



Un numero, il 116117 e 13 sedi sul territorio

Il servizio in 10 punti. Nella centrale di Dalmine 274 medici a rotazione, anche in videochiamata

1. Come funziona il servizio della Centrale Unica?

Il cittadino che necessita di assistenza sanitaria negli orari non coperti dal proprio medico di base può chiamare il Numero europeo armonizzato (Nea) al 116117 gestito da Aeu. Alla chiamata risponde un operatore che svolge la funzione di primo filtro e, a seguito di una breve intervista, raccoglierà le informazioni necessarie per identificare il bisogno del cittadino.

2. Come si entra in contatto con la Centrale Unica?

L'operatore, in base agli elementi raccolti, indirizza la chiamata al percorso più appropriato. Se si tratta di una situazione che può essere gestita senza urgenza, il cittadino viene messo in contatto con la Centrale Unica, dove i medici della Continuità assistenziale analizzano l'esigenza e, se possibile, la risolvono telefonicamente o tramite videochiamata.

3. E se il caso del paziente si dimostra urgente?

L'operatore del Nea collega allora direttamente la chiamata alla Centrale del 118 per l'attivazione dei soccorsi.

4. Quanto tempo bisogna aspettare prima di parlare con un medico della centrale?

Il tempo medio d'attesa è di 12 minuti, ma in base all'afflusso



Una dottoressa in ascolto del paziente compila la scheda | FOTO BEDOLIS

Il tempo medio d'attesa prima di parlare con un medico in Centrale è di 12 minuti

della giornata può variare da pochi minuti a un massimo di 20 minuti circa. Tuttavia, se il caso richiede assistenza sanitaria urgente, il passaggio alla Centrale è immediato.

5. Cosa fanno i medici della Centrale Unica?

Dopo aver valutato la situazione clinica dell'assistito, se ritenuto

Da Grumello a Zogno, le sedi con gli ambulatori sono per lo più nelle Case di comunità

necessario, possono fissare una visita in presenza nell'ambulatorio della Continuità assistenziale più vicino. Qualora il paziente non possa spostarsi, la Centrale attiva una visita domiciliare. I medici possono inoltre prescrivere farmaci per terapie non differibili.

6. Nel caso invece di ne-

cessità di un certificato di malattia, cosa occorre fare?

Una volta chiamato il 116117, l'operatore indirizzerà verso l'ambulatorio, dove il medico visiterà e fornirà il certificato.

7. Quali sono gli orari di attività della Centrale Unica e della Continuità assistenziale?

La Centrale Unica e la Continuità assistenziale sono attive tutti i giorni dalle 19 alle 8 del mattino seguente, mentre nei giorni festivi e pre-festivi il servizio è coperto 24 ore su 24.

8. Quanti medici sono operativi nella Centrale?

Nella Centrale, che è dotata di 15 postazioni per la gestione delle chiamate, operano in tutto 274 medici a rotazione. I turni prevedono 10 medici nella fascia diurna (dalle 8 alle 20); 3 medici nel turno serale (dalle 19 alle 24) e 4 medici in quello notturno (dalle 20 alle 8 del mattino successivo).

9. Quante sono e dove si trovano le sedi della Continuità assistenziale in provincia?

Le sedi in tutta la provincia sono 13 e si trovano soprattutto all'interno delle Case di comunità. Gli ambulatori afferenti all'Asst Papa Giovanni XXIII sono a Bergamo, Villa d'Almè, Sant'Omobono Terme (temporaneamente a Strozza) e Zogno; quelli dell'Asst Bergamo Est a Seriate, Grumello del Monte, Trescore Balneario, Albino e Clusone; quelli dell'Asst Bergamo Ovest a Treviglio, Dalmine, Ponte San Pietro e Martinengo.

10. Cosa deve fare un cittadino che non ha un medico di base assegnato?

Gli assistiti senza medico di famiglia, in caso di necessità, devono rivolgersi agli Ambulatori Medici Territoriali (Amt) dell'Asst di competenza.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

«All'inizio abbiamo avuto difficoltà a coprire gli ambulatori, ma il modello si è rafforzato - commenta Stefania Barcella -. Ora puntiamo all'attivazione di ulteriori ambulatori anche nella fascia diurna feriale, alla progressiva apertura di nuove sedi

nelle Case di comunità delle Asst della provincia, così come all'inserimento di medici pediatrici in Centrale Unica il sabato e alla riapertura degli hotspot infettivologici nel periodo invernale».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Sindromi respiratorie, nei 4 hotspot visitati 2.431 pazienti in soli due mesi

L'estate - soprattutto ad agosto, vista anche la massiccia presenza di turisti nella Bergamasca - e l'inverno, in corrispondenza del periodo influenzale, sono i momenti di picco del lavoro della Centrale Unica. Lo dicono i dati: nella stagione fredda appena conclusa in una sola giornata, precisamente il 5 gennaio 2025, la Centrale è arrivata a gestire 547 telefonate. In una singola notte, quella del 27 dicembre 2024, le schede gestite dagli operatori erano state 190.

Una mole di richieste che ha spinto ad integrare l'attività della sala di controllo e quella della Continuità assistenziale con l'apertura degli «hotspot infettivologici».

Il servizio, attivato il 16 dicembre 2024 e all'interno del quale operano infermieri e medici di medicina generale, è riservato specificamente alla visita dei pazienti con sindromi respiratorie. Sono quattro in tutto i punti attivati su tutto il territorio bergamasco: uno per l'Asst

Papa Giovanni XXIII, nella Casa di comunità di Bergamo in Borgo Palazzo, uno per l'Asst Bergamo Ovest della CdC di Treviglio e due per l'Asst Bergamo Est presso le CdC di Alzano Lombardo e Calcinato. «Per il cittadino, soprattutto per chi abita lontano, ad esempio in montagna, e dovrebbe fare chilometri anche solo per una prescrizione, è un grande vantaggio», sottolinea Stefania Barcella, referente della Centrale Unica.

Per accedere all'hotspot, il

cittadino chiama il Numero europeo armonizzato (116117) e l'operatore lo mette in contatto con uno dei medici in servizio alla Centrale Unica che, se necessario in base alla valutazione del caso, lo invia in uno degli hotspot. Nel primo periodo di attività degli hotspot infettivologici, dal 16 dicembre 2024 al 28 febbraio 2025, sono stati visitati 2.431 pazienti, di cui 596 a Bergamo, 616 ad Alzano, 512 a Calcinato e 707 a Treviglio.

L.ca



Sono 4 gli «hotspot infettivologici» nella Bergamasca