, Cortenuova, Covo, Fara Olivana/Sola, Fontanella, Ghisalba, Isso, Martinengo, Morengo, Pumenengo, Romano di Lombardia e Torre Pallavicina.

Il Distretto è un'articolazione organizzativo-funzionale dell'ASST sul territorio definita dall'art.7 bis della L.R. 33/2009, così come modificata dalla L.R. 22/2021. Il Distretto rappresenta una consistente innovazione, nonché implementazione, dell'offerta territoriale assumendo un ruolo strategico di gestione e di coordinamento organizzativo e funzionale della rete dei servizi territoriali. Rappresenta altresì il punto organizzativo dedicato alla continuità assistenziale ed all'integrazione dei servizi sanitari, ospedalieri e territoriali, e sociosanitari.

Al Distretto afferiscono le funzioni: **Centrali Operative Territoriali COT**, le **Case di Comunità** (quattro) e gli **Ospedali di Comunità** (tre) ed i servizi territoriali incidenti nei rispettivi ambiti d'azione.

Il governo dell'integrazione distrettuale è in carico alle **Centrali Operative Territoriali (COT**), Funzioni dei distretti che si occuperanno dell'accesso territoriale ai servizi, sia esso fisico e/o digitale, di facilitazione e governo dell'orientamento e utilizzo della rete d'offerta sociosanitaria all'interno del Distretto, agendo da integratore tra la domanda e l'offerta della presa in carico del paziente. Le COT hanno funzione di coordinare i servizi domiciliari, ivi compresa la telemedicina, con gli altri servizi sanitari e socio-assistenziali con le seguenti funzioni:

- coordinamento della presa in carico della persona tra i servizi e i professionisti sanitari coinvolti nei diversi setting assistenziali (transizione tra i diversi setting: ammissione/dimissione nelle strutture ospedaliere, ammissione/dimissione trattamento temporaneo e/o definitivo residenziale, ammissione/dimissione presso le strutture di ricovero intermedie o dimissione domiciliare);
- coordinamento/ottimizzazione degli interventi, attivando soggetti e risorse della rete assistenziale;
- gestione informatica della presa in carico delle persone con malattie croniche e dei relativi PAI;
- tracciamento e monitoraggio delle transizioni da un luogo di cura all'altro o da un livello clinico assistenziale all'altro;
- supporto informativo e logistico, ai professionisti della rete (MMG, PLS, MCA, IFeC ecc.), riguardo le attività e servizi distrettuali;
- monitoraggio, anche attraverso strumenti di telemedicina, dei pazienti in assistenza domiciliare e gestione della piattaforma tecnologica di supporto per la presa in carico della persona, (telemedicina, strumenti di e-health, ecc.), utilizzata operativamente dalle Case di Comunità e dagli altri servizi afferenti al Distretto, al fine di raccogliere, decodificare e classificare il bisogno.

Dalla Direzione Socio Sanitaria dipendono, inoltre, i seguenti dipartimenti:

- Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze – Dipartimento gestione
- Dipartimento Funzionale della Prevenzione – Dipartimento funzionale
- Dipartimento Funzionale Cure Primarie – Dipartimento funzionale

Per scoprire gli orari e le modalità di prenotazione ed accesso ai servizi consultare la relativa pagina del sito al link sotto riportato.

Distretto Pianura Orientale: sede a Romano di Lombardia
Sede Romano di Lombardia: via Mario Cavagnari, 5
Tel.: 0363/919239 al Lunedi al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 12.30.
Pagina sito distretto : https://www.asst-bgovest.it/633.asp
Pagina sito CdC: https://www.asst-bgovest.it/626.asp

Distretto Pianura Occidentale: sede a Treviglio
Sede Treviglio:
P.le Ospedale L. Meneguzzo,1
Tel.: 0363/590960 - Tasto 9 – rispondono dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00
Pagina sito distretto: https://www.asst-bgovest.it/494.asp
Pagina sito CdC: https://www.asst-bgovest.it/626.asp

Distretto Media Pianura: sede a Dalmine
Sede Dalmine: Viale Betelli, 2 Tel. 035/378111
Zanica: Via Serio, 1/a Tel. 035/4245527 Fax 035/4245526
Pagina sito distretto: https://www.asst-bgovest.it/492.asp
Pagina sito CdC: https://www.asst-bgovest.it/626.asp

Distretto Isola e Val San Martino: sede a Ponte San Pietro
Sede Ponte San Pietro: Via Caironi, 7 - Telefono 035/603319
Calusco d'Adda: Via Locatelli, 265 Telefono 035/4389412
Pagina sito distretto: https://www.asst-bgovest.it/493.asp
Pagina sito CdC: https://www.asst-bgovest.it/626.asp

Attività svolte nei Distretti/Case di Comunità

Nelle Casa di Comunità e nei Distretti sono garantiti i seguenti servizi,

- Assistenza sanitaria di base
- Assistenza specialistica ambulatoriale — Telemedicina
- Attività diagnostiche e di specialistica ambulatoriale erogate nel Distretto
- Consultori Familiari
- Continuità assistenziale
- CUP
- Cure domiciliari — C.DOM
- Gestione amministrativa dell'assistenza sanitaria al cittadino (scelta/revoca, tessere sanitarie, esenzioni, fuori regione, estero)
- Integrazione con servizi sociali
- Integrazione e gestione dei servizi per la disabilità.
- Percorsi di presa in carico della persona fragile e cronica
- Punto prelievi
- Punto unico di accesso (PUA)
- Scelta dei presidi per assorbenza (pannoloni/traverse)
- Screening
- Servizi per la consulenza e l'intercettazione precoce del disagio in aree salute mentale, dipendenze e neuropsichiatria infantile, dedicati in particolare ai giovani e ai loro familiari
- Ufficio Convenzioni
- Ufficio Invalidi Civili
- Ufficio Protesica – Ausili - Presidi per diabetici
- Vaccinazioni
- Valutazione multidimensionale del bisogno
- Visite necroscopiche

Le Case di Comunità

Le Case di Comunità costituiscono un luogo fisico di prossimità, così come descritto dal DM 71/2022, la responsabilità organizzativo/assistenziale della casa di comunità, nell'ambito dell'organizzazione distrettuale, può afferire ad un dirigente con marcata esperienza organizzativa, con dipendenza gerarchica dal direttore di distretto, ovvero da quest'ultimo direttamente.

L'obiettivo è quello di garantire in modo coordinato:

- L'accesso unitario e integrato all'assistenza sanitaria, sociosanitaria e socio assistenziale in un luogo di prossimità, ben identificabile e facilmente raggiungibile dalla popolazione di riferimento;
- La prevenzione e promozione della salute seguendo le linee guida fornite dal Dipartimento di Prevenzione delle ATS e il Dipartimento funzionale di Prevenzione delle ASST;
- La presa in carico della cronicità e fragilità;
- La valutazione del bisogno della persona e l'accompagnamento alla risposta più appropriata, programmabile e non;
- La risposta alla domanda di salute della popolazione e la garanzia della continuità dell'assistenza anche attraverso il coordinamento con i servizi sanitari territoriali, ivi compresa l'assistenza domiciliare integrata;
- L'attivazione di percorsi di cura multidisciplinari, che prevedono l'integrazione tra servizi sanitari, ospedalieri e territoriali, e tra servizi sanitari e sociali;
- La partecipazione della Comunità locale, delle associazioni di cittadini, dei pazienti, dei Caregiver.

Nella nostra ASST sono presenti n° 4 CdC:

- Casa di comunità di Dalmine
- Casa di comunità di Martinengo
- Casa di comunità di Treviglio
- Casa di comunità di Ponte San Pietro (in fase di realizzazione, temporaneamente c/o il Distretto)

Qui è possibile consultare le **Carte dei Servizi** delle Case di Comunità.

Il ruolo del PUA - Punto Unico di Accesso - nell'integrazione Socio-Sanitaria

Il front office del PUA prevede la presenza di personale amministrativo, assistente sociale e infermiere di Famiglia e Comunità formato appositamente per filtrare le istanze e i bisogni manifestati dalle persone.
Laddove il personale del PUA riscontri situazioni che necessitino di una valutazione tecnico-specialistica e/o dell'attivazione di una équipe integrata multidisciplinare (bisogno complesso), provvede a trasmettere il caso all'equipe della COT.
I Servizi sociali degli ambiti vedono una solida integrazione con il PUA e la COT al fine di una presa in carico Sociale e Socio-Sanitari integrata, nel vantaggio dell'utenza e nell'ottimizzazione delle risorse.
Al fine di garantire ai cittadini il completo funzionamento del sistema integrato di accesso ai servizi territoriali è importante il raggiungimento dell'obiettivo dell'integrazione del sistema tra ASST, i Comuni e gli ambiti. Il PUA, infatti, costituisce una sorta di porta unitaria di accesso ai servizi sociali e sanitari, che accoglie e accompagna il cittadino nel suo percorso nella rete dei servizi e delle risorse presenti nella comunità. Il personale sociale e sanitario che opera nel PUA adotta modalità d'intervento fortemente integrate con quelle degli ambiti e il terzo settore.

Orari PUA: dal lunedì alla domenica dalle 8.00 alle 18.00	
PUA Dalmine Dalmine-Via Betelli, n°2 Tel. 035/378100 pua_dalmine@asst-bgovest.it	**PUA Ponte San Pietro** Via Caironi, 7 Tel. 035/603364 pua_pontesanpietro@asst-bgovest.it
PUA Treviglio Via Matteotti, 4 Tel. 0363/424563 pua_treviglio@asst-bgovest.it	**PUA Martinengo** Piazza Maggiore,11 Tel. 0363/990470 pua_martinengo@asst-bgovest.it

Valutazione multidimensionale

L'attuale normativa, a partire dalla Legge di Riforma sanitaria della Regione Lombardia n. 23/2015, individua quale punto cardine della gestione dei pazienti fragili, disabili e non autosufficienti il processo di **valutazione multidimensionale**.

La dimensione multidimensionale garantisce la valutazione degli aspetti più significativi della persona fragile attraverso un approccio multiprofessionale considerando che le persone fragili e compromesse nell'autonomia, presentano varie problematiche e bisogni correlati di diversa tipologia, richiedenti più servizi e con il coinvolgimento di vari attori del sistema.
A tal fine l'Ambito territoriale sociale e il Distretto sociosanitario di ASST BG Ovest costituiscono l'equipe di valutazione multidimensionale integrata composta da personale adeguatamente formato garantendo l'apporto di tutte le professionalità necessarie per lo svolgimento appropriato e tempestivo dell'intero percorso assistenziale integrato.

Con riferimento alla Valutazione Multidimensionale ci si propone di:

- realizzare concretamente un adeguata valutazione dei bisogni della persona in condizioni di fragilità, al fine di favorire l'identificazione degli eventuali interventi di sostegno e una ―presa in carico‖ integrata della persona e della sua famiglia;
- implementare un approccio coordinato e sinergico che renda il percorso di accesso alla rete dei servizi da parte delle persone, delle famiglie e della comunità nel suo complesso sempre più trasparente ―facilitato‖ e partecipato, anche attraverso il potenziamento dei sistemi informativi integrati, già in uso, tra i servizi sociosanitari e sociali;
- garantire la continuità tra le diverse azioni di cura e assistenza, per assicurare la definizione di percorsi realmente integrati e favorire lo sviluppo di interventi di prossimità- sviluppare una visione comunitaria, orientata verso una nuova organizzazione delle funzioni e delle relazioni territoriali.

La **Valutazione Multidimensionale** si connota come lettura complessiva e misurazione dei bisogni sociosanitari e sociali della persona fragile e del suo nucleo familiare.

La valutazione multidimensionale, derivante dalla richiesta di progetto di vita individuale, personalizzato e partecipato, promossa dalla persona con disabilità, dà avvio al percorso di coprogettazione, evidenziando le condizioni e il contesto di vita, gli interessi, i bisogni, le richieste, i desideri e le preferenze della persona stessa (legge regionale 25/22).

Aree Valutazione Multidimensionale

A) contrasto alla povertà e all'emarginazione sociale e promozione dell'inclusione attiva
B) politiche abitative
C) domiciliarità
D) anziani
E) politiche per il lavoro
F) interventi per le famiglie

G) autismo next generation: equipe autismo di supervisione permanente inter-ambiti

Cure Domiciliari

Le Cure domiciliari, che da Delibera n. 6867 del 2 agosto 2022 della Regione Lombardia sostituiscono l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), nelle sue forme previste nell'ambito dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), costituiscono un servizio a valenza distrettuale finalizzato all'erogazione al domicilio di interventi caratterizzati da un livello di intensità e complessità assistenziale variabile nell'ambito di specifici percorsi di cura e di un piano personalizzato di assistenza.

In particolare, la casa, come primo luogo di cura viene individuata, all'interno della programmazione sanitaria, quale setting privilegiato dell'assistenza.

Le CDOM di ASST Bergamo Ovest hanno come sede organizzativa la **Casa di Comunità** di Treviglio e come sedi operative le Case di Comunità di Treviglio, Martinengo e Dalmine.

Le Case di Comunità di ASST Bergamo Ovest assicurano una risposta coordinata e continua ai bisogni della popolazione, l'uniformità dei livelli di assistenza e la pluralità dell'offerta anche attraverso un coordinamento delle attività e della pianificazione delle stesse a livello centrale.
Dal punto di vista operativo l'integrazione e la comunicazione tra le varie sedi è garantita dalla **COT** e dai sistemi informatici in essa implementati.

Obiettivo

- semplificare il processo di presa in carico riducendo la burocratizzazione anche attraverso modelli di valutazione più agevoli, che richiedono tempi più contenuti nell'esecuzione
- definire percorsi standardizzati per le prestazioni di CD di base o di CD integrate, utili a rendere più efficiente, efficace e misurabile sia il percorso di attivazione, che quello di erogazione e di valutazione degli esiti

Gli Ospedali di Comunità

L'Ospedale di Comunità è una struttura multiservizio deputata all'erogazione di prestazioni sanitarie e sociosanitarie a media e bassa intensità.

È una struttura di ricovero breve che afferisce al livello essenziale di assistenza territoriale, rivolta a pazienti che, a seguito di un episodio di acuzie minori o per la riacutizzazione di patologie croniche, necessitano di interventi sanitari a bassa intensità clinica potenzialmente erogabili a domicilio, ma che vengono ricoverati in queste strutture in mancanza di idoneità del domicilio stesso (strutturale e/o familiare) e necessitano di assistenza/sorveglianza sanitaria infermieristica continuativa, anche notturna, non erogabile a domicilio.

La gestione e l'attività nell'O.d.C. sono basate su un approccio multidisciplinare, multiprofessionale ed interprofessionale, in cui sono assicurate collaborazione ed integrazione delle diverse competenze, comprese quelle della medicina di base. La gestione delle attività dell'OdC è riconducibile all'organizzazione distrettuale.

Nella nostra ASST sono presenti o in fase di realizzazione n° 3 OdC:

- Ospedale di comunità di Martinengo
- Ospedale di comunità di Treviglio
- Ospedale di comunità di Ponte San Pietro

Qui è possibile consultare le Carte dei Servizi degli Ospedali di Comunità.

Il Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze

Alla Direzione Socio Sanitaria afferisce il Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze, incaricato della prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione dei disturbi mentali e delle dipendenze, in linea con i valori promossi dall'ASST e dalla Regione Lombardia, conformemente alle Regole di Sistema

L'area della Salute Mentale è disciplinata dall'art. 53 e seguenti della L R. 33/2009 che al comma 2 recita —Afferiscono all'area della salute mentale gli ambiti delle dipendenze, della neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza, della psichiatria, della psicologia e della disabilità psichica.

Il Dipartimento per la Salute Mentale è l'insieme delle Strutture dell'Azienda finalizzate alla prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione dei disturbi mentali ed all'organizzazione e promozione degli interventi rivolti alla tutela della salute mentale dei cittadini inclusivi di tutti gli aspetti di informazione ed educazione sanitaria, di promozione di un'immagine positiva non distorta del disagio e della malattia mentale, di promozione dei valori di solidarietà ed inclusione sociale e di lotta allo stigma.

Le Strutture che afferiscono al Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze sono articolate in settori territoriali, ospedalieri, residenziali e semiresidenziali dei territori di riferimento, operano in sinergia con gli Enti locali e la rete sociale e per garantire la presa in carico trasversale e la gestione unitaria dell'intero percorso di cura del paziente. Tali Strutture, in coerenza con quanto previsto dalla programmazione regionale e dalla normativa nazionale, devono organizzare forme di servizio idonee per i pazienti autori di reato, anche per quelli ristretti all'interno degli Istituti Penali che afferiscono all'ASST.

Tutte le strutture all'interno del DSMD operano congiuntamente al fine di favorire la indispensabile integrazione sia a livello di programmazione dei servizi, sia a livello della collaborazione nella gestione dei singoli casi.

Il Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze prevede:

- SC Psichiatria Nord-Est a cui afferiscono due Strutture Semplici, che sono:
  - SS Psichiatria Territoriale Nord-Est (CPS Bonate, Centro Diurno Bonate Sopra, Centro Diurno Bonate Sotto, Ambulatorio Brembate).
  - SS Psichiatria Territoriale Area della Riabilitazione (CPM Bonate Sopra, CRA Bonate Sotto).

- SC Psichiatria Sud-Ovest (CRA di Romano di Lombardia e della CPA di Martinengo) a cui afferiscono due Strutture Semplici, che sono:
  - SS Psichiatria Territoriale Sud-Ovest (CPS Treviglio, Ambulatorio Romano, Centro Diurno Treviglio (Verdello), Centro Diurno Romano).
  - SS SPDC - Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura. *
- Struttura Semplice Dipartimentale di Psicologia Clinica
- Struttura Complessa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza
- Struttura Complessa Servizio Territoriale delle Dipendenze – SERD Treviglio

SC Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza

La SC Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza garantisce una **presa in carico precoce** dei pazienti grazie al raccordo diretto con le unità cliniche del **Dipartimento di Salute Mentale e delle Dipendenze (DSMD)** e alle relazioni funzionali con le altre strutture aziendali, in particolare con il **Dipartimento di Cure Primarie**, per gli ambiti di rispettiva competenza.

La Struttura svolge inoltre la alcune attività presso i poliambulatori aziendali e presso la **SC di Pediatria dell'Ospedale di Treviglio** e collabora con la **SSD Coordinamento Attività Consultoriali** per la presa in carico del disagio adolescenziale.
La SC NPIA assicura le attività di **presa in carico, diagnosi, cura/riabilitazione** e gli interventi di **integrazione socio-sanitaria** a favore di bambini e adolescenti affetti da patologie neurologiche e psichiatriche, acute e croniche, nonché da disturbi evolutivi dello sviluppo che necessitano di interventi precoci e mirati, nell'ambito delle attività in rete previste da **Regione Lombardia**.

La SC NPIA è un servizio di medicina specialistica territoriale e si articola come segue:

- **tre sedi territoriali**: Verdello, Romano di Lombardia, Bonate Sotto;
- **ambulatorio presso il Presidio Ospedaliero di Treviglio** dedicato alle patologie neurologiche acute (cefalea, epilessia, ecc.);
- **attività di consulenza** presso i reparti di Pediatria, Patologia Neonatale e SPDC del Presidio Ospedaliero di Treviglio per i pazienti ricoverati.

Ciascun Polo Territoriale è diretto funzionalmente da un **medico referente** che, oltre all'attività clinica, cura gli aspetti programmatori del servizio e coordina gli interventi delle diverse figure professionali dell'équipe.

L'**équipe multidisciplinare** è composta dalle seguenti figure professionali:

- Neuropsichiatri infantili
- Psicologi dell'età evolutiva
- Fisioterapisti
- TNPEE (terapisti delle neuro-psicomotricità dell'età evolutiva)
- Logopedisti
- Assistenti sociali
- Educatori professionali
- Operatori amministrativi

Accesso al servizio e ulteriori informazioni sono disponibili al seguente link:

SSD Psicologia Clinica

La Struttura Semplice Dipartimentale di Psicologia Clinica ha la peculiarità di realizzare, nell'ottica di una presa in carico globale dei bisogni clinici della persona, azioni comuni programmate e accordi operativi con altre componenti sia del dipartimento di appartenenza sia di altri dipartimenti; essendo tali aspetti prevalenti, l'Unità Operativa Semplice Dipartimentale di Psicologia Clinica benché inserita nel DSM-D afferisce anche alla Direzione Sociosanitaria in quanto responsabile di percorsi di presa in carico dei pazienti che coinvolgono sia strutture della rete territoriale sia del polo ospedaliero. A questo scopo, all'Unità Operativa Semplice Dipartimentale di Psicologia Clinica afferiscono tutti gli Psicologi dell'ASST che, presso le strutture e le SS.CC. della rete territoriale e del polo ospedaliero, svolgono la propria attività integrandosi con personale medico, infermieristico, educativo, sociale, tecnico-riabilitativo ed amministrativo.

Il Servizio di Psicologia Clinica ha il compito di coordinare le attività di psicologia nell'ambito dei percorsi di cura offerti dall'ASST ai cittadini e di contribuire alla realizzazione degli obiettivi di salute mentale indicati nel Piano Regionale.

La Psicologia Clinica offre progetti di intervento aventi come destinatari il singolo, la famiglia, i gruppi, la comunità, l'Organizzazione Aziendale.

Gli interventi si esplicano sul principio della Prevenzione Primaria, Secondaria e Terziaria e gli ambiti di intervento sono articolati in macro aree interconnesse tra loro:

- Psicologia Clinica
- Psicologia di Comunità
- Psicologia delle Cure Primarie
- Psicotraumatologia
- Neuropsicologia
- Psiconcologia

La Struttura Semplice Dipartimentale di Psicologia Clinica Psicologia Clinica, della Salute e di Comunità riunisce tutti i professionisti dirigenti psicologi di ASST, suddivisi per aree di competenza e per processi trasversali, anziché per Servizi come in precedenza:

- Area dell'età evolutiva e clinica dell'infanzia: ricomprende psicologi dell'UONPIA e dei Consultori Familiari;
- Area dell'et{ evolutiva e clinica dell'adolescenza: ricomprende psicologi dell'UONPIA, dei Consultori Familiari, del SerD, della Psichiatria (CPS, Strutture semi-residenziale e residenziali, Ambulatorio dei disturbi alimentari);
- Area della coppia, della famiglia e clinica della gravidanza e del post-partum: ricomprende psicologi dei Consultori Familiari, dei CPS, del Progetto Regionale TR 06;
- Area della coppia, della famiglia e clinica del maltrattamento e dell'abuso (verso la donna e il minore). Affido e adozioni: ricomprende psicologi dell'UONPIA, dei Consultori Familiari, dei CPS;
- Area del singolo e clinica dell'adulto: ricomprende psicologi della Psichiatria (CPS, Strutture semi-residenziale e residenziali, Ambulatorio dei disturbi alimentari), del SerD, dei Consultori Familiari;
- Area del singolo e clinica dell'invecchiamento: ricomprende psicologi della Psichiatria (CPS, Strutture semi-residenziale e residenziali, Ambulatorio dei disturbi alimentari), del SerD, dei Consultori Familiari, della Psicologia Ospedaliera;
- Area della disabilità e della cronicità: ricomprende psicologi della Psichiatria (CPS, Strutture semi-residenziale e residenziali), dei Consultori Familiari, della Psicologia Ospedaliera;
- Area della psicologia clinica ospedaliera: ricomprende psicologi della Psicologia Ospedaliera e dell'UONPIA (in caso di minori ricoverati) per garantire il supporto psicologico ai pazienti con patologie organiche ricoverati nei P.O. della ASST;
- Area della salute organizzativa (sportello benessere): ricomprende psicologi della Psicologia Ospedaliera;
- Psicologia dell'emergenza: ricomprende tutti gli psicologi aziendali per supportare i cittadini e gli operatori di primo soccorso ad affrontare improvvise emergenze di varia natura.

Servizi Territoriali per la cura delle Dipendenze Patologiche

La Struttura Complessa Servizio Territoriale delle dipendenze, mediate le sue Strutture semplici (SerD), si occupa di persone con problemi di uso, abuso e dipendenza da sostanze legali ed illegali e di coloro che manifestano altre dipendenze comportamentale (es. gioco d'azzardo patologico, tabagismo, tecnodipendenze, shopping addicting, sexual addiction …).

Obiettivi fondamentali del Servizio Territoriale delle Dipendenze sono prevenire la diffusione dell'uso e abuso di sostanze legali e illegali e intervenire a favore della salute psico-fisica delle persone che presentano questa problematica e delle loro famiglie. Il Servizio garantisce ai cittadini che vi si rivolgono, per una qualsiasi tipologia di consumo di sostanze psicotrope legali ed illegali o comportamenti additivi (gioco d'azzardo patologico, shopping compulsivo, tecno dipendenze, sexual addiction ecc) con una richiesta di trattamento, una valutazione multidisciplinare integrata del bisogno e l'erogazione di terapia di provata efficacia in ambito medico, psicologico (psicodiagnosi, ―counseling‖, sostegno psicologico, psicoterapia), sociale, educativo-riabilitativo con un monitoraggio periodico dello stato di salute e di andamento del programma.
I professionisti della Struttura effettuano valutazioni di tipo Medico – Legali sia su richiesta di parte, sia in seguito all'invio da parte della Commissione Medico – Legale Patenti, Medici Competenti, accertamenti per Ministero della Difesa, Adozioni Internazionali, porto d'armi etc.
Si effettuano, inoltre, specifici programmi legali su invio di Tribunali, Prefettura e UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna).

A chi si rivolge:

- Soggetti con problemi correlati all'abuso e/o dipendenza
- Familiari di soggetti con problemi correlati all'abuso e/o dipendenza
- Commissione Patenti per sospensioni art. 186-187 Codice della Strada
- Coppie con pratica di adozione in corso
- Lavoratori mezzi semoventi inviati dal proprio medico competente
- Soggetti inviati da Tribunali, Prefettura e UEPE per specifici programmi
- Soggetti con richieste di certificazioni tossicologiche per interesse di parte.

Come accedere:

L'accesso è libero mediante accesso diretto o telefonico per richiesta di presa in cura e programmazione prima valutazione (accoglienza); su appuntamento per le successive prestazioni.
Sono garantiti la tutela della privacy e l'anonimato nei casi previsti.

Dove rivolgersi

SS Ser.D Treviglio Via XXV Aprile, 6 - 24047 Treviglio (BG) Tel. 0363/47725 Fax: 0363/41450 Email:	**SS Ser.D Martinengo** Piazza Maggiore, 11 - 24057 Martinengo (BG) Tel. 0363/987202-236 Fax 0363/988638 Email:
SS Ser.D Ponte San Pietro Via Adda, 18/A - 24036 Ponte San Pietro (BG) Tel. 035/4156262 Fax 035/4156379 Email:	**Casa di comunità di Dalmine - Sportello GAP** Sportello GAP - Gambling & Addiction Point – Sportello informativo e di ascolto per problemi di gioco d'azzardo e dipendenze patologiche. Dalmine - Viale Betelli, 2 - Tel. 035/378111 Apertura: Ogni Mercoledì, dalle 09.00 alle 13.00 con accesso libero

Se desiderate approfondire, trovate tutte i collegamenti qui:

Le interconnessioni nel DSMD

La complessità dei bisogni di salute implica un forte lavoro di colleganza e integrazione che, a volte, supera la rete. In tal senso, si identificano nell'ASST almeno tre forti interconnessioni da sviluppare: quelle tra il Dipartimento Cure Primarie, Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze.
I link tra i Dipartimenti garantiscono una risposta unitaria ai bisogni psicosomatici e somatopsichici, al fine di poter così ridurre la frammentazione e creare sinergie e circoli virtuosi, nel pieno rispetto del dettame
Non vanno infine dimenticate le relazioni sviluppate nel tempo dalla SSD Neuro Psichiatria Infantile, nell'ambito della rete materno infantile.

La disabilità Psichica/Psichiatrica

Presso la nostra ASST, è già attivo un nucleo per i soggetti adulti che presentano disabilità cognitive. Il NODA (Nucleo Operativo Disabilità Adulta) offre una consulenza a quei soggetti che, compiuta la maggiore età, necessitano di un orientamento verso i servizi della rete territoriale per una continuità dei trattamenti usufruiti dai servizi specialistici.
Il NODA fornisce consulenze psichiatriche, psicologiche e psicopedagogiche.

L'attività si qualifica come di secondo livello e fornisce:

1. un primo accesso alla famiglia del disabile al fine di valutatore il bisogno con particolare riferimento alle capacità di cognitive, e relative alla autonomia socio-relazionale;

2. orientamento verso la rete dei servizi territoriali (servizi comunali, patronati, servizi sociosanitari) per la continuità del progetto individuale impostato dal servizio che lo ha seguito sino all'età adulta.

L'accesso al servizio è, di norma, indiretto su indicazione del servizio sociale di riferimento territoriale o dai servizi specialistici.

Le richieste prevalenti riguardano:

- Certificazioni medico legali per invalidità civile, aggravamento, revisione INPS, legge n.68
- Verifica del protocollo farmacologico.

È attivo un accesso telefonico settimanale, curato da un educatore professionale. Lo psichiatra è presente due sedute al mese.

Linee programmatorie generali per lo sviluppo del polo territoriale: il piano di sviluppo del polo territoriale

Secondo quanto previsto dall'art 7 comma 17 ter della L.R. 33/2009, Il Piano di Sviluppo del Polo Territoriale (PPT) *—definisce la domanda di salute territoriale, la programmazione e progettazione dei Servizi erogativi, assicurando l'integrazione delle funzioni e delle prestazioni sociali con quelle sanitarie e sociosanitarie distrettuali".*

Obiettivi Provinciali

Temi e obiettivi trasversali sull'integrazione sociosanitaria condivisi, a livello provinciale, tra ATS Bergamo, l'ASST papa Giovanni XXIII, l'ASST Bergamo EST, l'ASST Bergamo Ovest ed i 14 Ambiti Territoriali Sociali della provincia di Bergamo:

- **Obiettivo 1** Promozione della salute
- **Obiettivo 2** Valutazione: filiera PUA - EVM/UVM – COT
- **Obiettivo 3** Caregiver
- **Obiettivo 4** Continuità assistenziale: raccordo con le Unità d'Offerta sociosanitarie e sociali
- **Obiettivo 5** Sviluppo del welfare locale
- **Obiettivo 6** Organismo di coordinamento per la salute mentale le dipendenze e la disabilità (OCSMD)

1) Promozione della salute

Le attività di promozione della salute declinate a livello locale si collocano all'interno della cornice programmatoria di Regione Lombardia, la quale, nell'ambito del Piano Regionale Prevenzione 2021-2025, prevede l'implementazione di programmi preventivi validati basati su evidenze di efficacia e che rispettano i principi di sostenibilità, appropriatezza ed equità.
Tali programmi consistono in un complesso di azioni dirette ad aumentare le capacità degli individui ad avviare cambiamenti sociali, ambientali ed economici in un processo che aumenti le reali possibilità di controllo, da parte dei singoli e della comunità, dei determinanti di salute.

In sintesi, i programmi di prevenzione e promozione della salute declinati nei diversi contesti di vita delle persone sono:

Scuola - Programma —Scuole che promuovono salute – Rete SPS/SHE Lombardia‖ - Life Skills Training (Primaria e secondaria di primo grado) - Unplugged Lombardia (secondarie di secondo grado) - Educazione affettiva e sessuale - Educazione tra pari (Secondaria di secondo grado) - - Scuola in movimento	**Promozione della salute – Invecchiamento Attivo** - Implementazione delle attività e delle azioni volte a promuovere l'invecchiamento attivo delle persone con età uguale o superiore ai sessantacinque anni
Prevenzione dipendenze - Piano Locale GAP	**Comunità Locale** - Gruppi di Cammino - Pedibus - Prevenzione incidenti domestici - Urban Health
Promozione della salute – Area consultoriale - Implementazione delle azioni in raccordo con i Consultori Familiari	**Luoghi di Lavoro** - Programma —Aziende che Promuovono Salute – Rete WHP Lombardia

2) Valutazione: filiera PUA - EVM/UVM - COT

Il percorso assistenziale integrato definisce una modalità di presa in carico della persona che richiede un'organizzazione e una gestione sempre più raccordate tra il sistema dei servizi degli

Ambiti Territoriali Sociali e il complesso delle dotazioni del Distretto, considerata anche la varietà e la complessità del sistema d'offerta che risponde ad esigenze diversificate, richiedendo l'individuazione di strategie di coordinamento e raccordo, modalità operative e percorsi orientati ad una forte integrazione delle competenze e delle misure.

Per dare operatività a tale approccio le diverse normative hanno individuato e definito finalità, obiettivi e aspetti organizzativi relativamente al **PUA**, servizio fondamentale nel garantire l'accesso ai servizi, e alle Équipe/Unità di valutazione multidimensionale con riferimento alla prima valutazione, alla valutazione multidimensionale ed all'elaborazione del piano assistenziale individualizzato e del progetto di vita.

Tutto ciò premesso, si intende avviare/rinforzare un processo di integrazione che preveda:
- le modalità di raccordo, gli aspetti organizzativi e gestionali che i soggetti istituzionali intendono perseguire nel dare piena realizzazione alle diverse fasi di presa in carico della persona fragile, disabile o non autosufficiente secondo quanto previsto dal Leps di processo che definisce il Percorso assistenziale integrato;
- il sistema locale degli interventi e dei servizi sociosanitari, atti a soddisfare, mediante percorsi assistenziali integrati, i bisogni di salute delle persone che richiedono unitariamente prestazioni sanitarie e azioni di supporto e protezione sociale in grado di garantire, anche nel lungo periodo, la continuità tra le azioni di cura e quelle di sostegno, garantendo i livelli essenziali previsti dai rispettivi Enti;
- le modalità organizzative dei servizi e le risorse strutturali e professionali,
- un sistema di strumenti e supporti che definiscano modalità di dialogo operativo, nonché le attività di monitoraggio e valutazione del sistema integrato.

3) Caregiver

Il **Progetto Caregiver Bergamo** è un'iniziativa provinciale, promossa da ATS Bergamo, che mira a costruire un sistema di supporto completo e integrato per i caregiver familiari, rispondendo alle loro esigenze quotidiane e a lungo termine. Il progetto, attivo nelle **Case di Comunità** della provincia di Bergamo, si basa su una stretta collaborazione tra le **ASST del territorio** e gli **Ambiti Territoriali Sociali**, insieme al contributo fondamentale del **Laboratorio Caregiver Bergamo** e delle realtà del **Terzo Settore**.

Il progetto ha come principale intervento professionale l'attivazione delle **Équipe Caregiver**, composte da **Infermieri di Famiglia e Comunità** (ASST) e **Assistenti Sociali** (Ambiti Territoriali Sociali).
Esse svolgono un ruolo cruciale, offrendo un supporto personalizzato ai caregiver all'interno delle Case di Comunità ed operando sia a livello preventivo che di sostegno diretto, aiutando i caregiver a gestire il carico assistenziale e promuovendo il loro benessere psico-fisico.
Attraverso **valutazioni dei bisogni**, **orientamento ai servizi** e **percorsi di supporto su misura**, le Équipe Caregiver forniscono interventi mirati che rafforzano la resilienza e la qualità della vita delle famiglie coinvolte.
Il **Laboratorio Caregiver Bergamo** rappresenta lo snodo centrale in cui convergono progetti e servizi dedicati ai caregiver di Bergamo e provincia.

Obiettivi
Il Progetto Caregiver Bergamo mira a creare un sistema di supporto efficiente e strutturato, centrato sul benessere dei caregiver familiari e sull'integrazione dei servizi territoriali.

Gli obiettivi principali da perseguire all'interno della nuova programmazione 2025/2027 includono:

- ***Valorizzazione e supporto del caregiver***: Riconoscere i caregiver familiari come parte attiva e fondamentale del sistema di assistenza e cura. Il progetto si propone di migliorare la qualità della vita dei caregiver, fornendo loro strumenti e risorse che li aiutino a gestire il carico assistenziale, a rafforzare la resilienza e a preservare il loro benessere psico-fisico.
- ***Integrazione dei servizi sanitari e sociali:*** Promuovere una sinergia strutturale e coordinata tra le ASST, gli Ambiti Territoriali Sociali e gli altri servizi presenti nelle Case di Comunità. L'obiettivo è assicurare un accesso più facile e fluido ai servizi, con un percorso di assistenza integrato che riduca frammentazioni, duplicazioni e favorisca il protagonismo nel processo di cura del caregiver famigliare.
- ***Sviluppo del welfare comunitario:*** Il Progetto mira a mobilitare le comunità per creare una rete di sostegno diffusa e capillare, promuovendo iniziative che rendano i caregiver parte integrante del tessuto sociale. Il Laboratorio Caregiver Bergamo e il Terzo Settore avranno un ruolo cardine per sostenere un welfare territoriale inclusivo e di prossimità.
- ***Innovazione e digitalizzazione dei servizi:*** Potenziare la gestione delle informazioni e delle risorse con strumenti digitali come il Fascicolo Elettronico dei Caregiver e consolidare il portale caregiverbergamo.it come punto di riferimento di informazione ed orientamento del caregiver e del cittadino.

4) Continuità Assistenziale: raccordo con le Unità d'Offerta sociosanitarie e sociali

Le leggi regionali n. 23/2015 e n. 22/2021 individuano tra i principi di riferimento "l*a garanzia dell'universalità del Sistema Sanitario Lombardo e la continuità terapeutica e assistenziale, attraverso l'implementazione della rete sanitaria e sociosanitaria ospedaliera e territoriale e l'integrazione con le politiche sociali di competenza delle autonomie locali, coinvolgendo tutti i soggetti pubblici e privati, insistenti sul territorio lombardo, nel rispetto delle relative competenze e funzioni".*
In tal senso scopo della Continuità assistenziale è quello di garantire la continuità nel percorso assistenziale dei cittadini nel passaggio tra i vari *setting* di cura, in primis tra quello sanitario (Ospedale) e quello sociale e sociosanitario (territorio).
Garantire quindi la continuità della presa in carico della persona nel proprio contesto di vita anche attraverso articolazioni organizzative in rete e modelli integrati ospedale-territorio compreso il raccordo con le UdO sociosanitarie e sociali.
Obiettivo primario è implementare un raccordo tra ASST, Ambiti Territoriali Sociali e le Unità di Offerta sociosanitarie e sociali, al fine di garantire la realizzazione di una filiera dei servizi di assistenza e cura.

5) Sviluppo del welfare locale

Con le DDGR n. 2089/2024 e n. 2167/2024 Regione Lombardia mira all'attivazione di strategie volte all'individuazione, al sostegno e alla valorizzazione delle risorse formali, informali e del terzo settore, nonché alla messa in opera di strumenti e strategie di coprogettazione per un **welfare di prossimità.**

Obiettivi della nostra ASST sono perciò:

1) Creazione ed istituzione di un luogo di lavoro, di un *"tavolo di sviluppo del welfare locale"*, tra Enti pubblici ed Enti del Terzo Settore, al fine di perseguire l'obiettivo della c.d. *"Amministrazione condivisa",*
2) analisi delle modalità di attuazione della collaborazione tra P.A. e ETS con una ricognizione dei diversi strumenti che la normativa degli affidamenti pubblici e degli ETS mette a disposizione, approfondendo in modo condiviso loro peculiarità e potenzialità,
3) sperimentazione e approfondimento della *co-programmazione/co-progettazione,*
4) condivisione dei modelli.

6) Organismo di Coordinamento per la Salute Mentale, le Dipendenze e la Disabilità (OCSMD)

La promozione della salute mentale in ogni età della vita rappresenta un rilevante obiettivo di salute.
Di conseguenza i complessi bisogni dell'adulto e del minore con patologia psichiatrica o neuropsichica e dipendenze e delle relative famiglie, richiedono interventi multidisciplinari e la definizione di modelli organizzativi che consentano di ottimizzare le reti dei servizi specialistici pubblici e privati a contratto presenti sul territorio.
Questo permette di garantire la tempestività degli interventi diagnostico terapeutici, la continuità dei trattamenti riabilitativi, il coordinamento dei diversi interventi ed il collegamento con i servizi della psichiatria, della neuropsichiatria, delle dipendenze, della psicologia e della disabilità psichica e con altri servizi in ambito sanitario, sociale ed educativo.

L'Organismo di Coordinamento per la Salute Mentale, le Dipendenze e la Disabilità (OCSMD) concorre all'integrazione tra servizi dando impulso all'attuazione di strategie, obiettivi, azioni per il fine comune della tutela dei diritti e dell'assistenza degli adulti e dei minori con patologie psichiatriche e/o di tossicodipendenza e dei minori con disturbi neuropsichici e/o in situazione di disabilità e dei loro familiari, valorizzando e promuovendo i progetti in atto nei territori (ad esempio quelli storicamente promossi nel settore della salute mentale dagli Ambiti Territoriali Sociali in partnership e in collaborazione con enti di Terzo Settore, servizi specialistici delle ASST e con il contributo della Fondazione della Comunità Bergamasca).

L'OCSMD è espressione delle seguenti 5 aree tematiche ciascuna delle quali concorre con i propri componenti all'Organismo di coordinamento:

- Area della Psichiatria
- Area della Neuropsichiatria
- Rete diffusa delle dipendenze (ReDiDi)
- Rete provinciale Disabilità
- Area della Psicologia clinica

Consultori Familiari

Il Consultorio familiare è un servizio pubblico del territorio ad accesso gratuito, senza prescrizione che ha la finalità di promuovere e tutelare la salute della donna, della famiglia, della coppia e del singolo nelle varie fasi della vita, avvalendosi della presenza di una equipe multiprofessionale composta da:

- ginecologa/o
- infermiere
- psicologa/o
- assistente sociale
- ostetrica
- assistente sanitaria
- educatore professionale

Attualmente i Consultori familiari della ASST di Bergamo Ovest sono attivi nelle sedi di: Calusco d'Adda, Dalmine, Ponte San Pietro, Romano di Lombardia, Treviglio, Zanica.

Contatti
Mail: infoconsultorio@asst-bgovest.it
Tutte le informazioni su sedi, servizi e orari sono reperibili sul sito: https://www.asst-bgovest.it/516.asp

Nell'ambito dell'attività consultoriale è preposta a:

a) La presa in carico della gravidanza a basso rischio ostetrico del pre e del post partum;
b) l'integrazione con la rete materno/infantile dell'ASST;
c) l'assistenza psicologica e sociale per la preparazione alla maternità e alla paternità responsabile e per i problemi della coppia e della famiglia, anche a proposito della problematica minorile;
d) la somministrazione dei mezzi necessari per conseguire le finalità liberamente scelte dalla coppia e dal singolo riguardo alla procreazione responsabile nel rispetto delle convinzioni etiche e dell'integrità fisica degli utenti;
e) la tutela della salute della donna e del prodotto del concepimento;
f) la divulgazione delle informazioni idonee a promuovere ovvero a prevenire la gravidanza, consigliando i metodi ed i farmaci adatti a ciascun caso;
   - l'informazione e l'assistenza riguardo ai problemi della sterilità e della infertilità umana, nonché alle tecniche di procreazione medicalmente assistita;
   - l'informazione sulle procedure per l'adozione e l'affidamento familiare.

Promuove la salute sessuale, riproduttiva e relazionale del singolo, della coppia e della famiglia, e garantisce l'applicazione della legge 194/78 (interruzione volontaria di gravidanza), attraverso interventi sociosanitari realizzati anche in collaborazione con gli Enti e le Istituzioni locali, le Associazioni di volontariato, i soggetti che promuovono l'educazione alla salute.

La SSD collabora nell'ambito Rete Materno -Neonatale e Pediatrico –Adolescenziale.

Servizi Offerti

Salute della donna:

- Visite ginecologiche
- Visite ostetriche
- Pap-test
- Menopausa
- Consulenza Psicologica e sociale
- Procreazione responsabile (L. 194/78)

Genitorialità e nascita:

- Corso di accompagnamento alla nascita
- Servizi offerti durante la gravidanza
- Promozione e sostegno all'allattamento materno
- Consulenza sulla crescita del bambino
- Screening per la Depressione post-partum (DPP)
- Servizi offerti durante il post parto

Adulto e famiglia:

- Consulenza psicologica e sociale individuale, di coppia e familiare
- Interventi sulla conflittualità di coppia e sulla violenza
- Contributi Regione Lombardia (Bonus Famiglia)
- Adozioni Nazionali e Internazionali

Spazio giovani:

È uno spazio di ascolto e consulenza dedicato ai giovani di età compresa tra i 14 e 21 anni al quale si accede gratuitamente e liberamente. Si occupa di dare aiuto in merito a:

- Rapporto con il proprio corpo e i suoi mutamenti
- Rapporto con gli amici, in famiglia nella coppia e a scuola
- Sessualità
- Contraccezione
- Malattie a trasmissione sessuale
- Gravidanza
- Interruzione volontaria di gravidanza

SC Vaccinazione e Sorveglianza Malattie Infettive

Nell'organigramma di ASST, in afferenza alla Direzione Sociosanitaria è prevista la SC Vaccinazioni e Sorveglianza Malattie Infettive che lavora in stretto raccordo con le strutture Medicina Preventiva nelle Comunità di ATS, con il compito di:

- favorire l'integrazione dell'offerta vaccinale dei soggetti a rischio (costruzione di percorsi dalla clinica alla vaccinazione);
- favorire l'integrazione dell'offerta vaccinale universale con le componenti del territorio, con i punti nascita e l'emergenza urgenza (catch up);
- attivare la profilassi per le malattie infettive in coordinamento con l'attività di sorveglianza della ATS.

SC Cure Primarie

A seguito del passaggio di competenze da ATS dal 1° gennaio 2024 i Medici di Assistenza Primaria e i Pediatri di famiglia afferiscono alle Aziende Socio Sanitarie Territoriali.
La struttura promuove lo sviluppo di strumenti organizzativi e gestionali per l'orientamento dei cittadini nella rete dei servizi sanitari di primo livello e il riscontro della appropriatezza degli interventi.

A partire dall'1/01/2023, la struttura:

- Assicura la gestione degli Accordi Nazionali, Regionali e Aziendali dei MMG, PdF, dei Medici della Continuità Assistenziale
- Svolge funzioni di segreteria dei Comitati Aziendali della Medicina Generale e della Pediatria di Famiglia
- Concorre a favorire l'integrazione tra l'assistenza primaria e il territorio, promuovendo l'attuazione dei processi evolutivi delle Cure Primarie
- Promuove l'attuazione delle nuove modalità organizzative della medicina convenzionata garantendo criteri e regole per la realizzazione delle nuove forme di aggregazione (AFT/UCCP) e della gestione della presa in carico dei pazienti cronici
- Promuove linee di indirizzo per la valorizzazione del ruolo della medicina convenzionata nel contesto delle nuove articolazioni organizzative territoriali, Casa della Comunità ed Ospedale di Comunità, nella quale si realizza la presa in carico della persona cronica e fragile
- Partecipa alla elaborazione e monitoraggio dei PDT/PDTA.

Contatti
Telefono: 0363/424778
Email: cure_primarie@asst-bgovest.it
Pagina sito: https://www.asst-bgovest.it/646.asp

Ubicazione:
L'ufficio è situato nella palazzina uffici amministrativi, ala est. 2°Piano dell'Ospedale di Treviglio

La Presa in Carico del Cronico Fragile

La DGR n. XII/2755/2024 ha definito le nuove modalità organizzative del modello e ha introdotto nuovi indicatori di monitoraggio del percorso di presa in carico per i centri servizi e indicatori di esito e di processo per i MMG, Medici di Medicina Generale aderenti.

CAPITOLO 4 – ATTIVITÀ E SERVIZI

Il Pronto Soccorso

Il Pronto Soccorso ospedaliero è l'organizzazione clinica che garantisce il trattamento in emergenza e urgenza di patologie acute che per gravità richiedono interventi diagnostici e terapeutici in tempi veloci. È bene, quindi, evitare di accedere al Pronto Soccorso per la gestione ordinaria delle condizioni cliniche note, quali le malattie croniche, se non in caso di variazioni così improvvise da far temere un pericolo per la vita o un rischio di gravi complicazioni.

L'attività di Pronto Soccorso conta di:

- SC Pronto Soccorso e Medicina d'Emergenza-Urgenza (MEU) Treviglio-Caravaggio con SS OBI (Osservazione Breve Intensiva)
- SC Pronto Soccorso Romano di Lombardia

I Pronto Soccorso accolgono tutte le richieste di salute, ma per quelle non urgenti sono previsti tempi più lunghi vista la possibilità di risoluzione dal medico di medicina generale (MMG), dal pediatra di libera scelta (PLS) o dal medico della continuità assistenziale (ex guardia medica) attraverso il Numero Europeo Armonizzato - NEA 116117.

L'accesso al Pronto Soccorso ospedaliero è regolato da un sistema di valutazione detto **Triage**, che individua le priorità di erogazione delle cure. Un corretto utilizzo delle strutture sanitarie evita disservizi per le strutture stesse e per gli altri utenti. Il buon funzionamento del Pronto Soccorso dipende da tutti.

Al Pronto Soccorso ha la precedenza il paziente più grave e non chi arriva per primo.
Arrivare in ambulanza al Pronto Soccorso non comporta essere visitati in tempi più rapidi.

Il Pronto Soccorso è un servizio attivo tutti i giorni 24 ore su 24.

Come accedere

Alle strutture ospedaliere sede di Pronto Soccorso, si può accedere:
- recandovisi direttamente con propri mezzi
- con i mezzi di soccorso del Servizio di Emergenza Urgenza territoriale (Numero Unico dell'Emergenza **112**).

La **priorità di accesso** alle cure è definita dal codice di Triage, non dall'ordine o modalità di arrivo.

Quando si accede al Pronto Soccorso è bene:

- avere con sé la Tessera Sanitaria/Carta regionale dei Servizi o almeno il tesserino del Codice Fiscale, oltre a eventuali attestazioni di esenzione dal pagamento del ticket.
- avere con sé la documentazione sanitaria di eventuali precedenti ricoveri ospedalieri, accertamenti di laboratorio o strumentali etc.
- conoscere il nome e lo schema di assunzione delle terapie in uso.

Per conoscere la struttura di Pronto Soccorso più vicina a te e il numero di utenti in coda scarica gratuitamente la APP "Salutile Pronto Soccorso".

I codici del Pronto Soccorso e i percorsi di cura

Attraverso l'applicazione di protocolli condivisi in team medico-infermieristico, il tempo d'attesa così definito dal codice di priorità, diventa processo attivo di diagnosi e cura.

i codici di priorità sono così identificati:

- Codice 1 ROSSO - Emergenza: presa in carico immediata per grave compromissione delle funzioni vitali = accesso immediato a cure e trattamento.
- Codice 2 ARANCIONE – Urgenza: presa in carico in tempi brevissimi per rischio elevato di compromissione delle funzioni vitali= accesso rapido a cure e trattamento.
- Codice 3 AZZURRO – Urgenza Differibile: condizione stabile senza rischio evolutivo, con sofferenza = accesso in tempi brevi.
- Codice 4 VERDE – Urgenza Minore: condizione stabile, senza rischio evolutivo, percorso diagnostico terapeutico solitamente semplice/monospecialistico.
- Codice 5 BIANCO - non urgenza: condizione stabile di minima rilevanza clinica, risolvibile dal medico di medicina generale, o dallo specialista, in ambulatorio.

Il Medico di Pronto Soccorso effettua la visita ed al termine del percorso di cura in Pronto Soccorso, assegna un "codice d'uscita". Ai sensi della delibera regionale n. 3379 del 2012, tutti gli accessi classificati come "codice bianco alla dimissione" sono assoggettati al pagamento della quota fissa per l'accesso, attualmente 25,00 euro, nel rispetto delle esenzioni già declinate dalla normativa, nazionale e regionale, vigente. È bene ricordare che anche i pazienti accettati in Pronto Soccorso che di propria iniziativa se ne vadano prima della chiusura del verbale di dimissione sono soggetti al pagamento del ticket, indipendentemente dal codice colore assegnato al triage di ingresso.

NUE 112 – NEA 116117

Il servizio NUE 112

Il servizio **Numero d'emergenza Unico Europeo (o NUE 112)** rappresenta un modello per la gestione delle chiamate di emergenza realizzato in attuazione della normativa dell'Unione Europea. Tutte le **telefonate di emergenza** confluiscono alla rispettiva Centrale Unica di Risposta (CUR), qualsiasi numero di soccorso il chiamante abbia composto, compreso lo stesso **112**. Gli operatori della CUR NUE 112 smistano le telefonate, dopo aver localizzato il chiamante e individuata l'esigenza, all'ente competente per la gestione dell'evento di emergenza: Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria.
In alternativa è possibile utilizzare la **app 112 Where ARE U**, che geolocalizza il paziente grazie al posizionamento GPS dello smartphone dell'utente.
Tutto il traffico telefonico e tutti i dati relativi agli eventi vengono registrati e archiviati in forma elettronica.
Il servizio è gratuito sia da telefonia fissa sia da telefonia mobile.

Cosa offre
Il NUE 112 di Regione Lombardia rappresenta un modello in linea con quanto previsto dalla normativa dell'Unione Europea. Offre infatti:

- la risposta tempestiva alle chiamate di emergenza/soccorso effettuate da qualunque cittadino utilizzando un telefono fisso o mobile;
- la localizzazione e/o identificazione del chiamante da telefonia fissa e mobile, oppure tramite la app 112 Where ARE U?;
- l'appropriatezza delle chiamate trasferite alle Centrali di 2° livello, grazie all'azione di filtro sulle chiamate in entrata (circa il 60% delle telefonate ricevute dalle CUR NUE 112);

- il servizio di interpretariato telefonico in tempo reale per la gestione delle chiamate effettuate da cittadini stranieri;
- l'accesso ai cittadini sordi tramite chat;
- la centralizzazione della raccolta di tutte le chiamate di soccorso;
- la sicurezza e la tracciabilità della chiamata;
- la gratuità del servizio.

L'app Where are U

Where are U è l'app ufficiale del numero 112, grazie alla quale il cittadino può contattare i soccorsi in caso di emergenza ed essere localizzato per ottenere assistenza più rapidamente. L'applicazione, infatti, rileva in automatico la posizione da cui viene effettuata la chiamata e la invia all'operatore del 112 che sta gestendo la richiesta.

Numero Europeo Armonizzato 116 117

Il **116117** è il **Numero Europeo Armonizzato (NEA)** per richiedere assistenza, prestazioni o consigli sanitari **non urgenti**. Basterà chiamare il numero 116 117 per contattare il servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia medica) o la Guardia Medica Turistica ovunque ci si trovi nel territorio regionale. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 20:00 alle 8:00 e nei giorni festivi e prefestivi 24 ore su 24.

Come funziona

Il cittadino che chiama il Numero Europeo Armonizzato 116 117 viene messo in contatto con un medico o con un operatore competente. A seconda delle diverse necessità, il medico o l'operatore valutano se è possibile rispondere direttamente all'utente o se trasferire la sua richiesta verso il servizio di riferimento.
Per richieste di soccorso sanitario urgente la chiamata viene direttamente trasferita al Servizio di Emergenza Territoriale (numero 118 o 112).

Il 116117 è un unico numero gratuito per tutta la Lombardia che permette di accedere al servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) attivo dal lunedì al venerdì dalle 20:00 alle 8:00, festivi e prefestivi 24 ore su 24 chiamando sia da rete fissa che da cellulare.
Risponde direttamente un operatore che attraverso una valutazione telefonica trasferisce le richieste verso il servizio di riferimento.
L'accesso al servizio è garantito a tutti grazie ad un servizio di interpretariato telefonico in tempo reale

Differenza tra i due numeri 112-116117

Quando chiamare il 116117	**Quando chiamare il 118 o il numero di unico di emergenza 112**
- Assistenza, prestazioni o consigli sanitari non urgenti; - Consulto di un medico di Continuità assistenziale (ex guardia medica) o di un Pediatra di Libera scelta; - Accesso alla Guardia Medica Turistica (assistenza medica generica a tutte le persone non residenti e presenti sul territorio lombardo)	- Situazioni di emergenza / urgenza sanitaria - Richiesta di soccorso sanitario e invio di mezzi di soccorso

Ricoveri e Day Hospital/Day Surgery

Il Ricovero

Il Ricovero può essere attuato mediante:

- programmazione del reparto ospedaliero;
- disposizione del medico di Pronto Soccorso;
- proposta del medico di famiglia;
- trasferimento da altro reparto o da altro ospedale.

Documenti necessari

- prescrizione medica;
- tessera sanitaria - Carta Regionale dei Servizi;
- documento di riconoscimento (per i residenti al di fuori della Comunità Europea è necessario il passaporto od altro documento equivalente);
- eventuale esenzione dai ticket sanitari;
- la documentazione clinica personale (esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti, terapie in corso, ecc.).

Tipi di ricovero

Il Ricovero Ordinario Programmato

In base alla disponibilità dei posti letto, l'ospedale garantisce il ricovero ordinario ai pazienti affetti da patologie non connotate da urgenza.
Il ricovero in regime ordinario viene disposto dal medico di Reparto sulla base di liste di prenotazione e a seguito di proposta proveniente dagli ambulatori specialistici afferenti al reparto stesso (es. medico di famiglia o di guardia medica, oppure specialista del Servizio Sanitario Nazionale).

Il Pre-Ricovero

Per i ricoveri di tipo chirurgico gli accertamenti preliminari vengono effettuati, di norma, in regime di pre-ricovero. La programmazione di questi accertamenti, completamente gratuiti, è concordata con le esigenze del paziente.

Il Ricovero Urgente

Il ricovero urgente è disposto dal medico del Pronto Soccorso quando ritiene che le condizioni del paziente, giunto direttamente o inviato da altro sanitario, siano tali da richiedere una immediata ospedalizzazione. Il paziente viene accompagnato direttamente in reparto a cura del personale del Pronto Soccorso. Nel caso non vi sia disponibilità di posti letto e sia necessario erogare cure indifferibili, dopo la permanenza in OBI, il ricovero è comunque garantito presso un'altra struttura ospedaliera, tramite trasporto protetto del paziente.

Il Day Hospital (Ricovero ordinario diurno)

È un particolare tipo di ricovero programmato (erogabile anche a cicli) di durata inferiore alle 24 ore e riservato a quei trattamenti diagnostici, terapeutici o riabilitativi, le cui caratteristiche di complessità e pluridisciplinarietà non ne consentano l'esecuzione in forma ambulatoriale.

Il Day Surgery (Ricovero ordinario chirurgico diurno)

Questa modalità di cura consiste in un ricovero di durata di una giornata, durante la quale il paziente viene sottoposto ad un intervento chirurgico di lieve o media entità, in anestesia locale o totale, secondo protocolli ormai consolidati.

Le prestazioni ambulatoriali

Le prestazioni ambulatoriali sono l'insieme di visite specialistiche, esami diagnostici (strumentali e di laboratorio https://www.asst-bgovest.it/350.asp e https://www.asst-bgovest.it/391.asp) e terapie (fisioterapia, piccoli interventi) erogate fuori dal ricovero ospedaliero, sia in strutture pubbliche che private accreditate, accessibili tramite impegnativa medica (ricetta) e prenotabili (online, telefono, CUP) per garantire cure non urgenti, ma specialistiche, a pazienti esterni.

Liste di attesa e classi di priorità

Tutte le informazioni riguardanti i tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriale e di ricovero sono reperibili qui: https://www.asst-bgovest.it/280.asp

Classi di priorità prestazioni ambulatoriali

Il Medico prescrittore, in base alla valutazione clinica, deve fornire l'indicazione di priorità, riportando su ciascuna impegnativa un apposito codice che individua il tempo massimo per l'erogazione della prestazione.

Le Classi di Priorità per le prestazioni di ***specialistica ambulatoriale*** sono codificate come segue:

- **U = urgente** – da erogare nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 72 ore. Il cittadino utente si impegna a presentare la prescrizione per la prenotazione entro le 48 ore successive al rilascio della ricetta, accettando - salvo casi eccezionali e con motivazioni documentabili – di fruire della prestazione nella struttura dove la stessa è disponibile. La struttura erogatrice si impegna ad effettuare la prestazione urgente entro le 72 ore successive alla presentazione dell'impegnativa o, in caso di impossibilità a rispettare il termine, si impegna ad attivare il proprio "Responsabile Unico per i tempi di attesa" per individuare altra diversa struttura in grado di erogare la prestazione nel tempo stabilito.
- **B = breve** - entro 10 gg;
- **D = differibile** - da erogare entro 30 gg per le visite ed entro 60 gg per le prestazioni strumentali;
- **P = programmabile** - da erogare entro 120 giorni.

Il tempo previsto dalla classe di priorità decorre a partire dal momento in cui l'utente richiede la prestazione.

Tipologie e tempi di attesa regime di ricovero

Esistono diverse tipologie di ricovero distinte a seconda delle caratteristiche che lo stesso assume:

- Urgenza Emergenza (tramite accesso al Pronto Soccorso);
- Programmato.

Il ricovero programmato è motivato da apposita richiesta del Medico curante, anch'essa provvista di indicazioni circa la priorità di accesso clinicamente adeguata:

- CLASSE A- Ricovero da effettuarsi entro 30 giorni
- CLASSE B - Ricovero da effettuarsi entro 60 giorni
- CLASSE C - Ricovero da effettuarsi entro 180 giorni
- CLASSE D - Ricovero senza attesa massima definita

CAPITOLO 5 – ACCESSO AI SERVIZI

Modalità di prenotazione visite/esami (Call center, online, farmacie, CUP)

Documenti necessari per prenotare

Per prenotare una visita specialistica o un esame diagnostico presso una delle strutture sanitarie pubbliche con il Servizio Sanitario Regionale è necessaria, in genere, la richiesta (ricetta/prescrizione) del Medico di medicina generale/Pediatra di libera scelta o dello specialista che riporta codice fiscale del cittadino e numero della ricetta elettronica (NRE).

Come e dove prenotare

È possibile prenotare visite ed esami con diverse modalità. In particolare:

Tramite Call Center Regionale

È possibile prenotare visite ed esami tramite chiamata al Call Center Regionale

- da rete fissa il numero verde gratuito 800 638 638
- da cellulare il numero 02.99.95.99, a pagamento, al costo previsto dal proprio piano tariffario.

Il servizio è attivo, sia da telefono fisso sia da cellulare, dal lunedì al sabato, esclusi i festivi, dalle ore 8.00 alle 20.00.

Per prenotare è necessario essere in possesso dell'impegnativa del medico e della tessera sanitaria.

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.

Questa modalità permette di verificare la disponibilità più immediata, non solo presso la ASST Bergamo Ovest, ma anche presso le altre strutture della Regione Lombardia.

On line

Se ti è stata rilasciata una ricetta elettronica puoi prenotare direttamente online le visite specialistiche o gli esami diagnostici che sono stati prescritti dal medico:

- Collegandosi, da PC o tablet, al portale **Prenota Online** di Regione Lombardia al seguente Link https://prenotasalute.regione.lombardia.it/prenotaonline/
- dal sito **Fascicolo Sanitario Elettronico,** sia da web che da app (link: https://www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it/).
- dall'**App Salutile, s**caricando da Apple Store/Google Play l'applicazione Salutile di Regione Lombardia.

In Farmacia

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

Personalmente ai CUP Aziendali presso:

- Ospedale Treviglio-Caravaggio di Treviglio
- Mini CUP Poliambulatorio Treviglio (solo per controlli post visita)
- Ospedale "SS Trinità" di Romano di Lombardia
- Mini CUP Riabilitazione Romano (solo per controlli post visita)
- Casa di Comunità Treviglio
- Casa di Comunità Dalmine
- Casa di Comunità di Martinengo
- Casa di Comunità di Ponte San Pietro
- Poliambulatorio di Brembate di Sopra
- Poliambulatorio di Calusco d'Adda

- Punto prelievi RSA “Don Carlo Zanoncello” di Calcio
- Punto prelievi a Cologno Al Serio in Via Solferino, 55
- Punto prelievi a Fontanella in Via Tremaglia, 34

Tutte le informazioni (giorni e orari di apertura) sono reperibili qui: https://www.asst-bgovest.it/576.asp

Documenti necessari per l’accettazione (il giorno della visita/esame)

Il giorno dell’appuntamento è necessario recarsi al **totem** oppure agli **sportelli** per eseguire l’**accettazione** muniti di:

- Documento di prenotazione (o il codice di prenotazione)
- Impegnativa (ricetta/prescrizione medica) su ricettario regionale oppure elettronica.
- Tessera sanitaria o carta regionale dei servizi o STP (Straniero Temporaneamente Presente) per i cittadini stranieri extracomunitari.
- Eventuale esenzione ticket

Si consiglia di presentarsi allo sportello 30 minuti prima della visita/esame.

Dopo aver effettuato l’accettazione e il pagamento sarà possibile recarsi presso gli ambulatori.

All'atto del primo accesso al CUP, sarà necessario sottoscrivere il consenso precompilato che sarà fornito dall'operatore.

Qui sotto potete visionare in anteprima le relative informative.

- Informativa Sanità Dossier sanitario elettronico https://tinyurl.com/96y99dsv
- Informativa Generica per i Pazienti https://tinyurl.com/3hjkswkw

Per alcuni esami diagnostici è necessario seguire una specifica preparazione. Le istruzioni vengono fornite al momento della prenotazione (e reperibili iqui: https://www.asst-bgovest.it/9.asp) .

Come pagare il ticket

Le prestazioni non esenti devono essere pagate tramite le modalità previste dal circuito PagoPa o, in alternativa, presso le casse automatiche (con contanti, bancomat o carte di credito) dell’ASST Bergamo Ovest.

Come annullare un appuntamento

In caso di impossibilità a presentarsi all’appuntamento fissato, è necessario **disdire** la prenotazione **almeno 2 giorni lavorativi prima** della data prevista per la prestazione.

L’annullamento tempestivo delle prenotazioni è un atto di **senso civico** che contribuisce direttamente alla **riduzione delle liste d’attesa**, rendendo il posto disponibile per altri pazienti.

Qualora non fosse possibile usufruire della prestazione, la disdetta può essere effettuata attraverso i seguenti canali:

- **Email:** scrivere a **disdette@asst-bgovest.it** indicando obbligatoriamente:
  - Nome, Cognome e Codice Fiscale dell'intestatario;
  - Data di nascita;
  - Data, ora e tipologia della prestazione da annullare.

Questa modalità di disdetta è valida anche per le prestazioni in Libera professione

- **Telefono:** contattare il Call Center Regionale al numero verde **800.638 638** (da rete fissa) o al numero **02.999599** (da cellulare, a pagamento), attivi da lunedì a sabato dalle 8:00 alle 20:00.
- **Web e App:** accedere al portale "Prenota Salute" di Regione Lombardia o al Fascicolo Sanitario Elettronico (sito o App), con almeno 2 giorni lavorativi di anticipo.

Il corretto espletamento della procedura di disdetta **evita** l'applicazione delle **sanzioni** previste, applicabili anche in caso di esenzione ticket se non vi è la disdetta (*Decreto Legge del 07/06/2024, n. 73, convertito in legge con modificazioni dall'art. 1, comma 1, L. 29 luglio 2024, n. 107).

Nel caso in cui la prestazione disdetta sia già stata pagata, il rimborso del ticket potrà essere richiesto agli sportelli CUP presentandosi entro e non oltre 30 giorni dalla data dell'appuntamento. Il rimborso potrà essere rilasciato anche a una persona diversa dall'interessato, se munita di delega e di documento di identità del delegante.

Sanzioni e Normativa

Il mancato rispetto di tale termine comporta l'obbligo del **pagamento del ticket** (per prestazioni in regime SSR) o dell'**intera tariffa** (per prestazioni in Libera Professione). Tale sanzione viene applicata anche ai soggetti titolari di esenzione, in ottemperanza al *Decreto Legge del 07/06/2024, n. 73 (convertito dalla L. 29 luglio 2024, n. 107).*

Come funziona la sanzione?

Nel caso in cui venga accertata la mancata disdetta, viene notificata a casa la richiesta di pagamento della prestazione, pari alla quota di ticket prevista.

La mancata disdetta è giustificata solo per i casi documentati come:

- ricovero in struttura sanitaria o altri motivi di salute (che possono riguardare l'interessato o i familiari fino al secondo grado, coniuge o convivente)
- nascita di figlio/a
- lutto per decesso di un familiare o morte dell'interessato
- incidente stradale
- sciopero mezzi pubblici.

Percorso di tutela prestazioni di specialistica ambulatoriale di primo accesso

Nel caso in cui la struttura sanitaria a cui si rivolge il cittadino non avesse disponibilità ad erogare la prestazione di primo accesso entro i tempi previsti dalla priorità indicata in ricetta, e la stessa non fosse reperibile neppure in altra struttura della ATS di appartenenza, è possibile rivolgersi al Responsabile Unico Aziendale per i tempi d'attesa che, in collaborazione con il referente del CUP aziendale, si occuperà della richiesta attivando alcune possibili soluzioni.
Lo stesso accade se, dopo aver contattato il call center regionale, non si riesce a soddisfare la prenotazione di una prestazione/esame di primo accesso, nei tempi definiti dalla priorità.
Si può scrivere una mail a tempi_attesa@asst-bgovest.it spiegando il problema, allegando la prescrizione del medico e lasciando un contatto telefonico per essere richiamato.

Tutte le informazioni qui: https://www.asst-bgovest.it/280.asp

Ritiro referti e consultazioni on line

Dopo la **visita** o la **prestazione ambulatoriale**, il medico consegna la relazione clinica ambulatoriale (referto).

Tutti i referti firmati digitalmente sono consultabili sul proprio FSE, raggiungibile dalla pagina del sito di Regione Lombardia all'indirizzo https://www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it/ o da **APP.**

Dopo una prestazione di **diagnostica per immagine** (es. Radiologia, Senologia, Medicina Nucleare etc), nei casi che lo consentono, il referto viene consegnato al termine della prestazione. Per gli esami che richiedono tempi di refertazione più lunghi, viene consegnato un modulo che indica la data in cui è possibile ritirare o scaricare il referto. Le immagini degli esami di diagnostica sono scaricabili da apposita piattaforma, così da evitare il ritorno in struttura per il ritiro del CD. La consultazione ed il download dei referti (sito: https://referti.aopro.it/) ed immagini è disponibile, indicativamente, entro 5 giorni lavorativi dall'esecuzione dell'indagine; al momento dell'accettazione verranno fornite all'utente credenziali personali attraverso le quali poter accedere al proprio esame. Sarà comunque possibile richiedere copia su Cd dell'esame effettuato.

Referti ritirabili in portineria

Gli utenti possono ritirare:
- Referti Istologici della Day Surgery
- Referti Istologici dell'Endoscopia Digestiva
- Referti di Laboratorio Analisi on demand
- Pap Test
- Uroflussometrie
- OCT
- Holter
- EEG

presso la Portineria situata all'Ingresso Principale, nei seguenti orari:
- dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00;
- il sabato, dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

DELEGA: è possibile delegare una terza persona al ritiro dei referti. Per far ciò il delegante – ovvero la persona che delega a qualcun altro il compimento di un atto – deve redigere su carta bianca la delega, indicando le proprie generalità e la volontà di delegare una certa operazione ad un altro soggetto, identificato con dati anagrafici e codice fiscale.
La delega deve essere firmata dal delegante e deve necessariamente essere allegata copia di un suo documento di identità e del delegato.

Referti di Anatomia Patologica

I referti di Anatomia Patologica sono a disposizione degli utenti:
- presso gli Ambulatori Divisionali dove è stato eseguito il prelievo, negli orari appositamente indicati all'utente;
- presso la Segreteria di Anatomia Patologica, se concordato, dalle ore 08.00 alle ore 12.30 dal Lunedì al Venerdì (Uscita n.4 del percorso giallo).

Orari visite e regole per visitatori

L'accesso al reparto per le visite ai degenti è possibile nella fascia oraria:

- dalle ore 11.00 alle ore 21.00, (un solo visitatore per paziente, a rotazione), tutti i giorni della settimana

L'orario di visita sarà in vigore in tutti i reparti tranne in SPDC

Deroghe

Possono sempre accedere al Reparto gli accompagnatori (di norma 1 a paziente) di:

- Persone con disabilità fisica, psichica o cognitiva che richiedono supporto
- Donne in fase di travaglio/parto/post-partum
- Over 65
- Persone allettate o in condizione di fine vita o in presenza di barriere linguistiche
- Paziente operato (limitatamente al giorno dell'intervento e previa autorizzazione clinica)

Per gli under 18 è garantita la presenza di entrambi i genitori o, nel caso di assenza di questi ultimi, di un accompagnatore espressamente autorizzato.

Caregiver

I Caregivers possono prestare assistenza continuativa, anche notturna, con accesso libero, durante tutto l'episodio di ricovero, i caregiver delle seguenti categorie di pazienti:

1. minorenni;
2. donne ricoverate per parto, puerperio o complicanze della gravidanza;
3. condizioni di fine vita.

Assistenza ai degenti

La presenza dei parenti nelle strutture sanitarie è sempre garantita nel rispetto delle regole stabilite dalla Direzione Sanitaria.

In coerenza con la L.R. 48/1988 e S.m.i., al fine di garantire il supporto assistenziale ai pazienti grandi anziani o con disabilità nei Pronto Soccorso, l'accesso ai familiari/caregiver è sempre consentito anche oltre l'orario stabilito per gli altri utenti, previa autorizzazione della Direzione Medica di Presidio.

CAPITOLO 6 – TUTELA, PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) collabora in stretta sinergia con l'Ufficio Pubblica Tutela e le Associazioni di volontariato.

Ai sensi della L. n. 150/2000, l'attività dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico è indirizzata ai cittadini, singoli e associati. L'ufficio, luogo di incontro privilegiato tra l'Azienda e il cittadino, ha il compito di:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla L. 241/90 e s.m.i.;
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione in ordine alle strutture ed alle relative competenze;
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- ascoltare e gestire segnalazioni di eventuali disservizi o criticità. A seguito delle segnalazioni o reclami, l'URP avvia le necessarie verifiche, favorisce le conseguenti azioni di miglioramento e fornisce risposta al cittadino entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

L'URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASST Bergamo Ovest, è situato presso l'Ospedale di Treviglio al piano rialzato, ed è raggiungibile anche con ascensore.
Osserva il seguente orario di apertura:

- dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 14.00 alle 16.00;
- il venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00.

È possibile contattare l'URP:

- telefonicamente al n.0363/424325
- via e-mail all'indirizzo urp@asst-bgovest.it
- dal sito internet alla pagina https://www.asst-bgovest.it/73.asp

Gestione dei reclami e suggerimenti

Quando si contatta l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, è necessario condividere le seguenti informazioni:

- Dati anagrafici;
- La natura del reclamo;
- Informazioni sanitarie;
- La struttura/reparto in cui è occorso il problema;
- La data in cui è occorso il problema;
- Eventuali suggerimenti.

La nostra indagine includerà le seguenti azioni:

- Chiedere il consenso al trattamento dei dati personali;
- Chiedere chiarimenti;
- Contattare e parlare con la/le persona/e nominata/e nel tuo reclamo;
- Accedere e revisionare tutti i documenti ritenuti appropriati, incluse le informazioni sanitarie, se necessario;
- Collaborare al fine di trovare una possibile soluzione.

L'ASST di Bergamo Ovest ha stabilito degli standard di qualità, che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve seguire per la gestione dei reclami.

Questi standard assicurano che:

- I pazienti e i loro famigliari sono informati del diritto di presentare un reclamo e di come fare per presentarlo;
- Sul reclamo è condotta un'indagine e, quando indicato, sono identificate azioni di miglioramento per correggere il problema;
- Ogni segnalante riceve un riscontro;
- Se decidi di presentare un reclamo, non subirai nessuna discriminazione e i tuoi diritti di assistito saranno sempre rispettati.

Ufficio di Pubblica Tutela (UPT)

Secondo quanto disposto dalla L.R. 33/2008 e dalla DGR VIII/10884 del 23/12/2009, l'Ufficio Pubblica Tutela, autonomo ed indipendente, opera al di fuori di ogni rapporto di gerarchia con l'Azienda ed è istituito ai fini della tutela dei diritti dei cittadini rispetto ad azioni o omissioni nell'esercizio delle attività di competenza dell'Azienda e/o dei servizi sanitari e sociosanitari presenti sul territorio.

L'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) assolve in particolare ai compiti di:

- consulenza sui diritti dei cittadini;
- ascolto e accoglienza di reclami per segnalazioni di disservizi e di insoddisfazioni;
- attivazione di ulteriore istruttoria qualora l'utente non si ritenga soddisfatto dalla risposta fornita dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R. P.);
- verifica che l'accesso alle prestazioni rese dalle Unità di offerta avvenga nel rispetto dei diritti degli utenti e alle condizioni previste dalla Carta dei Servizi.

L'UPT collabora con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e con l'Ufficio Comunicazione aziendale e relazioni esterne al potenziamento di ogni utile iniziativa rivolta all'umanizzazione dell'assistenza sanitaria, al mantenimento delle corrette relazioni con i cittadini e alla redazione della Carta dei Servizi; ha accesso agli atti necessari allo svolgimento dei compiti istituzionali e per essi non può essere opposto il segreto d'ufficio.

L'ufficio ha sede presso l'Ospedale di Romano di Lombardia ed è raggiungibile telefonicamente al Tel. 0363/990234 o via e-mail uff_pubblicatutela@asst-bgovest.it

Associazioni e Terzo Settore

L'ASST Bergamo Ovest, attraverso un percorso di ―Engagement‖, cerca di raggiungere l'inclusività di un portatore d'interesse, in tutte quelle fasi del processo in cui siano fondamentali i punti di vista e le necessità di ogni gruppo di stakeholder. I punti di vista si rilevano grazie ad un processo di coinvolgimento che permette che questi siano espressi senza paure o costrizioni inoltre è dato un valore anche agli stakeholder ―senza voce‖ incluse le generazioni future e l'ambiente.

La correlazione tra interlocutori e le aree d'intervento avviene attraverso l'individuazione di percorsi specifici, come ad esempio:

- coinvolgimento dei pazienti o delle associazioni di patologia nella stesura dei PDTA,
- incontri periodici con i portatori di interessi
- incontri con le istituzioni
- coinvolgimento delle associazioni e dei portatori d'interesse per lo sviluppo sinergico di progettualità comuni

Il Volontariato è, in primo luogo, una modalità partecipativa alla vita comune; è un forte integratore di reti e propulsore della coesione sociale; è anche un'attività di aiuto e di sostegno ai singoli e ai sistemi relazionali, nei momenti di bisogno.
L'ASST Bergamo Ovest intende sostenere e promuovere l'interazione con il cittadino anche nella prospettiva del suo coinvolgimento attivo nell'organizzazione e nell'offerta dei servizi in una prospettiva collaborativa (non sostitutiva).
Con la legge LR 22/2021 ancora più determinante sarà il contributo della relazione tra ASST e mondo del volontariato, che avrà a disposizione anche le case di Comunità

Progetto D.A.M.A. LUISA (Disabled Advanced Medical Assistance)

Il Progetto D.A.M.A. LUISA nasce dal bisogno di costruire dei percorsi di accesso privilegiati all'assistenza e alla fruizione di prestazioni specialistiche ambulatoriali da parte di soggetti affetti da disabilità intellettiva e motoria, per i quali viene istituita un'équipe sanitaria multidisciplinare composta da medici, infermieri, operatori socio-sanitari, a cui si aggiungono altri professionisti, personale amministrativo e volontari in grado di offrire supporto al paziente e alla famiglia.
L'attuale organizzazione prevede un'équipe dedicata alla realizzazione di percorsi ospedalieri e territoriali di prevenzione, diagnosi e cura, per le necessità sanitarie delle persone con grave disabilità e/o disturbi del neuro-sviluppo.
Esso diventa altresì supporto per la risoluzione dei bisogni e delle difficoltà gestionali/cliniche che gli specialisti affrontano nella cura dei pazienti con disabilità, attraverso la costruzione di percorsi personalizzati sulle necessità di ogni paziente.

Contatti

- Numero Verde: 800 909 661 (attivo lunedì-mercoledì-venerdì dalle 9.00 alle 12.00)
- E-mail: dama_luisa@asst-bgovest.it
- Informazioni: presso i PUA di tutte le Case di Comunità (Punto unico di Accesso presenti nelle Case di Comunità di Martinengo, Ponte San Pietro, Dalmine e Treviglio)

Articolazione attività

1. ***Ambulatorio Dama*** (conoscenza - presa in carico - contatto telefonico)
   - Sede: piano 0 – Percorso Blu
   - Orari ambulatorio: Lunedì-Venerdì 9.00-13.30 e 14.00-16.00 / Mercoledì 9.00-13.00
2. ***Accoglienza accompagnamento***
   - Durante le visite - prestazioni - pre-ricovero - sala operatoria
3. ***Percorsi: Ambulatoriale - DH - Degenza ordinaria - Emergenza/Urgenza***
   - **Ambulatoriale**: Prestazioni ambulatoriali su tutta la specialistica presente nei due presidi ospedalieri (Ospedale Treviglio-Caravaggio, Ospedale Romano di Lombardia, CdC, ambulatori/presidi di prossimità territoriali; strutturazione di sedute dedicate in sedazione con la presenza dell'anestesista (1/mese).
   - **Emergenza-urgenza**: Pronto Soccorso contattato tramite chiamata diretta da parte del personale di PS e del bed manager; spazio dedicato per il periodo di osservazione in PS.
   - **Day-hospital**: supporto all'attività svolta dai DH e Day Service con accompagnamento dell'assistito.
   - **Degenza ordinaria**: Presenza nei reparti - coordinamento con le dimissioni protette; attenzione per il caregiver con predisposizione che possa fermarsi durante la degenza.
4. ***Attività Trasversali***
   - *Spazio autismo*: esami ematici- ECG-Visite odontoiatriche
   - *Dopo di noi* : redazione e costruzione del progetto e relativo monitoraggio
   - *Fondo PNRR per avvio verso il mondo lavorativo e autonomia abitativa:* valutazione richieste presentate
   - *EVM*: discussione casi complessi con equipe; collaborazione nel progetto di cura
   - *Dimissioni protette*: coordinamento con le SC di tutto il presidio per la transizione di cura garantendo il ponte con i caregiver.
   - *Progetto dog for smile*: attività di accoglienza per accompagnamento in pet-terapy (attività di prosecuzione di un progetto attivo in SC Rianimazione).
   - *Odontoiatria*: all'Ospedale di Romano di Lombardia e al Poliambulatorio di Brembate sono state create agende dedicate per utenti fragili, con anche accesso presso i CDD, CSS, RSD o al domicilio del paziente con disabilità grave o gravissima.

Carta dei diritti e dei doveri

I Diritti dell'utente

Accesso animali domestici	L'utente ha diritto, rispettando il regolamento aziendale vigente, a ricevere la visita del proprio animale domestico.
Certezza	Ogni cittadino ha il diritto alla certezza del trattamento sanitario senza essere vittima di conflitti professionali o organizzativi o di favoritismi derivanti dalle condizioni economiche- sociali, di credo religioso o provenienza geografica.
Decisione	Ogni cittadino ha il diritto alla propria sfera di decisionalità e responsabilità in materia di salute, soprattutto nei casi in cui debba sottoporsi a cure sperimentali.
Differenze ed individualità	Ogni cittadino ha il diritto alla propria individualità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dal credo professato, dalla cultura, e a ricevere trattamenti differenziati secondo le proprie esigenze.
Dignità	Ogni cittadino, anche se portatore di malattie non guaribili, ha il diritto al rispetto della dignità personale, soffrendo il meno possibile e ricevendo l'assistenza necessaria.
Fiducia	Ogni cittadino-utente dell'ASST ha il diritto di essere trattato come un soggetto degno di fiducia e rispettato come persona
Informazione, consenso e documentazione sanitaria	Ogni cittadino ha il diritto ad avere informazioni appropriate, esaurienti, comprensibili e in tempi congrui sulla sua diagnosi, terapia e prognosi, soprattutto nel caso di interventi rischiosi e che richiedono il suo consenso. Ha il diritto di non essere sottoposto ad alcuna procedura diagnostica, cura o intervento senza aver espresso il proprio consenso. Ha il diritto di visionare la sua cartella clinica e di richiederne copia. Ha il diritto di ricevere una lettera di dimissione alla fine del ricovero. Nel caso in cui la diagnosi non sia completa, l'utente ha il diritto ad una lettera di dimissione con le conclusioni provvisorie.
Normalità	Ogni cittadino ha il diritto di essere curato nelle strutture dell'ASST senza che vengano alterate, oltre il necessario, le sue abitudini e le sue relazioni sociali e familiari.
Partecipazione	Ogni cittadino ha diritto che la famiglia, gli organi di tutela e di volontariato partecipino alle attività dell'ASST.
Protezione	Ogni cittadino, che per le sue condizioni di salute si trovi in una situazione di debolezza, ha il diritto di essere protetto e assistito.
Qualità	Ogni cittadino ha il diritto di trovare strutture e operatori sanitari orientati alla cura e al miglioramento del suo stato di salute.
Riservatezza	Ogni cittadino ha il diritto alla massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi, alla degenza e alle terapie. Eventuali fotografie o riprese televisive nell'ASST sono possibili solo dopo l'espressione di consenso.
Sicurezza	Ogni cittadino ha diritto alle prestazioni necessarie a tutela della sua salute, con garanzia di buon funzionamento delle strutture e dei servizi.
Tempo	Ogni cittadino ha diritto al rispetto del suo tempo. Nel caso in cui i tempi concordati non possano essere rispettati, egli deve essere informato dell'entità e dei motivi del ritardo.
Terapia	Diritto di informazione su possibili trattamenti alternativi anche se eseguibili esclusivamente in altre strutture; diritto di rifiutare gli interventi e le cure proposti, con assunzione scritta di responsabilità.
Tutela	Ogni cittadino può presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico reclami per fatti che violano i suoi diritti; l'Azienda ha il dovere di rispondere in merito all'oggetto del reclamo. L'utente ha comunque la facoltà di adire le vie legali per il risarcimento dei danni eventualmente subiti, qualora lo ritenga opportuno.

I Doveri dell'utente

- Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari quale condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- Fornire a medici e infermieri informazioni chiare e precise sulla propria salute, su ricoveri precedenti e sulle terapie seguite al domicilio.
- Tenere un comportamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri utenti.
- Avere cura degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi e dei presidi sanitari presenti nelle Strutture Ospedaliere, Ambulatoriali e Territoriali.
- Non allontanarsi per lunghi periodi dal reparto di degenza, durante gli orari in cui vengono effettuate le visite mediche o le terapie, e mai senza avvertire il personale infermieristico e medico.
- Rispettare il divieto di fumo negli ambienti dell'ASST.
- Non tenere nelle camere di degenza fiori o piante.
- Non portare televisori, phon, rasoi elettrici, radio e tutto quanto possa interferire con impianti elettrici, o apparecchiature salvavita
- Rispettare gli orari durante la degenza, la quiete e il riposo degli altri ricoverati
- Comunicare l'eventuale disdetta per una prestazione o rinuncia alle cure, nel rispetto del lavoro

I Doveri del visitatore

- I doveri del visitatore (salvo deroghe)
- Non rimanere nei reparti di degenza oltre gli orari di visita consentiti.
- Non sedersi sui letti.
- Non entrare in ospedale se affetti da patologie respiratorie (tosse, raffreddore, etc.).
- Non parlare ad alta voce.
- Non rimanere nei reparti di degenza durante la distribuzione dei pasti.
- È consentito un solo visitatore per paziente, a rotazione
- Nei casi di assistenza continuativa, evitare ove possibile, di accedere all'Ospedale nel periodo compreso tra le ore 22.00 e le ore 7.00.

CAPITOLO 7 – LA VITA IN REPARTO

Norme di convivenza e sicurezza

Per disposizione di legge e per rispetto della salute propria e di tutti i pazienti, è assolutamente **Vietato Fumare** all'interno delle strutture dell'Azienda Ospedaliera.
Il ricoverato è tenuto a mantenere in ordine il proprio armadio e la stanza di degenza. In particolare si chiede di non tenere in camera fiori e piante, in quanto possibili fonti di infezione.
Per non arrecare disturbo agli altri pazienti; il ricoverato e i visitatori sono pregati di parlare a bassa voce durante le visite, evitando il più possibile rumori.
In ogni caso, per favorire il riposo notturno, è obbligatorio il silenzio dalle ore 22.00 alle ore 6.00.
L'uso del telefono cellulare è consentito nelle aree non sottoposte a specifico divieto, adeguandone l'uso al rispetto dei ricoverati.
Non è consentito allontanarsi dal reparto di degenza.
In caso di incendio: seguire le istruzioni del personale, non utilizzare ascensori, evitare il panico e l'assembramento.

In caso di evacuazione

Mantenere la calma e seguire le indicazioni del personale e quelle riportate nelle camere di degenza.

Informazioni cliniche e protezione Privacy

Il paziente ha diritto ad essere adeguatamente informato su tutte le indagini, trattamenti e problemi inerenti il ricovero.
Nei reparti di degenza è indicato l'orario che i medici dedicano per dare informazioni.
Tutto il personale ospedaliero è obbligato al segreto professionale.

Assistenza religiosa

Presso gli ospedali dell'ASST è in servizio un Cappellano, che, in caso di bisogno, può essere contattato tramite il personale infermieristico.

Orari S. Messa
Ospedale di Treviglio-Caravaggio:

- dal lunedì al venerdì alle ore 16.30
- sabato (prefestivo) alle ore 16.30
- domenica e festivi alle ore 09.00.

Ospedale di Romano di Lombardia:

- dal lunedì al venerdì alle ore 16.30.
- domenica alle ore 16.30

L'accesso ai luoghi di culto saranno permessi, oltre che ad esterni, ai pazienti ricoverati Covid negativi.

Mediazione culturale

La mediazione culturale e linguistica è un servizio fondamentale per garantire il diritto universale alla salute ed un equo diritto all'informazione sanitaria, pensato per consentire un rapporto di fiducia tra operatore e paziente.
Il servizio assicura l'informazione in lingua straniera, favorendo la comunicazione anche in condizioni di emergenza-urgenza, per permettere la comprensione da parte dell'ammalato straniero sugli interventi terapeutici da attuare per la sua salute.

La mediazione linguistico-culturale funziona su richiesta dei professionisti dell'ASST Bergamo Ovest e garantisce attività programmata e in urgenza. (in allegato modulo con le indicazioni attuali in uso)

Comfort e servizi accessori

Cosa portare da casa in caso di ricovero

- La documentazione clinica (ad esempio: esami, accertamenti diagnostici già eseguiti e terapie in corso);
- Gli oggetti personali (pantofole, camicia da notte o pigiama, vestaglia, asciugamani, oggetti da toilette, fazzoletti, ecc.);
- Tutto ciò che può essere utile ad occupare il tempo libero, purché non arrechi disturbo agli altri ricoverati.
- Le terapie farmacologiche in atto. È importante, infatti, comunicare ai medici di reparto le notizie su tutti i farmaci che si assumono abitualmente

Cosa non portare in reparto

- Oggetti preziosi o grosse somme di denaro.
- Bevande alcoliche

Avvisi e Raccomandazioni

- L'ASST non è responsabile di eventuali furti;
- Non affidare alcun oggetto di valore ai minori ricoverati.

I pasti

La distribuzione dei pasti avviene, di norma, nei seguenti orari:

- Ospedale di Treviglio-Caravaggio: colazione 7.30 - pranzo 12.00 - cena 18.00
- Ospedale di Romano di Lombardia: colazione 7.45 - pranzo 11.45 - cena 17.45

Nel periodo di permanenza in Ospedale è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.

I familiari dei degenti, autorizzati dal reparto, possono accedere al servizio mensa del personale, pre-acquistando il buono mensa ai punti amaranto.

Altri Comfort

Ospedale di Treviglio-Caravaggio

- **Giornali**: al bar è possibile acquistare i quotidiani e alcuni settimanali;
- **Bar**: presso l'Ingresso Principale è attivo un Bar dove è possibile acquistare generi alimentari e comfort vari. Ai degenti non vengono servite bevande alcoliche. Il Bar è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 17. Il Sabato dalle 7 alle 12. Domenica e festivi chiuso.
- **Acqua**: l'acqua viene fornita gratuitamente ad ogni ricoverato, nella misura di un litro al giorno.

Ospedale di Romano di Lombardia

- **Bevande**: sono presenti distributori automatici di bevande calde-fredde al primo piano (nei pressi del settore Day Hospital) e al piano interrato.
- **Acqua**: l'acqua viene fornita gratuitamente ad ogni ricoverato, nella misura di un litro al giorno.

Parcheggi Ospedale di Treviglio e Romano

A Treviglio, i parcheggi auto riservati all'utenza sono situati davanti all'ingresso principale del Presidio Ospedaliero. La sosta è gratuita.
A Romano di Lombardia la sosta nei pressi dell'Ospedale è possibile in parcheggi comunali, alcune dei quali a pagamento.
È garantita la sosta gratuita per i pazienti con disabilità, le donne in stato di gravidanza, i pazienti dializzati e i pazienti oncologici.

Dimissioni

La dimissione

Al momento della dimissione verrà consegnata al paziente una lettera di dimissione riepilogativa del proprio stato di salute all'attenzione del medico di famiglia.
In caso di necessità di **trasporto sanitario privato** in ambulanza verso il domicilio è possibile prenotare direttamente un mezzo.
In caso di **paziente fragile**, il reparto attiverà il servizio di Assistenti Sociali per le pratiche di dimissione protetta.

Copia della cartella clinica

La copia della cartella clinica può essere richiesta direttamente dall'interessato o suo delegato all'Ufficio Cartelle Cliniche.

Ufficio Cartelle Cliniche- Presidio di Treviglio - Caravaggio
Tel. 0363/424217
Mail: cartellecliniche_treviglio@asst-bgovest.it
Pec : protocollo@pec.asst-bgovest.it
Orario apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.00 (orario continuato)

Ufficio Cartelle Cliniche- Presidio di Romano di Lombardia
Tel. 0363/990217
Mail: cartellecliniche_rdl@asst-bgovest.it
Pec : protocollo@pec.asst-bgovest.it
Orario apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00
Tutte le modalità sono esplicitate qui: https://www.asst-bgovest.it/566.asp

Donazione organi - Espressione della volontà di donazione di organi o tessuti

Nella nostra ASST è attivo il COP - Coordinamento Ospedaliero Procurement – Donazioni organi e tessuti, poiché la nostra ASST pone enorme attenzione alle donazioni dei tessuti e organi.
Presso i nostri Ospedali vengono effettuati prelievi di tessuto delle cornee, dopo il decesso, prelievo del tessuto muscolo-scheletrico della testa femorale, prelievo multi tessuto, prelievo multi organo.
Il COP – Coordinamento Ospedaliero Procurement si occupa di garantire che sia intrapreso e gestito correttamente il processo di donazione (identificazione dei casi potenziali, accertamento del decesso, offerta di donazione ai familiari, valutazione di idoneità, trattamento del donatore.
I cittadini possono dichiarare la propria volontà di donare in molti modi.
Guarda come su: https://www.asst-bgovest.it/635.asp

DAT Disposizioni anticipate di trattamento

In previsione di un'eventuale futura incapacità di autodeterminarsi e dopo avere acquisito adeguate informazioni mediche sulle conseguenze delle proprie scelte, ogni persona può, attraverso le DAT, esprimere le proprie volontà in materia di trattamenti sanitari, nonché il consenso o il rifiuto rispetto a:

- accertamenti diagnostici;
- scelte terapeutiche;
- singoli trattamenti sanitari.

Possono fare le DAT tutte le persone che siano:

- maggiorenni
- capaci di intendere e di volere.

Le DAT possono essere consultate all'indirizzo: https://dat.salute.gov.it/dat_spid_login/
Per informazioni rivolgersi alla Direzione Medica o consultare la pagina: https://www.asst-bgovest.it/578.asp

DPM Dichiarazione di Disposizione Post Mortem

L'ASST Bergamo Ovest garantisce il diritto del cittadino in possesso della capacità di agire di disporre in modo informato e consapevole la donazione del proprio corpo alla scienza a fini di studio e ricerca ai sensi della L. 10/2020.
La volontà di donazione, analogamente alle DAT, ma a differenza dalla donazione di organi e tessuti a fine di cura, regolata dal principio del silenzio assenso, si perfeziona per atto pubblico, per scrittura privata autenticata o scrittura privata consegnata personalmente all'Ufficiale dello Stato Civile del Comune di Residenza, quindi consegnata all'ASST Bergamo Ovest, cui spetta il compito di conservarla e trametterla telematicamente alla Banca Dati nazionale presso il Ministero della Salute".
Per informazioni rivolgersi alla Direzione Medica o consultare la pagina: https://www.salute.gov.it/new/it/tema/disposizione-del-proprio-corpo-e-tessuti-post-mortem/

Camera mortuaria

Orari Camera Mortuaria Treviglio

La camera mortuaria è aperta dal Lunedì alla Domenica dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.
L'accesso può avvenire in automobile, tramite il cancello del parcheggio dipendenti o a piedi seguendo i bollini blu e poi le indicazioni per "Camera Mortuaria".

Orari Camera Mortuaria Romano di Lombardia

La camera mortuaria è aperta tutti i giorni, festivi compresi, dalle ore 09.00 alle ore 16.00.
L'accesso può avvenire in automobile passando dal cancello "Parcheggio dipendenti" o, a piedi, passando dalla Portineria e seguire le indicazioni per "Camera Mortuaria".

CAPITOLO 8 – STANDARD DI QUALITÀ

L'ASST Bergamo Ovest pone al centro della propria azione il benessere della persona, impegnandosi a garantire risposte concrete ai bisogni di salute del territorio. Attraverso una presa in carico continua e una stretta collaborazione con partner pubblici, l'Azienda trasforma le risorse disponibili in servizi efficaci, equi e trasparenti.

Per perseguire il miglioramento continuo, l'Azienda si ispira ai requisiti dello standard ISO 9001:2015 e focalizza il proprio impegno su quattro aree chiave:

- Qualità e Sicurezza delle Cure: Implementiamo il Risk Based Thinking per prevenire criticità cliniche e organizzative, assicurando prestazioni sicure e appropriate.
- Centralità del Processo di Cura: Superiamo la logica della singola prestazione isolata in favore di una gestione integrata del paziente, basata sul coordinamento e sulla condivisione tra le équipe.
- Valorizzazione del Capitale Umano: Investiamo nella formazione continua e nella sicurezza degli operatori, promuovendo la crescita delle competenze professionali in un ambiente di lavoro protetto.
- Sostenibilità e Trasparenza: Operiamo con criteri di efficienza economica e trasparenza verso l'utenza, integrando anche la sensibilità verso i cambiamenti climatici nell'analisi del contesto organizzativo.

La Direzione Strategica si assume la responsabilità di tradurre questi principi in realtà operativa, verificando costantemente la coerenza tra gli obiettivi prefissati e i risultati raggiunti.

Il Manuale per la Gestione della Qualità rappresenta il documento guida che definisce responsabilità e modalità operative, coinvolgendo ogni dipendente nel percorso di eccellenza aziendale.

CAPITOLO 9 – ORGANISMI DI SUPPORTO

L'Azienda si configura sempre di più come un'organizzazione complessa, tale per cui si rende necessario e quanto mai opportuno richiedere l'intervento di organismi e di supporto alle decisioni strategiche, quali collegio, comitati, gruppi di coordinamento, etc. Alcuni organismi hanno una caratterizzazione formale, altri invece partecipano in forma più allargata e consultiva, in un'ottica di promozione dell'integrazione sanitaria e socio sanitaria, con un ruolo di promozionale e divulgativo delle *best pratice* clinico – assistenziali.

Gli Organismi Collegiali:

- il Consiglio dei Sanitari
- il Nucleo di Valutazione delle Performance (NVP)
- il Collegio Tecnico

Gruppi ed i Comitati:

- Comitato dei Controlli
- Il Gruppo di Coordinamento della Gestione del Rischio
- Il Comitato di valutazione sinistri (CVS)
- Il Comitato unico di garanzia (CUG)
- Il Comitato controllo infezioni ospedaliere (CIO)
- Il Comitato per il buon uso del sangue
- Il Comitato ospedale senza dolore
- Il Comitato Scientifico per la formazione
- La Commissione aziendale Dispositivi Medici (CADM)
- Commissione Terapeutica Aziendale del farmaco (CTAF)

Ufficio Sindaci

La DGR XI/6553 del 09/05/2022, in attuazione della L.R.22/2021, regolamenta il funzionamento della conferenza dei sindaci, del collegio dei sindaci, del consiglio di rappresentanza dei sindaci e dell'assemblea dei sindaci del distretto.

È prevista la Funzione "Ufficio Sindaci Bergamo Ovest" che riporta direttamente al Direttore Socio Sanitario.

Tale Funzione è deputata all'ordinario funzionamento delle attività tecnico-amministrative di cui alla DGR stessa.

Contatti
Telefono: 0363/424505
Mail: ufficio_sindaci@asst-bgovest.it
Sito: Pagina ufficiale https://www.asst-bgovest.it/618.asp

CAPITOLO 10 – CONTATTI

SEDE LEGALE
Piazzale Ospedale l. Meneguzzo 1 24047 Treviglio (BG)

EMAIL
PEC: protocollo@pec.asst-bgovest.it
PEO: ufficio_protocollo@asst-bgovest.it
URP: urp@asst-bgovest.it

Numero Emergenza Sanitaria: 112-118

Numero Europeo Armonizzato per continuità assistenziale (ex Guardia Medica) 116117

Centralino Ospedale di Treviglio-Caravaggio: 0363/4241

Direzione Medica dei Presidi - Treviglio-Caravaggio
Segreteria: 0363/424353-065

URP – Ufficio Relazioni con il pubblico
Segreteria: 0363/424325

Centralino Ospedale di Romano di Lombardia: 0363/9901

Direzione Medica dei Presidi - Romano di Lombardia
Segreteria: 0363/990202-374

SS Screening Mammografico e Senologia Clinica
Treviglio: 0363/424924
Romano: 0363/990350-212
Caravaggio: 0363/51706

Poliambulatorio di Brembate di Sopra
Centralino Tel.: 035/6220911

Poliambulatorio di Calusco d'Adda
CUP: 035/4389412

Poliambulatorio di Dalmine
CUP: 035/378103

SerD Treviglio
Numero esterno: 0363/47725 - 0363/48510

SerD Martinengo
Numero esterno: 0363/987202- 0363/987236

SerD Ponte San Pietro
Numero esterno: 035/4156262

NPI Sede di Romano di Lombardia - Segreteria: 0363/990440
NPI Sede di Verdello - Segreteria: 035/4187000

NPI Sede di Bonate Sotto - Segreteria: 035/4991018

Distretto Isola e Val San Martino – CdC Ponte S. Pietro Sede: Ponte S. Pietro Via Caironi 7
Segreteria: 035/603252
CUP: 035/603251

Distretto Pianura Occidentale Sede: Treviglio Piazzale Ospedale L. Meneguzzo 1
Segreteria: - 0363/590960 risponditore automatico
CUP: 0363/590999

Distretto Pianura Occidentale – CdC Treviglio Sede: Treviglio Via Matteotti 4
PUA – Punto unico di Accesso: 0363/590947
Postazione IFEC: 0363/424563

Distretto Pianura Orientale Sede: Romano di Lombardia Via Mario Cavagnari, 5
Segreteria: 0363/919219
CUP: 0363/590999

Distretto Pianura Orientale – CdC Martinengo Sede: Martinengo Piazza Maggiore, n.11
Telefono: 0363/990470
IFEC: 0363/990712

Distretto Media Pianura – CdC Dalmine Sede: Dalmine Viale Betelli 2
Telefono: 035/378111
IFEC: 035/378115
CUP: 035/378103

Distretto Media Pianura Sede erogativa di Zanica - Via Serio 1/a
Telefono: 035/4245527

Consultorio Familiare di Treviglio
0363/590948 Area Psicosociale informazioni/appuntamenti
0363/590949 Area Ostetrico Ginecologica per informazioni e iscrizioni ai corsi

Consultorio Familiare di Romano di Lombardia
0363/919244 Area Psicosociale informazioni/appuntamenti
0363/919226 Area Ostetrico Ginecologica per informazioni e iscrizioni ai corsi

Consultorio Familiare di Ponte San Pietro
035/603252 Area Psicosociale informazioni/appuntamenti
035/603347 Area Ostetrico Ginecologica per informazioni e iscrizioni ai corsi

Consultorio Familiare di Calusco d'Adda
035/4389418 Area Ostetrico Ginecologica per informazioni e iscrizioni ai corsi

Consultorio Familiare di Dalmine
035/378120 Area Ostetrico Ginecologica per informazioni e iscrizioni ai corsi

Consultorio Familiare di Zanica
035/4245537 Area Psicosociale informazioni/appuntamenti
035/4245538 Area Ostetrico Ginecologica per informazioni e iscrizioni ai corsi

Sommario

CAPITOLO 1 – INTRODUZIONE 2
Prefazione / Finalità e scopo della Carta dei Servizi 2
Aggiornamenti, versione e data 2
Come usare questo documento 2
CAPITOLO 2 – IDENTITÀ AZIENDALE 3
L'Azienda: denominazione e territorio 3
Mission, valori e principi guida 3
I valori di riferimento dell'Azienda 3
Organi aziendali 4
Il Direttore Generale 4
Il Collegio di Direzione 4
Il Collegio Sindacale 4
Struttura organizzativa generale 4
CAPITOLO 3 – L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI 5
Il Polo Ospedaliero 5
Presidio Ospedaliero di Treviglio-Caravaggio 5
Presidio Ospedaliero di Romano di L.dia 7
I Dipartimenti 8
Il Polo territoriale 10
I Distretti 10
Attività svolte nei Distretti/Case di Comunità 12
Le Case di Comunità 13
Il ruolo del PUA - Punto Unico di Accesso - nell'integrazione Socio-Sanitaria 13
Valutazione multidimensionale 14
Cure Domiciliari 15
Gli Ospedali di Comunità 16
Il Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze 17
SC Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza 18
SSD Psicologia Clinica 19
Servizi Territoriali per la cura delle Dipendenze Patologiche 20
Le interconnessioni nel DSMD 21
La disabilità Psichica/Psichiatrica 21
Linee programmatorie generali per lo sviluppo del polo territoriale: il piano di sviluppo del polo territoriale 22
Obiettivi Provinciali 22
Consultori Familiari 26

Servizi Offerti 26
SC Vaccinazione e Sorveglianza Malattie Infettive 28
SC Cure Primarie 28
La Presa in Carico del Cronico Fragile 28
CAPITOLO 4 – ATTIVITÀ E SERVIZI 29
Il Pronto Soccorso 29
Come accedere 29
I codici del Pronto Soccorso e i percorsi di cura 30
NUE 112 – NEA 116117 30
Il servizio NUE 112 30
L'app Where are U 31
Numero Europeo Armonizzato 116 117 31
Differenza tra i due numeri 112-116117 31
Ricoveri e Day Hospital/Day Surgery 32
Il Ricovero 32
Tipi di ricovero 32
Le prestazioni ambulatoriali 33
Liste di attesa e classi di priorità 33
Classi di priorità prestazioni ambulatoriali 33
Tipologie e tempi di attesa regime di ricovero 33
CAPITOLO 5 – ACCESSO AI SERVIZI 34
Modalità di prenotazione visite/esami (Call center, online, farmacie, CUP) 34
Documenti necessari per prenotare 34
Come e dove prenotare 34
Documenti necessari per l'accettazione (il giorno della visita/esame) 35
Come pagare il ticket 35
Come annullare un appuntamento 35
Sanzioni e Normativa 36
Come funziona la sanzione? 36
Percorso di tutela prestazioni di specialistica ambulatoriale di primo accesso 36
Ritiro referti e consultazioni on line 37
Orari visite e regole per visitatori 38
CAPITOLO 6 – TUTELA, PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO 39
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) 39
Gestione dei reclami e suggerimenti 39
Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) 40
Associazioni e Terzo Settore 41

Progetto D.A.M.A. LUISA (Disabled Advanced Medical Assistance) 42
Carta dei diritti e dei doveri 43
I Diritti dell'utente 43
I Doveri dell'utente 44
I Doveri del visitatore 44
CAPITOLO 7 – LA VITA IN REPARTO 45
Norme di convivenza e sicurezza 45
In caso di evacuazione 45
Informazioni cliniche e protezione Privacy 45
Assistenza religiosa 45
Mediazione culturale 46
Comfort e servizi accessori 46
Cosa portare da casa in caso di ricovero 46
Cosa non portare in reparto 46
Avvisi e Raccomandazioni 46
I pasti 46
Altri Comfort 47
Parcheggi Ospedale di Treviglio e Romano 47
Dimissioni 47
La dimissione 47
Copia della cartella clinica 47
Donazione organi - Espressione della volontà di donazione di organi o tessuti 48
DAT Disposizioni anticipate di trattamento 48
DPM Dichiarazione di Disposizione Post Mortem 48
Camera mortuaria 48
Orari Camera Mortuaria Treviglio 48
Orari Camera Mortuaria Romano di Lombardia 48
CAPITOLO 8 – STANDARD DI QUALITÀ 49
CAPITOLO 9 – ORGANISMI DI SUPPORTO 50
Gli Organismi Collegiali: 50
Gruppi ed i Comitati: 50
Ufficio Sindaci 50
CAPITOLO 10 – CONTATTI 51

Documento aggiornato al 31/12/2025

Sistema Socio Sanitario

Regione Lombardia

ASST Bergamo Ovest