



FERB

**FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS**

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



LA CHARTE DES SERVICES

CODE : DN_SGQ_02

DATE : 13/11/2019

RÉVISION : 02





FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



LES VALEURS FONDAMENTALES AUXQUELLES NOUS SOMMES ATTACHÉS

Universalité et impartialité

Nous sommes à la disposition de toute personne ayant à affronter un problème de santé, sans distinction de sexe, âge, race, langue, religion et opinion politique, ni de formes de handicap physique ou mental.

L'individu comme protagoniste central

Nous prenons soins des personnes en respectant la dignité de chacun. Tous nos opérateurs s'engagent à faire en sorte que chaque patient soit un protagoniste informé et responsable tout au long de son parcours de diagnostic / soins et que toutes ses décisions soient respectées.

Continuité

Nous organisons nos services afin de pouvoir répondre à tout moment aux besoins de santé de nos patients. Nous travaillons en collaboration avec les médecins de famille et les autres services du territoire pour garantir une continuité des soins.

Efficiences, efficacité, pertinence

Nous organisons nos prestations et la panoplie des services que nous proposons de façon à garantir des temps d'attente et d'intervention aussi courts que possibles et des résultats excellents. Nous nous engageons à fournir un service de santé qui sache unir efficacité et qualité, justice et solidarité.

Confidentialité

Toutes les informations sur les conditions et l'état de santé de nos patients restent confidentielles et ne pourront être divulguées qu'avec l'autorisation de nos patients et aux personnes que ces derniers nous auront indiquées.

Participation

Nous invitons toutes les personnes concernées à collaborer de façon active afin de nous permettre de protéger les droits de chacun de la meilleure façon possible et de fournir correctement les services et l'accès à toutes les informations concernant le patient en question.

Amélioration continue

Nous nous engageons à améliorer nos services à travers une amélioration constante de notre système de gestion de la qualité.

La programmation de FERB a comme objectif stratégique régional celui de répondre toujours mieux aux besoins de santé de la population, à travers des actions et des orientations appropriées et compatibles avec les ressources disponibles. À telle fin, FERB utilise ses propres ressources financières et son personnel sur la base de critères comme l'économie, l'efficacité, la qualité et la pertinence ; ces prérequis de méthode et d'action concrète visent à améliorer et renforcer l'assistance médicale fournie. La politique de la qualité de l'entreprise se base sur les orientations susmentionnées afin de pouvoir atteindre, dans les territoires de référence, les objectifs indiqués par la Région Lombardie en termes de santé et de bien-être, gérés au niveau territorial par l'Agenzia di Tutela Socio Sanitaria et en accord avec l'A.S.S.T. Bergamo Est et A.S.S.T. de Melegnano et de la Martesana, partenaires dans la mise en place d'une collaboration entre le public et le privé.

Plus particulièrement **la politique de la qualité** s'est fixé les objectifs suivants :

- l'activité clinique est fournie selon une approche holistique ;
- la rééducation est organisée sous forme de projets (Projets Individuels de Rééducation - PRI et programmes individuels de rééducation, pri);
- la rééducation a pour but d'empêcher que se présente et/ou progresse une situation de handicap suite à des incapacités aiguës, chroniques, congénitales ou acquises ; à mettre en évidence des capacités muettes ou non apparues ;
- favoriser l'intervention de différentes figures professionnelles dans les activités de rééducation, chacune étant responsable d'un domaine spécifique qui doit coïncider avec la fonction à récupérer. coordonner l'activité de rééducation avec le Responsable de l'Unité opérationnelle chargé d'analyser les résultats et les impacts ;
- gérer l'offre et la demande à travers des réponses cohérentes, en termes de qualité et de quantité, avec les exigences et les besoins médicaux, dans le respect des règles de pertinence et de congruité des prestations



médicales et de façon strictement conforme, en termes de gestion, d'organisation et de structure, aux normes d'accréditation institutionnelles ;

- la participation des programmes de prise en charge des chronicités visées par la loi 23/2015 de Région Lombardie et les directives opérationnelles successives ;
- la définition, le maintien et le suivi des résultats des relations avec les Autonomies locales, les acteurs du Tertiaire et, en règle générale, avec les forces sociales en tant qu'expression qualifiée des besoins de santé du territoire ;
- le maintien d'une certaine congruité économique-financière ;
- le développement de flux d'informations, comptables et d'activités en mesure de répondre aux besoins d'information des Hôpitaux de la Région et des Ministères ;
- la fourniture d'informations utiles pour la gestion et les choix stratégiques compétents ;
- la définition, le maintien et le suivi des résultats des relations conventionnelles avec les Universités ; mettre en place des conventions afin de participer à des processus de recherche et de formation sur les pathologies d'intérêt et intégrer les processus de formation pour les salariés et les collaborateurs ;
- garantir une amélioration continue et l'application des dispositions visées par les réglementations en vigueur.

LA STRUCTURE DE FERB

Ferb Onlus est un organisme de droit privé qui a déployé ses efforts pour la collaboration dans le cadre des relations public/privé. Par l'intermédiaire de l'Université Européenne du Travail (UET) de Bruxelles, dès la moitié des années quatre-vingt, les pays européens ayant une activité de protection sociale particulièrement intense et importante, sentaient le besoin de prévoir et d'expérimenter de nouvelles solutions pour récupérer une certaine efficacité et efficience dans le respect du principe d'économie. À l'époque, la Belgique et plus particulièrement la ville de Bruxelles, depuis toujours carrefour de différentes cultures et expériences, se trouvait en première ligne en raison de ses particularités naturelles, confrontée avec un nombre de lits pour les phases aiguës d'une pathologie largement supérieur aux besoins réels, aux pathologies émergentes et aux besoins urgents de réduction des coûts. C'est ainsi que par l'intermédiaire de l'UET, FERB-Onlus, en partenariat avec les institutions locales participa à la "reconversion et à la réorganisation et gestion" de 4 000 lits destinés à l'époque aux pathologies aiguës pour les destiner à la rééducation. En Italie, pour pouvoir exécuter la réglementation prévue, il a fallu attendre l'article 4, alinéa 6 de la loi n. 412 du 3.12.1991, repris courant 2001 qui décrit et précisa les multiples initiatives possibles. Fut ensuite adopté le décret-loi 502/1992, le décret-loi 517/1993 et le décret-loi 229/1999 qui, malgré quelques modifications, prévoyaient des formes de collaboration entre les structures du Service National de Santé et les organismes privés, à travers de nouveaux modèles de gestion, jusqu'à la possibilité de créer des sociétés mixtes au capital public et privé. C'est ainsi que furent envisagées des formes de collaboration public/privé. Après la loi 31 du 11.7.1997, la Région Lombardie, avec la délibération de l'assemblée régionale VI/42718 du 29.4.1999, définit la procédure pour la mise en place d'expériences de collaboration entre les hôpitaux publics et les organismes privés, les objectifs et les finalités que les hôpitaux du SSR se fixaient, en indiquant également toute une série d'instruments juridiques appropriés pour la réalisation de collaborations entre le public et le privé et une série de caractéristiques à même de pouvoir identifier les solutions les plus appropriées par les sujets concernés. Aujourd'hui FERB-Onlus préside trois gestions public-privé sous la forme juridique de participation tacite dont deux avec l'ASST Bergamo Est de Seriate dans les hôpitaux "S. Isidoro" de Trescore Balneario et "Briolini" de Gazzaniga; la troisième avec l'ASST Melegnano et de la Martesana pour le Centre de Rééducation Spécialisée au sein de l'hôpital "Uboldo" de Cernusco s/N

Le site de FERB Onlus www.ferbonlus.com

Le rôle de FERB dans le système de santé

La VISION de ce nouveau scénario du Système de Santé définit des stratégies opérationnelles et diagnostico-thérapeutiques différentes et conformes aux besoins que l'espérance de vie plus longue et les nouvelles maladies qui d'une façon ou d'une autre y sont liées, ont fait émerger de façon dramatiques. Par rapport à la vision actuelle du Système de Santé, FERB considère sa propre fonction comme devant garantir la faisabilité du projet d'assistance et d'aide sociale pour les maladies aiguës et les complications qui surgissent après la phase de maladie aiguë et qui affectent les différents appareils et systèmes, quelle que soit la cause de l'altération, compromission et handicap éventuel. C'est dans ce cadre que FERB s'applique à promouvoir des études et des recherches :



- pour le diagnostic et le traitement des maladies métaboliques, vasculaires et dégénératives du système nerveux conjonctif, ostéo-articulaire et musculaire ;
- pour le diagnostic et le traitement des maladies du système cardio-vasculaire ;
- pour le diagnostic et le traitement des maladies du système respiratoire ;
- pour la prévention et la rééducation desdites pathologies et de leurs conséquences ;
- pour la mise en place de processus de rééducation de type multifonctionnel ;
le concept de multifonctionnalité est la base d'une nouvelle façon de traiter la santé dans un contexte d'aide sociale et socio-médicale en mettant l'accent sur le rôle central de la personne assistée. La multifonctionnalité évoque immédiatement un type de traitement dédié à toute la personne, OLISTIQUE, qui ne s'adresse pas à un seul organe mais à l'ensemble de l'individu et se propose comme l'axiome d'un patient pour de nombreux spécialistes et non pas d'un spécialiste pour de nombreux patients. La multifonctionnalité évoque également un modèle sans barrière dans lequel le système organisationnel doit être interprété comme un système ouvert et qui s'adapte, semblable à un accordéon ;
- pour la réintégration de patients souffrant des formes pathologiques en question, dans le monde social, familial, professionnel et relationnel en général.

FERBE œuvre à travers :

- la création et la gestion de structures d'assistance directement ou par le biais de conventions avec des Sociétés ou des organismes publics ou privés hospitaliers et non, proposant des activités de diagnostic, soins et rééducation sous forme de collaborations également public-privé en fonction des dispositions visées par la réglementation en vigueur en la matière ;
- l'organisation de cours de formation, symposium, congrès, activités culturelles et scientifiques destinées à divulguer les objectifs et les initiatives de la Fondation ;
- la concession à des organismes ou à des particuliers de cotisations et de bourses.

HÔPITAL DE TRESORE BALNEARIO:



HORAIRES, ADRESSE, TÉLÉPHONES

Adresse

Via Ospedale, 34
24069 Trescore Balneario (BG)
Situé au début de la Val Cavallina. À 16 km de Bergame
www.ferbonlus.com
ferbonlus@pec.ferbonlus.com
Standard : +39 035 955111

Entrée

Via Ospedale, 34

Lits :

Hospitalisation ordinaire/ DH 87
4 lits techniques de macro activités en ambulatoire à soins de hautes intensités
Day Hospital 1



Direction médicale

Téléphone +39 035 955244

Unités opérationnelles

1. Médecine générale +39 035 955256
2. Rééducation spécialisée
 - Rééducation neuromotrice +39 035 955256
 - Rééducation Parkinson +39 035 955326
 - Rééducation cardio-respiratoire +39 035 955235
 - Rééducation générale en gériatrie +39 035 955256
 - Poly-ambulatoires +39 035 955212

Horaires de visite

Après-midi 13h00 - 15h00

Soir 19h00 - 20h00

Dimanche et jours fériés 13h00 - 20h00

Pendant l'hospitalisation, les visites de la famille et des amis sont autorisées.

Les visiteurs sont tenus de respecter rigoureusement le repos des autres patients et de ne pas entraver les activités du service. Les patients de plus de 65 ans peuvent être assistés par une personne également en dehors des horaires de visite. Dans certains cas particuliers, il est possible d'obtenir une autorisation de visite en dehors des horaires prévus; ces autorisations sont valables pour une seule personne et doivent être demandées à l'infirmier-chef de l'unité de soin. Les visites des enfants de moins de 12 ans sont interdites. Les visiteurs doivent impérativement tenir compte des besoins des patient, surtout des patients les plus graves, en évitant la présence d'un nombre important de personnes dans les chambres.

Service des dossiers médicaux

Téléphone +39 035 955227

Horaire d'ouverture de la chambre mortuaire

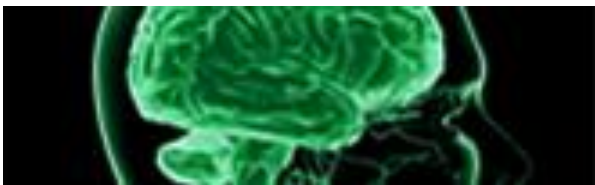
Après-midi 08h30 - 12h30

Après-midi 13h00 - 17h00

CENTRE D'EXCELLENCE POUR LE TRAITEMENT DES PATIENTS ATTEINTS DE LA MALADIE D'ALZHEIMER



Ce centre accueille les personnes souffrant d'une détérioration des fonctions cognitives, provoquée non seulement par la maladie d'Alzheimer, mais également par d'autres formes de démence, dans la phase de comportements dérangeants, comme l'agitation, l'irritabilité et l'agressivité, mettant à rude épreuve les capacités des familles à les assister.





FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



HORAIRES, ADRESSE, TÉLÉPHONES

Adresse

Via Manzoni 128

24025 Gazzaniga (BG)

Situé dans la Vallée Seriana, à 20 km de Bergame.

centro.alzheimer@ferbonlus.com

Pour les réservations d'hospitalisation dans le Centre : +39 035 3065206/ +39 035 3065215

Entrée

Via Manzoni, 128

Lits:

Hospitalisation : 46 + 2 lits techniques de macro activités en ambulatoire à soins de hautes intensités

Direction médicale :

+39 035 3065204

Pendant l'hospitalisation, les visites de la famille et des amis sont autorisées.

Les visiteurs sont tenus de respecter rigoureusement le repos des autres patients et de ne pas entraver les activités du service.

Les patients de plus de 65 ans peuvent être assistés par une personne également en dehors des horaires de visite.

Dans certains cas particuliers, il est possible d'obtenir une autorisation de visite en dehors des horaires prévus; ces autorisations sont valables pour une seule personne et doivent être demandées à l'infirmier-chef de l'unité de soin.

Les visites des enfants de moins de 12 ans sont interdites. Les visiteurs doivent impérativement tenir compte des besoins des patients, surtout des patients les plus graves, en évitant la présence d'un nombre important de personnes dans les chambres.

Ambulatoire pour la prise en charge des troubles cognitifs et des démences (CDCD)

L'ambulatoire de CDCD (ex UVA Unité évaluation Alzheimer) s'adresse aux patients souffrant de démence, à travers une évaluation des troubles de la mémoire et autres troubles cognitifs dont ils se plaignent, afin d'en déterminer l'origine, effectuer un diagnostic et définir un traitement.

Modalités de réservation des prestations en régime d'hospitalisation et en régime ambulatoire

Pour réserver, appeler le 035.06526

CENTRE DE RÉÉDUCATION SPÉCIALISÉ DE CERNUSCO S/N



HORAIRES, ADRESSE, TÉLÉPHONES

Adresse

Via Uboldo, 19

20063 Cernusco sul Naviglio (Milan)

Situé sur la MM2 à 10 minutes de Cascina Gobba (sortie Cernusco S/N) et la route nationale Padana Inferiore.

dscernusco@ferbonlus.com



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



Standard +39 02 92418402

Entrée

Via Uboldo,19

Direction médicale : +39 0292418501

Administration et Service des Dossiers médicaux +39 02 92418402

Lits:

Hospitalisation :

Rééducation spécialisée

- Rééducation neuromotrice +39 02 92418202
- Rééducation Parkinson +39 02 92418333
- Rééducation cardio-respiratoire +39 02 92418202
- Rééducation générale en gériatrie +39 02 92418202

Horaires de visite

- Du lundi au samedi de 17h00 à 20h00
- Dimanche et jours fériés de 11h00 à 13h00 et de 16h00 à 20h00

Pendant l'hospitalisation, les visites de la famille et des amis sont autorisées.

Les visiteurs sont tenus de respecter rigoureusement le repos des autres patients et de ne pas entraver les activités du service.

Les patients de plus de 65 ans peuvent être assistés par une personne également en dehors des horaires de visite.

Dans certains cas particuliers, il est possible d'obtenir une autorisation de visite en dehors des horaires prévus; ces autorisations sont valables pour une seule personne et doivent être demandées à l'infirmier-chef de l'unité de soin. Les visites des enfants de moins de 12 ans sont déconseillées. Les visiteurs doivent impérativement tenir compte des besoins des patient, surtout des patients les plus graves, en évitant la présence d'un nombre important de personnes dans les chambres.

L'HOSPITALISATION DANS NOS CENTRES

Hospitalisation ordinaire - programmée

En cas de pathologies non urgentes, l'hospitalisation peut être proposée par le médecin traitant, le médecin de garde, un spécialiste ou un médecin généraliste, ou par un médecin de l'hôpital à la suite d'une consultation en ambulatoire dans l'hôpital. La demande est examinée par le Médecin du service en fonction des lits disponibles.

Chaque service dispose d'une liste d'attente pour les hospitalisations ordinaires programmées.

Documentation pour l'hospitalisation pour les démarches administratives :

❖ Ressortissants italiens

- Carte de santé (pour les résidents en Lombardie carte CRS - SISS)
- NIF

❖ Ressortissants étrangers

➤ Membres de l'Union européenne ou d'un pays ayant stipulé des accords bilatéraux avec l'Italie :

- Pièce d'identité
- Carte de santé européenne TEAM
- Formulaire spécifiques provenant de leur pays d'origine ou coordonnées de la police d'assurance garantissant la couverture des frais de santé



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



- Ressortissants étrangers hors de l'UE (uniquement pour les hospitalisations en Médecine Générale)
 - Passeport ou Carte d'identité
 - Permis de séjour ou copie de la demande de permis de séjour présentée à la Préfecture de Police
 - Carte de santé ou coordonnées de la police d'assurance garantissant la couverture des frais de santé

Pour des Soins de santé plus urgents

Demande d'hospitalisation rédigée par le médecin traitant ou le spécialiste

Documentation de santé personnelle (traitement en cours avec la liste des médicaments pris, résultats d'exams/analyses précédents, certificats médicaux, copie des dossiers médicaux de précédentes hospitalisations, etc.)

Soins en Mac, macro-activités complexes en ambulatoire (ex Hospitalisation de jour) pour les établissements de santé de Trescore Balneario et Gazzaniga

Il s'agit de cycles de traitement programmés, chacun d'une durée inférieure à une journée, pour des rééducations et des traitements pour lesquels des soins médicaux et infirmiers continus et pluridisciplinaire sont nécessaires, même si une hospitalisation ordinaire n'est pas impérative.

Le traitement doit être proposé par un médecin de l'hôpital à la suite d'une consultation en ambulatoire. Si le traitement est jugé comme faisable, en fonction des critères définis avec l'ATS, le patient est inscrit sur une liste d'attente puis autorisé à suivre les traitements. La documentation nécessaire est la même que pour les hospitalisations ordinaires.

Relations entre les médecins de l'hôpital et les médecins de famille

Dans le but de garantir une continuité des soins, FERB Onlus fait tout le nécessaire pour que le médecin de famille puisse avoir accès à tous les hôpitaux, dans l'intérêt de ses propres patients. FERB prend donc les mesures nécessaires pour garantir :

1. l'accès du médecin de famille aux hôpitaux pendant la phase d'admission, hospitalisation et sortie de son patient
2. la collaboration entre les médecins des hôpitaux et les médecins de médecine générale conventionnés
3. le rapport médical de sortie de l'hôpital, contenant la synthèse du parcours de diagnostic et de soins hospitaliers ainsi que des conseils thérapeutiques pour l'assistance à domicile, destiné au médecin de famille et publié sur le Dossier Médical Électronique du SISS (sauf indications contraires du patient).

Ferb Onlus a stipulé uniquement avec l'ATS de Bergame, un PROTOCOLE D'ENTENTE POUR LES SORTIES ACCOMPAGNÉES valable dans l'est de la province ; Alto Sebino; Basso Sebino; Grumello del Monte ambito Seriate-Valcavallina.:

Biens personnels pendant l'hospitalisation

La Direction de l'hôpital conseille aux patients et à leurs proches, aux usagers et à l'ensemble du personnel, de faire particulièrement attention à surveiller leurs biens personnels pendant leur séjour dans l'hôpital. L'administration, bien qu'assumant ses propres responsabilités, ne garantit toutefois pas la réparation du préjudice subi.

SOINS EN AMBULATOIRE DANS NOS CENTRES

Réervations

A. Réservations par téléphone

Pour toute réservation, modification ou annulation de soins que ce soit à travers le système de santé national ou chez des médecins libéraux

B. Accès direct au guichet

Pour toute réservation de consultations spécialisées, examens de radiologie et examen instrumental, il est possible de se présenter directement au guichet CUP (Centre unique de réservation).

Les consultations urgentes en psychiatrie peuvent être réservées auprès du secrétariat des salles de sport.

Téléphone : 035955321, du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30.



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



Horaires

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

A. *Réservations par téléphone* du lundi au vendredi de 11h30 à 13h30

B. *Accès direct au guichet*

Du lundi au vendredi de 8h00 à 16h45, samedi de 8h00 à 12h00

Service administratif Centre Alzheimer Gazzaniga Tél. +39 0353065206

A. *Réservations par téléphone* du lundi au vendredi de 09h00 à 13h00

B. *Accès direct au guichet*

Du lundi au vendredi de 09h00 à 13h00

Service administratif Centre de Rééducation Spécialisée Cernusco s/N Tél. +39 02 92418402 2° étage

A. *Réservations par téléphone* du lundi au vendredi de 08h30 à 13h00 et de 14h00 à 16h00

B. *Accès direct au guichet*

Du lundi au vendredi de 08h30 à 13h00 et de 14h00 à 16h00

Documentation à présenter au moment de la réservation/admission

1. Ordonnance du médecin traitant (médecin en soins primaires, pédiatre de famille ou médecin spécialiste) rédigée sur une ordonnance régionale (validité un an à compter de la date de rédaction)

2. Carte de santé ou Carte régionale des services

3. Exonération éventuelle du ticket modérateur

L'ordonnance du médecin traitant n'est pas nécessaire pour les consultations spécialisées à "accès direct", comme :

a. Odontologie ;

b. Ophtalmologie (uniquement pour le contrôle de la vue);

Uniquement pour les ressortissants étrangers

➤ Membres de l'Union européenne ou d'un pays ayant stipulé des accords bilatéraux avec l'Italie :

Pièce d'identité

Carte de santé européenne TEAM

Formulaires spécifiques provenant de leur pays d'origine ou coordonnées de la police d'assurance garantissant la couverture des frais de santé

➤ Ressortissants étrangers hors de l'UE

Passeport ou Carte d'identité

Permis de séjour ou copie de la demande de permis de séjour présentée à la Préfecture de Police

Carte de santé ou coordonnées de la police d'assurance garantissant la couverture des frais de santé

Documents à présenter en ambulatoire

Au moment de la prestation des soins, le patient doit présenter les documents suivants :

1. Reçu de paiement (sauf en cas d'exonération) Il est conseillé aux patients de régler la consultation et/ou les soins au moment de la réservation ou de toute façon avant de se rendre à l'ambulatoire

2. Réservation

3. Ordonnance du médecin



Les prestations disponibles en ambulatoire par service

A. Trescore Balneario

Radiologie	Cardiologie
<ul style="list-style-type: none">• Radiographie du squelette• Radiographie du thorax• Appareil digestif, lavement baryté, œsophage (avec produit de contraste)• Nasopharynx, larynx, abdomen (sans produit de contraste)• Scintigraphie osseuse, pulmonaire, rénale• Mammographie	<ul style="list-style-type: none">• Consultation de cardiologie• Électrocardiogramme• ECG Holter cardiaque• Contrôle de la tension en ambulatoire• Test d'effort• Échocardiogramme
Pneumologie	Chirurgie
<ul style="list-style-type: none">• Consultation de pneumologie• Fonctions respiratoires• Spirométrie• Polysomnographie	<ul style="list-style-type: none">• Consultation de Chirurgie• Soins• Angiologie Echo-Doppler couleur des troncs supra-aortiques (TSA)• Consultation de Proctologie• Consultation de Angiologie - Sclérothérapie
Neurologie	Maladie de Parkinson
<ul style="list-style-type: none">• Consultation de neurologie• Consultation pour céphalée	<ul style="list-style-type: none">• Consultation en ambulatoire
Oto-rhino-laryngologie	Ophtalmologie
<ul style="list-style-type: none">• Consultation O.R.L.	<ul style="list-style-type: none">• Visite ophtalmologique
Physiatrie Rééducation	Dermatologie
<ul style="list-style-type: none">• Consultation de physiatrie• Consultation orthopédique• Rééducation motrice	<ul style="list-style-type: none">• Consultation de dermatologie
Odontostomatologie	
<ul style="list-style-type: none">• Visite d'odontostomatologie• Extraction dentaire• Soins dentaires• Prothèses dentaires• Traitement au laser en odontostomatologie• Hygiène bucco-dentaire• Parodontologie	<ul style="list-style-type: none">• Consultation d'orthognatodontie• Traitement des malocclusions dentaires et/ou squelettique avec une attention particulière aux problèmes de posture• Pédodontie• Chirurgie maxillo-faciale en ambulatoire• SOINS SOUS LE RÉGIME DE LA PROFESSION LIBÉRALE

B. Cernusco sul Naviglio

Physiatrie Rééducation	Neurologie
<ul style="list-style-type: none">• Consultation de physiatrie	<ul style="list-style-type: none">• Consultation de neurologie
Maladie de Parkinson et troubles du mouvement	
<ul style="list-style-type: none">• Consultation en ambulatoire	



C. Gazzaniga

Ambulatoire CDCD	Psychologue
<ul style="list-style-type: none">• Consultation en ambulatoire	<ul style="list-style-type: none">• Tests neuropsychologiques

Critères d'accès aux soins dentaires

La D.G.R N.VIII/3111 du 01.08.2006 a défini deux critères pour les soins dentaires pris en charge par le S.S.R. :

- Critère clinique : le médecin qui rédige l'ordonnance doit vérifier l'existence des prérequis pour la prise en charge par le S.S.R. des soins dentaires à prescrire
- Critère socio-économique : les opérateurs des guichets de réservation de l'établissement de santé qui fournit le service sont tenus de vérifier, sur la base des déclarations de l'ayant-droit que celui-ci est en possession des critères socio-économiques requis. Ces catégories de patients peuvent bénéficier des soins dentaires par le service de santé régional quelles que soient les éventuelles conditions pathologiques présentes.

La fourniture des soins dentaires par le S.S.R. est uniquement destinée aux patients résidant en Lombardie.

Temps d'attente.

FERB Onlus s'engage à garantir aux usagers, des services de plus en plus qualifiés dans le respect des temps d'attente maximum définis par la Région Lombardie en accord, au niveau provincial, avec l'ATS de Bergame. Ces services se réfèrent à la première consultation ou examen spécialisé et FERB s'engage à les respecter au moins dans un de ses Centres. Des informations supplémentaires sur les temps d'attente maximum définis par la Région et sur les temps de fourniture des soins par notre Structure sont disponibles au moment de la réservation ou en consultant les panneaux affichés dans les différents ambulatoires de la Structure ou encore en consultant notre site : www.ferbonlus.com

Profession libérale

Les usagers peuvent bénéficier des prestations fournies sous le régime "Profession libérale" par des médecins de notre structure. L'usager a la possibilité de demander des informations sur le nom des médecins libéraux, les jours et les horaires des consultations, le type de service fourni et les tarifs,

- en appelant le numéro 0353068287 du lundi au vendredi de 10h30 à 12h30 ou en se présentant directement aux guichets CUP aux horaires susindiqués;

TICKET MODÉRATEUR

Le ticket modérateur est une forme de participation de l'usager aux frais de santé qui paie le ticket uniquement pour les prestations en ambulatoire et non pour l'hospitalisation. Les tarifs varient en fonction des normes en vigueur pour la période et en fonction du revenu et de la pathologie. **Le ticket modérateur doit être impérativement payé avant de se rendre à l'ambulatoire.**

Où payer le ticket modérateur

Le paiement peut être effectué aux guichets CUP des hôpitaux et des poly-ambulatoires, selon les modalités suivantes :

1. en espèces
2. Carte de débit
3. chèques

D'autres modalités de paiement alternatives sont disponibles :

4. virement bancaire - Iban : IT09E0542853630000000085548

Nous précisons que pour le paiement par virement bancaire, il est nécessaire de spécifier le numéro de réservation indiqué sur la feuille ou par l'opérateur téléphonique.



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



SERVICE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS (URP)

Qu'est-ce que c'est

Il s'agit d'un service disponible pour chaque usager afin de garantir transparence et participation. Il regroupe des opérateurs qualifiés de chacun des trois hôpitaux que l'utilisateur peut contacter en personne, par téléphone, fax ou courrier électronique.

Son rôle :

Ce service fournit toutes les informations concernant les hospitalisations et les soins en ambulatoire ainsi que sur les modalités d'accès aux soins et aux dossiers administratifs. Il offre également la possibilité de consulter la version intégrale de la Charte des Services de la structure.

Il encourage la participation

Un service dédié à l'écoute des opinions, des suggestions et des propositions des usagers afin d'améliorer la fourniture des services.

Il est également chargé du contrôle de la qualité perçue par les patients à travers la collecte et l'élaboration de questionnaires distribués à tous les dirigeants et aux usagers des services en ambulatoire.

Il garantit la protection des droits

Il est chargé de protéger tous les droits des usagers également à travers des signalisations et des plaintes. Si l'utilisateur estime que les services fournis ne sont pas satisfaisants, il a la possibilité de faire une signalisation en personne, par téléphone ou courrier électronique ; les procédures internes seront immédiatement déclenchées pour pouvoir répondre à l'utilisateur dans les 20 jours.

Comment prendre contact

Les usagers peuvent contacter le référent URP auprès de la Direction médicale de l'hôpital de Trescore Balneario, du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00.

Pour les contacts par téléphone ou fax :

Téléphone 035.958244 Fax. 035.944598

Les usagers peuvent contacter le référent URP auprès de la Direction médicale de l'hôpital de Cernusco S/N du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00.

Téléphone : 02.92418402

Les usagers peuvent contacter le référent URP auprès du Centre Alzheimer de l'hôpital de Gazzaniga, du lundi au vendredi, de 9h00 à 13h00.

Téléphone : 035 3065215

ASSOCIATION DE VOLONTAIRES (AVO)

L'AVO opère dans les hôpitaux de FERB Onlus ; tout usager peut les contacter en cas de nécessité de soins et pour offrir sa collaboration.