



Istituto Suore Cappuccine di Madre Rubatto  
Poliambulatorio San Francesco – Albino

## CARTA DEI SERVIZI

*Revisione gennaio 2026*



POLIAMBULATORIO SAN FRANCESCO  
ISTITUTO MADRE RUBATTO

***Gentile utente,***

*La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire agli utenti informazioni chiare e trasparenti sull'organizzazione, sulle attività e sulle modalità di accesso ai servizi del Poliambulatorio San Francesco di Albino. Il documento rappresenta uno strumento di informazione e partecipazione, volto a favorire un rapporto consapevole e collaborativo tra la struttura e l'utenza. La Carta dei Servizi è un documento dinamico, soggetto a periodico aggiornamento.*

*La invitiamo a prendere conoscenza dei principali aspetti dell'organizzazione tramite le successive pagine di questo opuscolo.*

*Le informazioni che vi troverà le consentiranno di accedere più facilmente ai servizi offerti e ad agevolare, grazie alla sua collaborazione, il lavoro del nostro personale.*

La Direzione



POLIAMBULATORIO SAN FRANCESCO  
ISTITUTO MADRE RUBATTO

## ***Chi siamo***

Il poliambulatorio “San Francesco” è parte integrante delle Opere dell’Istituto Suore Cappuccine di Madre Rubatto di Bergamo, ente gestore della Casa di Cura “San Francesco” presente a Bergamo dal 1956 e si propone di promuovere e salvaguardare i valori etici dell’uomo, offrendo alla popolazione bergamasca un servizio di qualità.

È una struttura sanitaria ambulatoriale regolarmente autorizzata, che opera nel rispetto della normativa sanitaria vigente: svolge esclusivamente attività sanitarie ambulatoriali, senza attività di degenza e senza accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale.

## ***Missione e principi ispiratori***

La missione del Poliambulatorio è la tutela della salute della persona attraverso l’erogazione di prestazioni sanitarie appropriate, sicure e di qualità. L’Istituto Suore Cappuccine di Madre Rubatto si propone come obiettivo principale la soddisfazione delle necessità del malato nel pieno rispetto dei principi fondamentali di:

### ***Eguaglianza***

Ogni malato ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza distinzione di sesso, età, nazionalità, religione, opinione politica e condizione sociale.

### ***Imparzialità***

Sono garantiti comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia ed imparzialità da parte di tutti gli operatori.

### ***Continuità***

I servizi erogati sono assicurati con continuità, regolarità e senza interruzioni.

### ***Diritto di scelta***

È garantita, nei limiti oggettivi dell’organizzazione dei servizi sanitari conformemente alle normative vigenti, la libera scelta da parte dell’utente in ordine alle diverse strutture sanitarie in grado di fornire le prestazioni richieste.

### ***Efficacia ed efficienza***



L'Istituto si ispira, nella sua gestione, ai principi di efficienza e di efficacia ed è impegnata in un programma di valutazione tra risorse impiegate e risultati raggiunti e tra risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

### ***Le Opere dell'Istituto Suore Cappuccine di "Madre Rubatto"***

Oltre al Poliambulatorio San Francesco di Albino, l'Istituto ha diverse strutture e servizi, ciascuno con caratteristiche e attività specifiche, accomunati dagli stessi valori e obiettivi di attenzione alla persona.

Casa di Cura "San Francesco" Via IV Novembre, 7 - BERGAMO	Poliambulatorio "San Francesco" Via Libertà, 3 - ALBINO (BG)
R.S.A. "San Francesco" Via G. Negri, 17 - BERGAMO	R.S.A. "Madre Rubatto" Via Dei Gazzi, 4 - LOANO
R.S.A. APERTA Via G. Negri, 17 - BERGAMO	R.S.A. "Maria Immacolata" Via Paisiello, 9 - VARESE
C-DOM e UCP-DOM "San Francesco" Via IV Novembre, 7 - BERGAMO	C-DOM "Maria Immacolata" Via Paisiello, 9 - VARESE



## ***Sede e organizzazione della struttura***

Il Poliambulatorio è situato in via Libertà 3 ad Albino (BG) ed è organizzato in ambienti dedicati alle attività sanitarie ambulatoriali, nel rispetto dei requisiti strutturali, igienico-sanitari e di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

## ***Servizi e prestazioni erogate***

Il Poliambulatorio eroga prestazioni sanitarie ambulatoriali specialistiche, secondo quanto autorizzato e programmato, mediante personale qualificato.

<b><i>SPECIALITÀ</i></b>	<b><i>PRESTAZIONI</i></b>
CHIRURGIA GENERALE	Visita chirurgica
ORTOPEDIA	Visita ortopedica
	Iniezioni di sostanze terapeutiche
DERMATOLOGIA	Visita dermatologica
PNEUMOLOGIA	Visita pneumologica
MEDICINA RIABILITATIVA - FISIATRIA	Visita fisiatrica
FISIOTERAPIA	Rieducazione motoria del motuleso e del neuroleso
PSICOLOGIA	Colloquio e test psicologici
NUTRIZIONE CLINICA	Visita nutrizionale



## ***Orari di apertura***

Dal lunedì al venerdì dalle ore 14:30 alle ore 19:30

Eventuali variazioni sono comunicate all'utenza tramite i canali informativi della struttura (sito web, social network e e-mail marketing).

## ***Modalità di accesso***

L'accesso alle prestazioni avviene previo appuntamento, da concordare con la segreteria del Poliambulatorio.

## ***Prenotazioni ambulatoriali***

Le modalità di prenotazione centralizzata fanno riferimento ai servizi organizzativi dell'ente gestore; per il Poliambulatorio di Albino l'accesso alle prestazioni avviene secondo la programmazione e gli orari indicati nella presente Carta dei Servizi.

### **Prenotazioni ON LINE**

Tramite il portale al seguente link <https://prenotazioni.cdcsanfrancesco.it/>

### **Prenotazioni TELEFONICHE**

Tramite i seguenti numeri dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00

- 035 28 11 890
- 035 28 11 631
- 035 28 11 111

### **Prenotazioni SPORTELLO CUP**

- Di persona dal lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 19.30 presso il Poliambulatorio San Francesco di Albino (Via della Libertà 3, Albino BG)
- Di persona dal LUNEDÌ a SABATO dalle ore 7.00 alle 19.00 presso la Casa di Cura San Francesco di Bergamo (Via IV Novembre 7, Bergamo)

## ***Accettazioni Ambulatoriali e Pagamenti***

Accettazione e pagamento in sede solo tramite POS



## ***Tutela della riservatezza***

Il trattamento dei dati personali e dei dati sanitari avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente.

## ***Diritti e doveri dell'utente***

L'utente ha diritto a ricevere prestazioni appropriate e sicure ed è tenuto a rispettare gli orari, gli ambienti e il personale della struttura.

## ***Ufficio Relazioni con il Pubblico***

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve le osservazioni, le opposizioni, i reclami e gli elogi in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti e provvede alla risposta ai reclami che si presentano di immediata soluzione o predispone le procedure fissate dal regolamento di pubblica tutela. L'ufficio è ubicato presso la Direzione dell'Istituto Suore Cappuccine di Madre Rubatto.

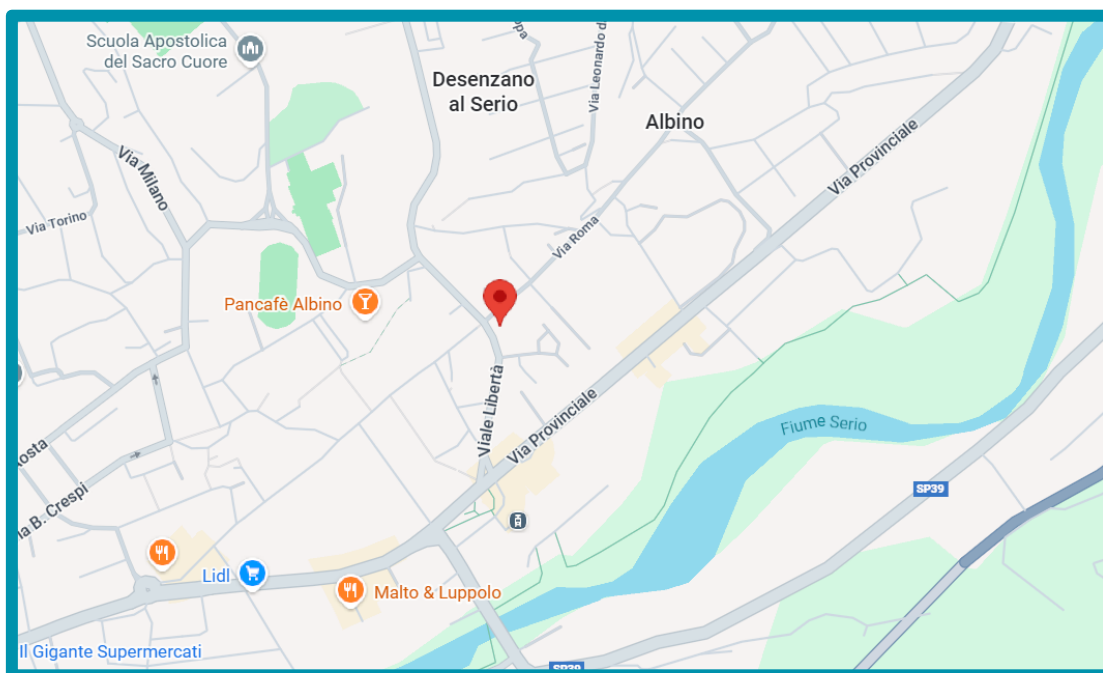
Per inoltrare il Vostro reclamo / elogio trovate il modulo apposito all'indirizzo: <https://www.cdcsanfrancesco.it/ufficio-relazioni-con-il-pubblico/> oppure compilare una *e-mail* con i medesimi campi ed inviare a [urp@cdcsanfrancesco.it](mailto:urp@cdcsanfrancesco.it) o chiamare il numero 035 28 11 851 / 856

La direzione si impegna a rispondere entro 15 giorni dalla ricezione.



## ***Come raggiungere il Poliambulatorio***

Il Poliambulatorio San Francesco è situato in via Libertà, 3 nel comune di Albino (BG). La struttura è facilmente raggiungibile in auto tramite la viabilità ordinaria; nelle immediate vicinanze sono disponibili aree di parcheggio pubblico. È inoltre raggiungibile mediante i mezzi di trasporto pubblico che servono la zona.



## **Contatti**

### **Indirizzo**

Viale Libertà, 3 - Albino (BG)

### **Telefono**

035 28 11 890

### **E-mail**

[poliambulatorio.albino@cdcsanfrancesco.it](mailto:poliambulatorio.albino@cdcsanfrancesco.it)

### **Sito internet**

<https://poliambulatorio.cdcsanfrancesco.it/>

## **Istituto Suore Cappuccine di Madre Rubatto**

*Ente Ecclesiastico Civilmente Riconosciuto*

Sede Legale: 24128 Bergamo - Via IV Novembre, 7 - CF e PIVA 00564560100  
[www.istitutomadrerubatto.it](http://www.istitutomadrerubatto.it) - E-mail: [info@cdcsanfrancesco.it](mailto:info@cdcsanfrancesco.it) - Tel. 035 28 11 111



POLIAMBULATORIO SAN FRANCESCO  
ISTITUTO MADRE RUBATTO