



FERB

**FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS**



LA CARTA DEI SERVIZI

CODICE: DN_SGQ_02

DATA: 09/10/2023

REVISIONE: 04





FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



I PRINCIPI FONDAMENTALI AI QUALI CI ISPIRIAMO

Universalità e imparzialità

Siamo a disposizione di chiunque abbia un problema sanitario, senza distinzione di sesso, età, razza, lingua, religione e opinione politica, né di forme di handicap fisico e mentale.

Centralità della persona

Ci prendiamo cura delle persone, rispettando la dignità di ciascuno. Tutti i nostri Operatori si impegnano affinché ogni paziente sia protagonista informato e consapevole in ogni momento del percorso diagnostico / terapeutico prospettato e affinché la sua scelta venga rispettata.

Continuità

Organizziamo i nostri servizi in modo da poter rispondere in ogni momento alle necessità sanitarie dei nostri pazienti. Ci coordiniamo con i medici di famiglia e gli altri servizi del territorio per assicurare la continuità dell'assistenza.

Efficienza, efficacia, appropriatezza

Organizziamo le nostre prestazioni e la gamma dei servizi offerti per assicurare i minori tempi di attesa e di intervento e l'eccellenza dei risultati. Ci impegniamo a fornire un servizio sanitario che sappia coniugare efficienza e qualità, giustizia e solidarietà.

Riservatezza

Manteniamo riservate le informazioni relative alle condizioni e allo stato di salute dei nostri assistiti, i quali potranno naturalmente autorizzarci a parlarne con persone da essi indicate.

Partecipazione

Invitiamo ciascuno a collaborare attivamente per consentirci di tutelare meglio i propri diritti, ed in particolare quello ad una corretta erogazione dei servizi e all'accesso a tutte le informazioni che lo riguardano.

Miglioramento continuo

Ci impegniamo a migliorare i nostri servizi mediante il miglioramento continuo del nostro sistema di gestione per la qualità.

La programmazione di FERB si identifica nell'obiettivo strategico regionale di rispondere ai bisogni sanitari della popolazione in modo costantemente più elevato, mediante azioni ed indirizzi di appropriatezza e compatibilità con le risorse disponibili. A tal fine FERB utilizza le proprie risorse patrimoniali ed il personale secondo criteri di economicità, efficacia, qualità ed appropriatezza; tali presupposti di metodo ed azione concreta sono orientati a migliorare ed incrementare l'assistenza sanitaria erogata. Gli indirizzi citati orientano la politica per la qualità aziendale onde assicurare, nei bacini territoriali di riferimento, il raggiungimento degli obiettivi di salute e benessere indicati da Regione Lombardia, territorialmente governati dalle 'Agenzie di Tutela Socio Sanitaria ed in accordo con la A.S.S.T. Bergamo Est di ed A.S.S.T. di Melegnano e della Martesana, partner nell'attuazione della collaborazione pubblico-privato.

In particolare **la politica della qualità** si prefigge i seguenti scopi:

- l'attività clinica è erogata con un approccio olistico;
- l'attività riabilitativa è organizzata per progetti (Progetti Riabilitativi Individuali – PRI e per programmi riabilitativi individuali pri);
- l'attività riabilitativa è finalizzata a riportare il paziente alla miglior condizione di salute possibile; ad impedire l'instaurarsi e/o il progredire di disabilità conseguenti a menomazioni acute, croniche, congenite od acquisite; ad evidenziare abilità silenti o non comparse;
- che nell'erogazione delle prestazioni riabilitative intervengano diverse figure professionali, ciascuna con una propria area di responsabilità, che di norma coincida con la funzione da recuperare. Che essa sia coordinata dal Responsabile dell'Unità Operativa cui compete la valutazione degli outputs e degli outcomes;
- il governo della domanda e dell'offerta mediante risposte coerenti, per quantità e qualità, alle esigenze e bisogni sanitari, nel rispetto delle regole di appropriatezza e congruenza delle prestazioni sanitarie e con puntuale rispondenza gestionale, organizzativa e strutturale agli standard di accreditamento istituzionale;
- la partecipazione dei programmi di presa in carico delle cronicità di cui alla legge 23/2015 di Regione Lombardia e direttive operative seguenti;



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



- la definizione, il mantenimento ed il monitoraggio degli esiti dei rapporti con le Autonomie Locali, con i soggetti del Terzo Settore e, in generale, con le forze sociali quali espressione qualificata dei bisogni di salute del Territorio;
- il mantenimento della congruenza economico-finanziaria;
- lo sviluppo dei flussi informativi, contabili e di attività atti ad assolvere i debiti informativi nei confronti dell'A.O. della Regione e dei Ministeri,
- la generazione di informazioni utili per la gestione e le scelte strategiche di propria competenza;
- la definizione, il mantenimento ed il monitoraggio degli esiti dei rapporti convenzionali con le Università. Convenzioni attivate al fine di partecipare ai processi di ricerca e formazione riguardanti le patologie di proprio interesse ed integrare i processi formativi per i propri dipendenti e collaboratori ;
- al mantenimento miglioramento nonché l'applicazione dei requisiti normativi vigenti.

LA STRUTTURA DI FERB

Ferb Onlus è un soggetto di diritto privato che in questi anni, mediante gli strumenti giuridici della sperimentazione gestionale e successivamente della concessione, ha profuso l'impegno collaborativo nell'ambito dei rapporti pubblico/privato. Tramite l'Université Européenne du Travail (UET) di Bruxelles, già a metà degli anni ottanta i paesi europei ad elevata intensità assistenziale avevano l'esigenza di prevedere e sperimentare nuove soluzioni volte al recupero di efficienza ed efficacia in un'ottica di provata economicità. Allora in prima linea per le proprie connaturate peculiarità, si pose il Belgio e particolarmente la città di Bruxelles, da sempre punto di congiunzione di differenti culture ed esperienze, alla prese con un numero di posti letto dedicati all'acuzie spropositato rispetto alle reali esigenze, alle patologie emergenti ed alla necessità impellenti di contenimento dei costi. Avvenne così che per il tramite dell'UET, FERB-Onlus in partnership con le istituzioni locali partecipò alla "riconversione ed alla riorganizzazione e gestione " di ben 4.000 posti letto allora dedicati alle patologie dell'acuzie dedicandole alla riabilitazione.

In Italia, l'esecutività del previsto legislativo dovette attendere qualche tempo quando l'art. 4 comma 6 della L.n 412 del 30.12.1991, ripreso nel corso del 2001 descrisse e precisò le molteplici iniziative attivabili. Seguirono il D.Lgs. 502/1992, il D.Lgs. 517/1993 e il D.Lgs.229/1999, che anche con qualche rivisitazione prevedevano forme di collaborazione fra strutture del SSN e soggetti privati, attraverso nuovi modelli gestionali, fino alla possibilità di costituire società miste a capitale pubblico e privato. Si venivano, così, a prospettare forme di collaborazione pubblico/privato.

La Regione Lombardia a seguito della legge 31 dell'11.7.1997, emanò la d.g.r. VI/42718 del 29.4.1999, definendo la procedura per l'attivazione di esperienze di collaborazione tra le aziende sanitarie pubbliche ed i soggetti privati, gli obiettivi e le finalità perseguibili dalle aziende dal SSR, individuando altresì una serie di strumenti giuridici, idonei alla realizzazione di collaborazioni pubblico/privato ed indicando una serie di caratteristiche tale da soddisfare l'identificazione delle soluzioni più idonee da parte dei soggetti interessati.

FERB-Onlus a tutt'oggi presiede a quattro gestioni pubblico privato delle quali tre nella forma giuridica dell'associazione in partecipazione: due di esse con l'ASST Bergamo Est di Seriate presso i presidi ospedalieri "S. Isidoro" di Trescore Balneario e "Briolini" di Gazzaniga; la terza con ASST Melegnano e della Martesana per il Centro di Riabilitazione Specialistica inserito nel presidio ospedaliero "Zappatoni" di Cassano d'Adda. Una quarta gestione nella forma giuridica della sperimentazione gestionale riguarda l'unità di cure palliative istituita c/o l'Ospedale "Passi" di Calcinato dell'ASST Bergamo EST.

Il sito di FERB Onlus www.ferbonlus.com



La funzione di FERB nel Sistema Sanitario

FERB in relazione alla vision attuale della Sanità identifica la propria funzione nell'assicurare l'attuabilità del progetto assistenziale, socio-assistenziale e socio-sanitario nei confronti di patologie acute e delle complicanze emergenti della post-acuzie e nei riguardi dei vari apparati e sistemi qualunque sia stata la causa dell'alterazione, compromissione ed eventuale disabilità. In tale ambito FERB promuove studi e ricerche:

- per la diagnosi e la cura delle patologie metaboliche, vascolari e degenerative del Sistema Nervoso, Connettivo, Osteoarticolare e Muscolare;
- per la diagnosi e la cura delle patologie interessanti il Sistema cardiovascolare;
- per la diagnosi e la cura delle patologie interessanti l'apparato respiratorio;
- per la prevenzione e la riabilitazione di dette patologie e loro esiti;
- per l'attuazione di processi riabilitativi di tipo polifunzionale¹;
- per il reinserimento nel mondo sociale, familiare, lavorativo e di relazione in genere, dei soggetti affetti da tali forme patologiche;
- per l'assistenza nelle fasi ultime della vita.

FERB realizza la propria funzione tramite:

- l'istituzione e la gestione di strutture assistenziali direttamente o a mezzo convezioni con Società od Enti pubblici o privati ospedalieri ed extra-ospedalieri con attività di tipo diagnostico, curativo e riabilitativo con forme di collaborazione anche pubblico-privato secondo disposizioni di legge vigenti in materia;
- l'organizzazione di corsi di formazione ed aggiornamento, simposi, congressi, attività culturali e scientifiche destinate a rendere note le finalità e le iniziative della Fondazione stessa;
- la concessione ad enti o a soggetti privati di contributi e borse di studio.

PRESIDIO OSPEDALIERO DI TRESORE BALNEARIO:



Indirizzo

Via Ospedale, 34
24069 Trescore Balneario (BG)
Situato all'inizio della Val Cavallina. A 16 Km. da Bergamo
Sito: www.ferbonlus.com
Pec: ferbonlus@pec.ferbonlus.com
Centralino: +39 035 955111

Ingresso

da Via Ospedale 34

Posti letto:

Ricovero ordinario : 87

19 prestazioni giornaliere di Macro attività Ambulatoriale ad alta intensità assistenziale (di cui 6 di riabilitazione cardio-respiratoria, 9 di neuromotoria e 4 di riabilitazione parkinson)

¹ il concetto di polifunzionalità pone le basi per un modo diverso di fare salute nel contesto del socio-sanitario e del socio-assistenziale con particolare riferimento alla centralità dell'assistito. La polifunzionalità evoca immediatamente un tipo di trattamento devoto all'intera persona, OLISTICO, non rivolto al singolo organo ma a tutta la persona, proponendosi l'assioma di un paziente per tanti specialisti non di uno specialista per tanti assistiti. La polifunzionalità evoca ancora un modello senza barriere in cui il sistema organizzativo va interpretato come aperto ed adattabile a fisarmonica.



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



Direzione medica

Telefono +39 035 955244

Unita' Operative

- | | |
|-------------------------------------|-----------------|
| 1. Medicina Generale | +39 035 955256 |
| 2. Riabilitazione Specialistica | |
| • Riabilitazione Neuromotoria | +39 035 955256 |
| • Riabilitazione Parkinson | +39 035 955326 |
| • Riabilitazione Cardiorespiratoria | +39 035 955235 |
| • Riabilitazione Generale Geriatria | +39 035 955256 |
| • Poliambulatori | +39 035 955212 |
| • Palestre | +39 035955323/1 |

Visite ai degenti

- Giorni feriali dalle 16:00 alle 17:30
- Giorni festivi dalle 14:00 alle 17:30

Durante la degenza in ospedale le visite da parte di parenti e amici sono consentite.

I visitatori debbono assolutamente rispettare il riposo degli altri pazienti e non ostacolare le attività di reparto. I pazienti di età superiore ai 65 anni possono essere assistiti da una persona anche oltre gli orari di visita (con permesso accordato dalla coordinatrice ed esibendo un referto negativo del tampone Covid ogni 7 giorni). E' possibile, in casi particolari, ottenere permessi di visita fuori orario, tali permessi si riferiscono ad una sola persona e possono essere richiesti al capo sala del reparto. Sono vietate le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni. E' necessario che i visitatori tengano presenti le esigenze degli ammalati, soprattutto dei più gravi, evitando l'affollamento delle camere di degenza. E' possibile raggiungere gli spazi aperti dell'ospedale (giardino) sempre avvisando il personale.

Ufficio Cartelle Cliniche

Telefono +39 035 955227

Orario d'apertura camera mortuaria

Mattina	8:30 12:30
Pomeriggio	13:00 17:00



FERB

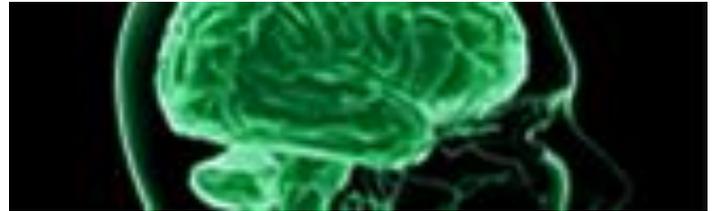
FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



CENTRO DI ECCELLENZA PER LA CURA DI MALATI DI ALZHEIMER



Qui vengono ricoverate persone affette da decadimento delle funzioni cognitive, dovuto non solo alla malattia di Alzheimer, ma anche alle altre forme di demenza, nella fase in cui presentano comportamenti disturbanti, come agitazione, irritabilità ed aggressività, che mettono a dura prova le capacità delle famiglie di assisterli



Indirizzo

Via Manzoni 128
24025 Gazzaniga (BG)
Situato nella media Valle Seriana A 20 Km. da Bergamo
Sito: www.ferbonlus.com
Pec: ferbonlus@pec.ferbonlus.com
Mail: centro.alzheimer@ferbonlus.com
Per prenotazioni ricoveri Centro: +39 035 3065206/ +39 035 3065215

Ingresso

da Via Manzoni,128

Posti letto:

Ricovero: 46 + 2 posti letto tecnici di Macro attività Ambulatoriale ad alta intensità assistenziale

Direzione medica:

+39 035 3065201

Coordinatrice infermieristica:

+39 035 3065329

Durante la degenza in ospedale le visite da parte di parenti e amici sono consentite nel rispetto degli orari di visita. I pazienti di età superiore ai 65 anni possono essere assistiti da una persona anche oltre gli orari di visita previo accordo con la coordinatrice infermieristica.

E' possibile, in casi particolari, ottenere permessi di visita fuori orario, per un solo visitatore da concordare con la capo sala del reparto. Sono vietate le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni.

Ambulatorio per la presa in carico dei disturbi cognitivi e delle demenze (CDCD)

CDCD (ex UVA unità valutazione Alzheimer) è rivolta ai pazienti affetti da demenza. In questo ambulatorio vengono valutati i pazienti che lamentano disturbi di memoria anche lievi o altri disturbi cognitivi, per stabilirne la causa e definire quindi la diagnosi e la cura.



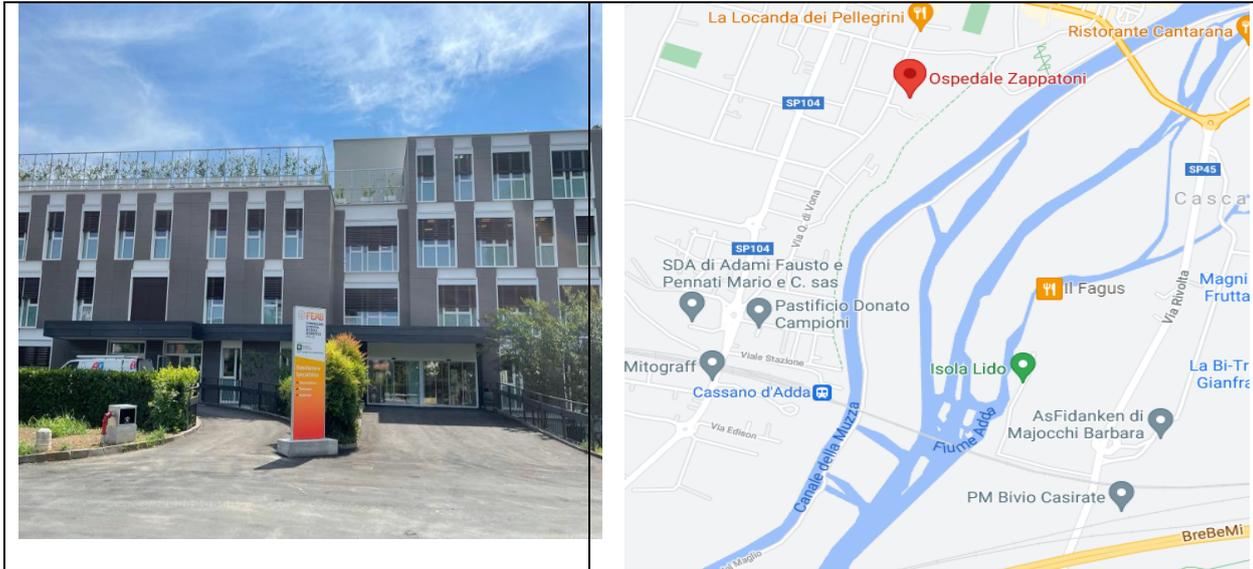
FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



CENTRO DI RIABILITAZIONE SPECIALISTICA DI CASSANO D'ADDA



Indirizzo

Via Quintino Di Vona,41
20062 Cassano d'Adda (Milano)
Sito: www.ferbonlus.com
Pec: ferbonlus@pec.ferbonlus.com

Come raggiungere l'ospedale

In auto: Strada Padana Superiore
Parcheggio : nel Piazzale dell'Ospedale

Tragitto in auto: si suggerisce di consultare il sito : <http://maps.google.it> oppure l'applicazione "Google Maps" per smartphone

Mezzi pubblici:

– Autobus :

Linea Z405 Gessate M2 – Cassano – Treviglio

Linea Z407 Melzo – Truccazzano – Cassano

Linea Z309 Cassano FS Vaprio d'Adda – Trezzo sull'Adda

– Treno :

Passante Ferroviario linee S5 e S6 Stazione di Cassano d'Adda. Garantisce transiti con partenze da Milano Certosa ogni 30 minuti ed altrettanti viaggi di ritorno con fermate intermedie Milano Villapizzone, Milano Lancetti, Milano Porta Garibaldi Passante, Milano Repubblica, Milano Porta Venezia, Milano Dateo, Milano Porta Vittoria, Milano Forlanini, Segrate, Pioltello Limito, Vignate, Melzo, Pozzuolo Martesana, Trecella. Dalla stazione coincidente bus navetta per l'ospedale oppure tragitto a piedi, passo normale, circa 10 minuti.

Tragitto con i mezzi pubblici: si suggerisce di consultare i siti www.muoversi.regione.lombardia.it, oppure https://moovitapp.com/index/it/mezzi_pubblici-Cassano-Milano_e_Lombardia-site_15707068-223 attraverso il quale, inserendo l'indirizzo, è possibile individuare gli orari e le linee dei trasporti pubblici disponibili per raggiungere la sede.

Ingresso

da Via Quintino Di Vona,41



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



Posti letto:

Riabilitazione Specialistica e Generale Geriatrica

- Riabilitazione 1° piano 24
- Riabilitazione 2° piano 24
- Riabilitazione 3° piano 12

Direzione medica: 0363565628

Ufficio Amministrativo e Ufficio Cartelle Cliniche: 0353068227

Numeri utili:

Segreteria	0363 565601
Assistente sociale	0363 565605
Accettazione Ricoveri	0363 565623
Studio medico 1° piano	0363 565626 - 627
Studio medico 2° piano	0363 565646
Studio medico 3° piano	0363 565661 - 662
Infermieri 1° piano	0363 565624
Infermieri 2° piano	0363 565644
Infermieri 3° piano	0363 565664
Coord. infermieristica	0363 565603

Visite ai degenti

- Giorni feriali dalle 16:00 alle 17:30
- Giorni festivi dalle 14:30 alle 17:30

Durante la degenza in ospedale le visite da parte di parenti e amici sono consentite.

I visitatori debbono assolutamente rispettare il riposo degli altri pazienti e non ostacolare le attività di reparto.

I pazienti di età superiore ai 65 anni possono essere assistiti da una persona anche oltre gli orari di visita.

E' possibile, in casi particolari, ottenere permessi di visita fuori orario. tali permessi si riferiscono ad una sola persona e possono essere richiesti al coordinatore infermieristico del reparto. E' consigliabile evitare le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni. E' necessario che i visitatori tengano presenti le esigenze degli ammalati, soprattutto dei più gravi, evitando l'affollamento delle camere di degenza.

Ambulatorio Branca di Medicina Fisica e Riabilitazione

Agenda con prenotazione in regime di Servizio Sanitario Regionale Telefono n° 0363565601

Follow – Up: agenda speciale con programmazione dei controlli tracciati nella lettera di dimissione.

Ambulatorio per la presa in carico dei disturbi cognitivi e delle demenze (CDCD)

CDCD (ex UVA unità valutazione Alzheimer) E' rivolta ai pazienti affetti da demenza. In questo ambulatorio vengono valutati i pazienti che lamentano disturbi di memoria anche lievi o altri disturbi cognitivi , per stabilirne la causa e definire quindi la diagnosi e la cura. Agenda con prenotazione in regime di Servizio Sanitario Regionale Telefono n° 0363565601



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



IL RICOVERO NEI NOSTRI CENTRI (Trescore Balneario, Gazzaniga, Cassano d'Adda)

Ricovero Ordinario - Programmato

Per patologie non urgenti il ricovero può essere proposto dal Medico curante, dalla Guardia Medica (solo per Medicina Generale), da uno specialista o Medico libero professionista, o da un Medico Ospedaliero a seguito di visita ambulatoriale in ospedale o a seguito di prosecuzione cure riabilitative post ricovero Ospedaliero.. La proposta viene valutata dal Medico di Reparto sulla base della disponibilità dei posti-letto.

In ogni reparto esiste una lista di attesa dei ricoveri ordinari programmati attraverso il software Isolabella

Per prenotare un ricovero ci si deve rivolgere direttamente ai coordinatori infermieristici di reparto:

Trescore Balneario:

Per ricoveri in Riabilitazione Parkinson e Riabilitazione Cardiorespiratoria contattare il 035 955255

Per ricoveri in Medicina Generale, Riabilitazione Neuromotoria e Riabilitazione Generale Geriatria contattare il 035 955300

Centro Alzheimer:

Per ricoveri presso il Centro Alzheimer contattare il 035 3065329

Cassano:

Per ricoveri presso il Presidio FERB ONLUS di Cassano contattare il 0363565623

Documentazione per il ricovero per le pratiche amministrative:

- ❖ Cittadini residenti in Italia
 - Tessera sanitaria (per i cittadini lombardi Carta CRS – SISS)
 - Codice fiscale
 - Carta d'identità

- ❖ Cittadini italiani residenti all'estero (solo per ricoveri in Medicina Generale)
- ❖ Certificato di iscrizione all'AIRE

- ❖ Cittadini non residenti appartenenti all'Unione Europea o a un Paese che ha stipulato accordi bilaterali con l'Italia:
 - Documento di riconoscimento
 - Tessera sanitaria europea TEAM
 - Appositi modelli predisposti dai paesi di origine o estremi della polizza assicurativa che garantisca la copertura della spesa sanitaria

- ❖ Cittadini extracomunitari
 - Passaporto o Carta d'Identità
 - Permesso di soggiorno o copia della relativa richiesta alla Questura
 - Tessera sanitaria o estremi della polizza assicurativa per la copertura della spesa sanitaria

Per una più Pronta Assistenza Sanitaria

Richiesta di ricovero del Medico curante o dello Specialista

Documentazione sanitaria personale (elenco delle medicine che mi si stanno prendendo, referti di esami fatti precedentemente, certificati medici, copia delle cartelle cliniche di precedenti ricoveri, ecc.)

Trattamento in Mac, macroattività ambulatoriale complessa (ex Day Hospital) per le strutture di Trescore Balneario e Gazzaniga

Si tratta di cicli di trattamenti programmati, ciascuno di durata inferiore ad una giornata, per prestazioni riabilitativo, terapeutiche che richiedono un regime di assistenza medico infermieristica continua multidisciplinare, pur non necessitando il ricovero ordinario.

Il trattamento deve essere proposto da un Medico Ospedaliero a seguito di visita ambulatoriale. Se idoneo, secondo i criteri definiti in accordo con l'ATS viene inserito in lista d'attesa e successivamente ammesso ai trattamenti. La documentazione per le pratiche amministrative è analoga a quella prevista per il ricovero ordinario.



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



Rapporto dei medici ospedalieri coi medici di famiglia

Ai fini della continuità assistenziale, FERB Onlus si attiva affinché il Medico di Famiglia, nell'interesse del proprio paziente, possa accedere in tutti gli ospedali. Pertanto adotta i provvedimenti necessari ad assicurare:

1. l'accesso del Medico di Famiglia nei presidi in fase di accettazione, di degenza e di dimissioni del proprio paziente
2. il rapporto di collaborazione tra i Medici degli Ospedali e i Medici di Medicina Generale convenzionati
3. la relazione clinica di dimissione, contenente la sintesi dell'iter diagnostico e terapeutico ospedaliero nonché i suggerimenti terapeutici per l'assistenza domiciliare, indirizzata al Medico di Famiglia e pubblicata sul Fascicolo Sanitario Elettronico del SISS (salvo diversa indicazione del paziente).

Con la sola ATS di Bergamo Ferb Onlus ha sottoscritto per le dimissioni protette il PROTOCOLLO D'INTESA PER LE DIMISSIONI ACCOMPAGNATE valido negli ambiti area est provincia; Alto Sebino; Basso Sebino; Grumello del Monte ambito Seriate-ambito Valcavallina.

Custodia dei beni durante il ricovero

La Direzione Medica consiglia a pazienti, parenti, utenti e al personale tutto, una particolare attenzione nella cura e nella custodia dei propri beni durante la permanenza in Ospedale. L'Amministrazione per quanto attenta all'assolvimento delle proprie responsabilità, non garantisce il soddisfacimento del danno subito.

IL RICOVERO c/o l'Hospice di Calcinatè

Si rinvia alla specifica Carta dei Servizi

LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI NEI NOSTRI CENTRI

Modalità di prenotazione

Trescore Balneario

Per prenotazioni modifiche o revoche di prestazioni sia in regime SSR che in libera professione

- A. *Prenotazioni telefoniche* Tel. +39 035955287 dalle 10.30 alle 12.00 da lunedì a venerdì solo per prestazioni in libera professione
- B. *Accesso diretto allo sportello sia per prestazioni in regime SRR che in libera professione*

Presentandosi direttamente allo sportello CUP dalle ore 8.00 alle ore 16.40 da lunedì a venerdì e sabato dalle 8.00 alle 11.55 è possibile prenotare le visite specialistiche, gli esami di radiologia e gli esami strumentali con e senza preparazione, visite fisiatriche ordinarie o con urgenza, prestazioni di tecarterapia e onde d'urto. Presso la segreteria delle palestre è possibile prenotare cicli di massoterapia, linfodrenaggio, rieducazione neuro-motoria, iniezioni di botulino ed ossigeno-ozonoterapia.

Centro Alzheimer Gazzaniga Ufficio Amministrativo Tel. +39 0353065206

- A. *Prenotazioni telefoniche* da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00
- B. *Accesso diretto allo sportello*
Da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Cassano d'Adda Ufficio Amministrativo Tel. 0363565601

- A. *Prenotazioni telefoniche* da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30
- B. *Accesso diretto allo sportello*
Da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30



Documentazione da esibire all'atto della prenotazione/accettazione

1. Impegnativa del medico curante (medico di cure primarie, pediatra di libera scelta o medico specialista) rilasciata su ricettario regionale (validità un anno dalla data di rilascio)
2. Tessera sanitaria o Carta Regionale dei Servizi
3. Eventuale tessera d'esenzione ticket
4. Carta d'identità

Per i soli cittadini stranieri

- Appartenenti all'Unione Europea o a un Paese che ha stipulato accordi bilaterali con l'Italia:
 - Documento di riconoscimento
 - Tessera sanitaria europea TEAM
 - Appositi modelli predisposti dai paesi di origine o estremi della polizza assicurativa che garantisca la copertura della spesa sanitaria
- Cittadini extracomunitari
 - Passaporto o Carta d'Identità
 - Permesso di soggiorno o copia della relativa richiesta alla Questura
 - Tessera sanitaria o estremi della polizza assicurativa per la copertura della spesa sanitaria

Documentazione da esibire in ambulatorio

All'atto dell'esecuzione della prestazione sanitaria l'utente dovrà essere in possesso della seguente documentazione:

1. Ricevuta di pagamento qualora non esenti. Si invitano gli utenti ad effettuare il pagamento al momento della prenotazione o comunque prima dell'accesso all'ambulatorio
2. Documento di prenotazione
3. Ricetta medica

Le prestazioni ambulatoriali disponibili per branca

A. Trescore Balneario

Radiologia	Cardiologia
<ul style="list-style-type: none">• Radiografie dello scheletro• Radiografie del torace• Tubo digerente, clisma opaco, esofago (con mezzo di contrasto)• Rinofaringe, Laringe, Addome (senza mezzo di contrasto)• Mammografia	<ul style="list-style-type: none">• Visita Cardiologica• Elettrocardiogramma• ECG Holter Cardiaco• Monitoraggio ambulatoriale della Pressione• Test da sforzo• Ecocardiogramma
Pneumologia	Chirurgia
<ul style="list-style-type: none">• Visita Pneumologica• Funzionalità respiratoria• Spirometria• Polisonnografia	<ul style="list-style-type: none">• Visita chirurgica• Medicazione• Eco Colordoppler arti superiori/inferiori e tronchi sovraortici;• Proctologia Visita Proctologica
Neurologia	Morbo di Parkinson
<ul style="list-style-type: none">• Visita neurologica• Visita per cefalee	<ul style="list-style-type: none">• Visita ambulatoriale



Otorinolaringoiatria	Oculistica
<ul style="list-style-type: none">• Visita O.R.L.	<ul style="list-style-type: none">• Visita oculistica
Fisiatria Riabilitazione	Dermatologia
<ul style="list-style-type: none">• Visita fisiatica• Visita ortopedica• Rieducazione neuro-motoria• Massoterapia• Tecarterapia• Onde d'urto• Linfodrenaggio• Ossigeno-ozonoterapia• Botox	<ul style="list-style-type: none">• Visita dermatologica
Odontostomatologia	
<ul style="list-style-type: none">• Visita odontostomatologica• Estrazioni dentarie• cure dentarie• Protesi dentarie• Terapia odontostomatologica laser-assistita• Igiene orale• Parodontologia	<ul style="list-style-type: none">• Visita ortognatodontica• Cure delle malocclusioni dentali e/o scheletriche, con particolare riguardo alle problematiche posturali• Pedodonzia• Chirurgia odontostomatologica ambulatoriale• PRESTAZIONI IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE

B. Cassano d'Adda

Fisiatria Riabilitazione	Neurologia
<ul style="list-style-type: none">• Visita fisiatica	<ul style="list-style-type: none">• Visita neurologica

Malattia di Parkinson e Disturbi del movimento
<ul style="list-style-type: none">• Visita ambulatoriale

Ambulatorio CDCD	Psicologo
<ul style="list-style-type: none">• Visita ambulatoriale	<ul style="list-style-type: none">• Test neuropsicologici

C. Gazzaniga

Ambulatorio CDCD	Psicologo
<ul style="list-style-type: none">• Visita ambulatoriale	<ul style="list-style-type: none">• Test neuropsicologici

Criteri di accesso alle cure odontoiatriche

La D.G.R. N.VIII/3111 del 01.08.2006 ha individuato due criteri per l'erogazione a carico del S.S.R.. delle prestazioni di Odontoiatria:

- Criterio clinico: l'accertamento dei criteri clinici per l'erogazione con il S.S.R. dell'assistenza odontoiatrica compete al prescrittore che compila l'impegnativa.
- Criterio socio-economico: l'accertamento dei criteri socio-economici compete alla struttura sanitaria che eroga il servizio attraverso gli operatori di sportello in base alla dichiarazione dell'avente diritto. Queste categorie di



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



utenti possono usufruire dei trattamenti odontoiatrici con il servizio sanitario regionale a prescindere da eventuali condizioni patologiche presenti.

L'erogazione con il S.S.R. dell'assistenza odontoiatria è esclusivamente destinata a pazienti residenti in Regione Lombardia.

Tempi di attesa

FERB Onlus è impegnata a garantire ai cittadini servizi sempre più qualificati nel rispetto dei tempi massimi d'attesa stabiliti dalla Regione Lombardia e concordati a livello provinciale con l'ATS di Bergamo. Essi sono riferiti alla prima visita o indagine specialistica, e FERB è impegnata a rispettarli in almeno uno dei suoi Centri. Informazioni aggiornate sui tempi massimi d'attesa stabiliti dalla Regione e sui tempi di erogazione della prestazione da parte della nostra Azienda si possono avere alla prenotazione, o consultando gli appositi tabulati affissi nei vari ambulatori dell'Azienda, o ancora consultando il sito: www.ferbonlus.com

Attività Libero Professionale

Gli utenti possono usufruire di prestazioni erogabili in regime "Libero Professionale" da professionisti dell'Azienda. E' possibile chiedere informazioni relative ai nominativi dei medici che espletano attività libero professionale, ai giorni ed orari di ricevimento, alla tipologia di prestazioni erogate e alle tariffe, con le seguenti modalità:

- telefonando al n° 0353068287 dal Lunedì al Venerdì dalle 10.30 alle 12.00 o presentandosi direttamente agli sportelli CUP di Trescore Balneario dalle ore 8.00 alle ore 16.40 da lunedì a venerdì e sabato dalle 8.00 alle 11;

Gli utenti possono usufruire di prestazioni di riabilitazione neuro-motoria, tecarterapia e onde d'urto anche in regime di solvenza, facendo riferimento al CUP o alla segreteria dell'U.O. Palestre.

TICKET

E' una forma di partecipazione del cittadino alla spesa sanitaria; il cittadino paga il ticket solo sulle prestazioni ambulatoriali e non sui ricoveri. Le quote di partecipazione variano in relazione alle norme vigenti per il periodo ed in relazione al reddito ed alle patologie. **Se dovuto deve essere pagato prima dell'accesso all'ambulatorio.**

Dove si paga il ticket

L'utente può effettuare il pagamento presso gli sportelli CUP presenti negli Ospedali e Poliambulatori con le seguenti modalità

1. denaro contante
2. Bancomat
3. assegni

Può anche avvalersi di modalità di pagamento alternative, quali:

4. bonifici bancari - Cod. Iban : IT09E0542853630000000085548

Si precisa che con le modalità di pagamento di cui al punto 4 è necessario: specificare il numero di prenotazione riportato sul foglio o indicato dall'operatore telefonico

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

Ascoltare e comunicare sono gli elementi indispensabili per creare una relazione di "informazione / educazione" con i Cittadini. Dialogare con il cittadino significa creare una possibilità di confronto con lo scopo di trasmettere informazioni e conoscenze da condividere. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) oltre che ad informare accoglie le segnalazioni degli utenti con uno spirito finalizzato ad un miglioramento continuo capace di fornire adeguate risposte ai cambiamenti dei bisogni di salute dei cittadini. Il servizio è in grado di fornire informazioni circa i servizi ospedalieri e distrettuali e di intervenire nel caso in cui vi siano problemi legati all'erogazione delle prestazioni o al comportamento del personale. Riferimento è il documento DN_URP_01 pubblicato sul sito www.ferbonlus.com nella sezione documenti/modulistica.

Si può accedere al Servizio o compilando il modello allegato alla presente MS_AMM_35 Scheda segnalazioni reclami ed encomi o scrivendo una Lettera in carta semplice indirizzata a FERB Onlus che può essere fatto pervenire attraverso:

- una mail all'indirizzo della Responsabile URP carla.martinelli@ferbonlus.com
- recandosi di persona della Responsabile URP c/o la Direzione Medica del presidio FERB Onlus di Trescore Balneario da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 15.00 .



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



- recandosi di persona dalla referente locale URP Cassano a disposizione degli utenti presso la Segreteria di Direzione del Presidio Ospedaliero di Cassano d'Adda dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00 Telefono 02.92418402
- recandosi di persona dalla referente locale URP Cassano a disposizione degli utenti presso la Segreteria del Centro Alzheimer del Presidio Ospedaliero di Gazzaniga da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00
- possibile contattare la responsabile URP telefonando dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00. al numero 0353068244

STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI, CAREGIVER E DEGLI OPERATORI

FERB Onlus desidera conoscere l'opinione di utenti e caregiver, relativa all'assistenza erogata. Le valutazioni, raccolte attraverso un questionari anonimo (allegati alla presente):

MS_CTR_01 Questionario di gradimento degenza e MS_CTR_02 Questionario di gradimento poliambulatori, saranno molto utili per migliorare il livello della nostra attività.

Per ogni domanda può apporre la croce su una sola risposta. RingraziandoLa per la collaborazione, le ricordiamo che il questionario, completamente anonimo, può essere restituito in busta chiusa al personale di assistenza o inserito negli appositi contenitori disposti presso le U.O.. I risultati dell'indagine verranno annualmente convogliati in una relazione che sarà resa pubblica attraverso l'affissione della stessa all'ingresso della struttura. La relazione conterrà anche eventuali azioni correttive e di miglioramento oltre ai progetti per la qualità.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'INFORMAZIONE

Con periodicità trimestrale sono estratti dati circa gli accessi al sito di FERB sui quali la Direzione effettua valutazioni. .

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Per ottenere il rilascio di copia documentazione sanitaria occorre che il paziente/tutore/legittimo erede presenti la richiesta (attraverso il modulo MS_AMM_59 Richiesta copia documentazione sanitaria scaricabile nella sezione Documenti/Modulistica dal sito internet www.ferbonlus.com):

a) di persona: presentando direttamente al Funzionario Amministrativo della Segreteria FERB di interesse lo specifico modulo "MS_AMM_59 Richiesta copia documentazione sanitaria", compilato in ogni sua parte. Il Funzionario trae fotocopia del documento di riconoscimento, appone numero di protocollo sulla richiesta (richiedendolo alla segreteria della Direzione Sanitaria del Centro di Trescore Balneario), informa circa i costi e le modalità di pagamento rilasciando modulo "MS_AMM_53 Modalità pagamento copia documentazione sanitaria" ed informando circa i tempi di ritiro.

b) Tramite e- mail: il Modulo compilato e firmato in ogni sua parte, corredato dalla scansione dei documenti di riconoscimento dell'Intestatario e/o del Richiedente dovrà essere inviato alla casella di Posta Elettronica: carla.martinelli@ferbonlus.com. Il Funzionario Amministrativo, stesso mezzo, invierà le Coordinate Bancarie per effettuare il pagamento.

d) Per posta: il Modulo compilato in ogni sua parte, corredato dalla fotocopia dei documenti di riconoscimento del richiedente al seguente indirizzo: FERB Onlus P.O. S. Isidoro via Ospedale n° 34- 24069 Trescore B. (BG);

Il tempo massimo per il rilascio di copia della Documentazione Sanitaria (FASAS) è di 30 giorni dalla data del pagamento.

ASSICURAZIONI

FERB è assicurata c/o UnipolSai Assicurazioni S.p.A Sede Legale: Via Stalingrado, 45 40128 Bologna

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

All'interno dei Presidi di FERB Onlus opera l'AVO , cui ogni utente può fare riferimento per necessità assistenziali e per offrire attivamente la propria collaborazione.

**FERB**FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUSModulo
**Scheda segnalazione reclami
encomi**MS_AMM_35
Rev. 02 del
02/11/2023

*Alla c.a.
Ufficio Relazioni con il Pubblico*

Quando è successo: _____

Dove: _____

Che cosa è accaduto: _____

Data: ___ / ___ / ___ Firma del dichiarante: _____

Generalità del dichiarante:

Nome: _____ Cognome: _____

Indirizzo: _____

Tel/Cell: _____ Mail: _____

Età: _____ Professione: _____

Scolarità:

 nessuna media inferiore universitaria elementare media superiore post universitaria

(Nome di chi riceve la segnalazione; Funzione; U.O.)

 reclamo segnalazione anonima encomio**N° Registrazione** _____

Consenso trattamento dei dati sensibili dell'art. 7 del Regolamento UE 679/2016

Il sottoscritto _____

DICHIARA

- Di aver ricevuta completa informativa ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 679/2016 "relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (RGDP) ed esprime il proprio consenso dei dati personali da parte di FERB Onlus per le finalità connesse o strumentali all'attività di segnalazione e per quelle correlate all'oggetto della presente;
- Di essere a conoscenza dei diritti riconosciuti dall'art.15 del Regolamento UE n.2016/679 (GDPR);
- Finalità: gestione della pratica relativa alla segnalazione. I dati saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy.
 - autorizza
 - non autorizza

Data: ___ / ___ / ___

Firma: _____

Data compilazione _____

(gg/mm/aaaa)

Reparto _____

- D01** Il suo ricovero è avvenuto
- | | |
|--------------|--------------------------|
| D'urgenza | <input type="checkbox"/> |
| Programmato | <input type="checkbox"/> |
| Day Hospital | <input type="checkbox"/> |

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? : (indicare da 1 a 7)

- D02** Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in ospedale)

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

- D03** Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto

(orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili di cure)

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

- D04** Aspetti strutturali e alberghieri (confort della stanza, vitto, pulizia)

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

e in particolare come valuta la qualità del cibo

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

- D05** Assistenza del personale infermieristico (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

- D06** Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia)

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

- D07** Cure a Lei prestate

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

Data compilazione _____

(gg/mm/aaaa)

D01 Come ha prenotato?

Telefonicamente Allo sportello Internet Altro Non so Nessuna Prenotazione

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? : (indicare da 1 a 7)

D02 Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D03 Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D04 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D05, Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D06 Rispetto degli orari previsti

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D07 Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D08 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D09 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D10 Rispetto della riservatezza personale

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**FERB**FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS**Modulo**
Questionario di gradimento
poliambulatori**MS_CTR_02**
Rev. 01 del
27/01/2022ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification**D11** COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?**1** **2** **3** **4** **5** **6** **7**

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D12 CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?**1** **2** **3** **4** **5** **6** **7**

Assolutamente no Certamente si

A13 Sesso F M **A14** Et  **A15** Scolarit Nessuna Scuola obbligo Scuola superiore Laurea **A16** Nazionalit Italiana Europea Extraeuropea