



FERB

**FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS**

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



LA CARTA DEI SERVIZI

CODICE: DN_SGQ_02

DATA: 13/11/2019

REVISIONE: 02





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 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 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 "ricomposizione 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 tre gestioni pubblico privato nella forma giuridica dell'associazione in partecipazione di cui due 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 "Uboldo" di Cernusco s/N.

Il sito di FERB Onlus www.ferbonlus.com

La funzione di FERB nel Sistema Sanitario

La VISION del nuovo scenario della Sanità definisce strategie operative e diagnostico-terapeutiche differenti ed in linea con le necessità che l'aumentata attesa di vita e le nuove patologie in qualche modo ad essa correlate, fanno drammaticamente emergere. 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 polifunzionale:
- 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



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



assistiti. La polifunzionalità evoca ancora un modello senza barriere in cui il sistema organizzativo va interpretato come aperto ed adattabile a fisarmonica;

- per il reinserimento nel mondo sociale, familiare, lavorativo e di relazione in genere, dei soggetti affetti da tali forme patologiche.

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:



ORARI, SEDE, TELEFONI

Indirizzo

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

Ingresso

da Via Ospedale 34

Posti letto:

Ricovero ordinario : 87
4 posti letto tecnici di Macro attività Ambulatoriale ad alta intensità assistenziale
Day Hospital 1

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 |

Orario visite

Pomeriggio	13:00 15:00
Sera	19:00 20:00
Festivi	13:00 20:00



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



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 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.

Ufficio Cartelle Cliniche
Telefono +39 035 955227

Orario d'apertura camera mortuaria

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

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



ORARI, SEDE, TELEFONI

Indirizzo

Via Manzoni 128
24025 Gazzaniga (BG)
Situato nella media Valle Seriana A 20 Km. da Bergamo
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 3065204

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



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



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.

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.

Modalità di Prenotazione delle prestazioni sia in regime di ricovero che ambulatoriale

Si prenota chiamando al n° 035.3065206

CENTRO DI RIABILITAZIONE SPECIALISTICA DI CERNUSCO S/N



ORARI, SEDE, TELEFONI

Indirizzo

Via Uboldo,19

20063 Cernusco sul Naviglio (Milano)

Situato lungo il tragitto della MM2 a 10 minuti da Cascina Gobba (uscita Cernusco s/N) e la strada statale Padana Inferiore

dscernusco@ferbonlus.com

Centralino +39 02 92418402

Ingresso

da Via Uboldo,19

Direzione medica: +39 0292418501

Ufficio Amministrativo e Ufficio Cartelle Cliniche +39 02 92418402

Posti letto:

Ricovero:

Riabilitazione Specialistica

- Riabilitazione Neuromotoria 39 02 92418202
- Riabilitazione Parkinson 39 02 92418333
- Riabilitazione Cardiorespiratoria 39 02 92418202
- Riabilitazione Generale Geriatrica 39 02 92418202

Orario Visite

- Giorni feriali dalle 17:00 alle 20:00
- Giorni festivi dalle 11:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 20:00

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 capo sala 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.



IL RICOVERO NEI NOSTRI CENTRI

Ricovero Ordinario - Programmato

Per patologie non urgenti il ricovero può essere proposto dal Medico curante, dalla Guardia Medica, da uno specialista o Medico libero professionista, o da un Medico Ospedaliero a seguito di visita ambulatoriale in ospedale. 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.

Documentazione per il ricovero per le pratiche amministrative:

- ❖ Cittadini residenti in Italia
 - Tessera sanitaria (per i cittadini lombardi Carta CRS – SISS)
 - Codice fiscale
- ❖ 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 (solo per ricoveri in Medicina Generale)
 - 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.

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.

LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI NEI NOSTRI CENTRI

Modalità di prenotazione

A. Prenotazioni telefoniche

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

B. Accesso diretto allo sportello

Presentandosi direttamente allo sportello CUP è possibile prenotare le visite specialistiche, gli esami di radiologia e gli esami strumentali con e senza preparazione.

Presso la segreteria delle palestre è possibile prenotare visite fisiatriche con carattere di urgenza.

Il n. di telefono è: 035955321, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.30.

Orari

C.U.P. Trescore Balneario Tel. +39 035955287

A. Prenotazioni telefoniche da lunedì a venerdì dalle ore 11.30 alle ore 13.30

B. Accesso diretto allo sportello

Da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.45, sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00,

Ufficio Amministrativo Centro Alzheimer Gazzaniga 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

Ufficio Amministrativo Centro di Riabilitazione Specialistica Cernusco s/N Tel. +39 02 92418402 2° piano

A. Prenotazioni telefoniche da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00

B. Accesso diretto allo sportello

Da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00

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

L'impegnativa del medico curante non è necessaria per le visite specialistiche ad "accesso diretto" quali:

a. Odontoiatria;

b. Oculistica (limitatamente al controllo del visus);

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)• Stratigrafia ossea, polmonare, renale• 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• Angiologia Eco Colordoppler arti superiori sovraortici;• Proctologia Visita Proctologica• Visita angiologica Terapia sclerosante
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 fisiatrica• Visita ortopedica• Rieducazione motoria	<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. Cernusco sul Naviglio

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

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

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 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 12.30 o presentandosi direttamente agli sportelli CUP negli orari suindicati;

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.**



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



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

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Cosa è

Si tratta dello sportello che l'Azienda mette a disposizione di ciascun utente per garantire trasparenza e partecipazione. E' costituito da operatori qualificati residenti in ognuno dei tre presidi ai quali ci si può rivolgere di persona, o telefonicamente, via fax o tramite posta elettronica.

Cosa fa: informa

Eroga informazioni sui servizi di ricovero e prestazioni ambulatoriali e sulle modalità di accesso alle prestazioni sanitarie e alle pratiche amministrative. Presso di esso è possibile anche prendere visione della versione integrale della Carta dei Servizi Aziendale.

Promuove la partecipazione

E' dedicato all'ascolto di opinioni, suggerimenti e proposte degli utenti per migliorare l'erogazione dei servizi.

L'Ufficio effettua anche il monitoraggio della qualità percepita dai pazienti tramite la raccolta ed elaborazione di questionari che vengono distribuiti a tutti i dirigenti e agli utenti dei servizi ambulatoriali.

Garantisce la tutela

Tutela i diritti del cittadino anche attraverso la raccolta di segnalazione e reclami. Qualora il cittadino ritenesse che i servizi erogati non sono soddisfacenti, è possibile fare una segnalazione di persona, telefonicamente o via e-mail; verranno immediatamente attivate procedure interne per poter rispondere all'utente entro 20 giorni in merito a quanto esposto.

Come prendere contatto

Il referente URP è a disposizione degli utenti presso la Direzione Medica del Presidio Ospedaliero di Trescore Balneario, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00

Per contatti telefonici o via fax

Telefono 035.958244 Fax. 035.944598

Il referente URP è a disposizione degli utenti presso la Direzione Medica del Presidio Ospedaliero di Cernusco S/N dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00

Telefono 02.92418402

Il referente URP è a disposizione degli utenti presso il Centro Alzheimer del Presidio Ospedaliero di Gazzaniga, da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Telefono 035. 3065215

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.