

FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ETS

CERTIFIED
ISO 9001



LA CARTA DEI SERVIZI

CODICE: DN_SGQ_02

DATA: 02/09/2026

REVISIONE: 05



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;
- 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;

**FERB**FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ETSCERTIFIED
ISO 9001

- 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 ETS 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, alle 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 ETS 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 ETS 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.

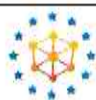
Il sito di FERB ETS www.ferb-ets.com

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, socioassistenziale e sociosanitario 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;

¹ il concetto di polifunzionalità pone le basi per un modo diverso di fare salute nel contesto del sociosanitario e del socioassistenziale 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

**FERB**FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ETSCERTIFICATO
ISO 9001

- 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 convenzioni 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.ferb-ets.com
Pec: protocollo@pec.ferb-ets.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)

Direzione medica

Telefono +39 035 955244

Unità 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 13:30 alle 14.30 e dalle 19.00 alle 20.00

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
ETSCERTIFIED
ISO 9001

- Giorni festivi dalle 13:30 alle 17:30 e dalle 19.00 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 previo permesso accordato dal coordinatore infermieristico. Sono vietate le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni. È necessario che i visitatori tengano presenti le esigenze degli ammalati, soprattutto dei più gravi, evitando l'affollamento delle camere di degenza. È 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

CENTRO DI ECCELLENZA PER LA CURA DI MALATI DI ALZHEIMER



La struttura è rivolta al ricovero di persone con malattia di Alzheimer o altre forme di demenza, esclusivamente se di grado da lieve a moderato. Requisito fondamentale è la presenza di capacità cognitive e motorie residue tali da consentire la strutturazione di un idoneo percorso riabilitativo. L'accesso avviene durante le fasi di scompenso e disequilibrio del percorso di malattia, con l'obiettivo primario di ripristinare tale equilibrio per favorire il rientro dei pazienti al proprio domicilio.



Indirizzo

Via Manzoni 130, 24025 Gazzaniga (BG)
Situato nella media Valle Seriana A 20 Km. da Bergamo

Sito: www.ferb-ets.com

Pec: protocollo@pec.ferb-ets.com

Mail: caposala-alzheimer@ferb-ets.com

Per prenotazioni ricoveri Centro: 035 3065329

Ingresso

da Via Manzoni, 130

Posti letto:

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

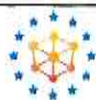
Direzione medica:

+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.

**FERB**FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ETSCERTIFICATO
ISO 9001

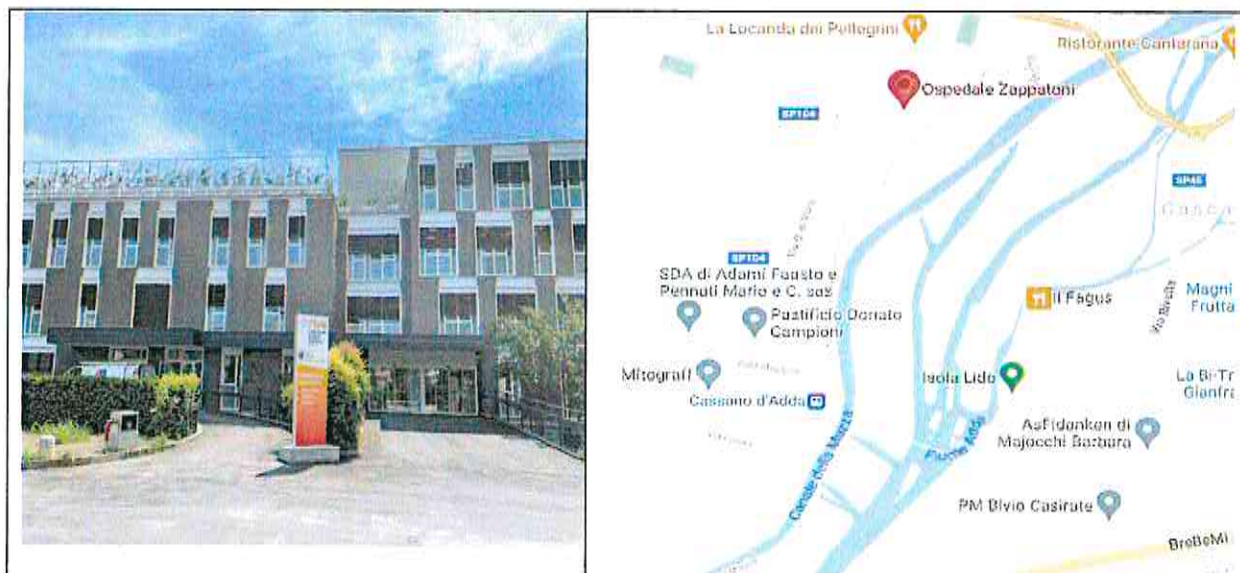
È possibile, in casi particolari, ottenere permessi di visita fuori orario, per un solo visitatore da concordare con la coordinatrice infermieristica del reparto. Sono vietate le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni.

Il Centro Alzheimer di Gazzaniga offre un percorso assistenziale integrato e specialistico, dedicato alla diagnosi, alla cura e alla riabilitazione dei disturbi cognitivi e delle demenze. Per prenotazioni con SSN ed anche in regime di solvenza o libera professione, contattare direttamente il CUP al numero 0353065215 oppure cup-alzheimer@ferb-ets.com

Le attività ambulatoriali del centro si articolano in diversi servizi chiave:

- Ambulatorio CDCD (Centro Disturbi Cognitivi e Demenze): Rappresenta il punto d'accesso principale. Qui si effettuano le visite specialistiche per l'inquadramento diagnostico iniziale, l'impostazione dei trattamenti farmacologici e il monitoraggio periodico dell'evoluzione della patologia.
- Valutazioni Neuropsicologiche: Svolte da neuropsicologhe esperte, consistono in un'attenta somministrazione di test standardizzati per mappare nel dettaglio le funzioni cognitive (memoria, attenzione, linguaggio, funzioni esecutive) e orientare al meglio le strategie terapeutiche.
- Attività Ambulatoriali Complesse (MAC) di Training Cognitivo e Motorio: Percorsi riabilitativi individualizzati volti a stimolare le abilità residue. Attraverso interventi mirati e personalizzati sulle esigenze del singolo paziente, si lavora in parallelo sulla riabilitazione cognitiva e sul mantenimento delle capacità motorie e funzionali.
- MAC con Stimolazione Magnetica Transcranica (TMS): Un servizio d'avanguardia che integra i protocolli riabilitativi avanzati con l'uso della TMS, una tecnica di neurostimolazione non invasiva in grado di modulare l'attività cerebrale e supportare la neuroplasticità nei pazienti con declino cognitivo.
- Nuovo Servizio di Teleriabilitazione Cognitiva Domiciliare: Un'innovativa attività di prossima attivazione che consentirà ai pazienti di proseguire gli esercizi di stimolazione cognitiva direttamente a casa. Grazie alle tecnologie digitali e alla supervisione a distanza dell'equipe, si garantisce una continuità terapeutica efficace e accessibile anche nel proprio ambiente domestico.

CENTRO DI RIABILITAZIONE SPECIALISTICA DI CASSANO D'ADDA



Indirizzo

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

Posti letto:

Riabilitazione Specialistica e Generale Geriatrica

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

Numeri utili:

Direzione medica: 0363565628

Ufficio Amministrativo e Ufficio Cartelle Cliniche: 0353068227

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

Da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 15.30

Coord. Infermieristica 0363565603

Mail: cscassano@ferb-ets.com

Da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Segreteria 0363565601

Accettazione ricoveri 0363565623

Lunedì e giovedì dalle 8.30 alle 15.00

Assistente sociale 0363565605

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.

È 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. È consigliabile evitare le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni. È 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) 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. Agenda con prenotazione in regime di Servizio Sanitario Regionale Telefono n° 0363565601

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 oppure scrivere a caposala-alzheimer@ferb-ets.com

Cassano:

Per ricoveri presso il Presidio FERB ETS 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, macro-attività 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 ETS 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 SSS (salvo diversa indicazione del paziente).

Con la sola ATS di Bergamo Ferb ETS 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 Val Cavallina.

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 Calcinante

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

- Prenotazioni telefoniche* Tel. +39 035955287 dalle 10.30 alle 12.00 da lunedì a venerdì solo per prestazioni in libera professione
- 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 fisiatrici 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. 0353065215

- Prenotazioni telefoniche* da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.30
- Accesso diretto allo sportello*
Da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.30

Cassano d'Adda Ufficio Amministrativo Tel. 0363565601

- Prenotazioni telefoniche* da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30
- 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
Ortopedia	
<ul style="list-style-type: none"> • Visita ortopedica 	

**FERB**FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ETSCERTIFICATO
ISO 9001

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 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 fisiatrica 	<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 socioeconomico: l'accertamento dei criteri socioeconomici 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 ETS 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.ferb-ets.com

Attività Libero Professionale

Gli utenti possono usufruire di prestazioni erogabili in regime "Libero Professionale" da professionisti dell'Azienda. È 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

È 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 offerti da FERB ETS 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.ferb-ets.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 ETS che può essere fatto pervenire attraverso:

una mail all'indirizzo della Responsabile URP carla.martinelli@ferb-ets.com oppure telefonando allo 0353068244

- recandosi di persona della Responsabile URP c/o la Direzione Medica del presidio FERB ETS di Trescore Balneario da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 15.00.

- 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 Gazzaniga 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

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

FERB ETS desidera conoscere l'opinione di utenti e caregiver, relativa all'assistenza erogata. Le valutazioni, raccolte attraverso un questionario 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.

RICHIEDITA 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.ferb-ets.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@ferb-ets.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 ETS 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 ETS opera l'AVO, cui ogni utente può fare riferimento per necessità assistenziali e per offrire attivamente la propria collaborazione.

Data compilazione _____
(gg/mm/aaaa)

Reparto _____

D01 Il suo ricovero è avvenuto

D'urgenza	☐
Programmato	☐
Day Hospital	☐

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

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 sì

A13 Sesso F ☐ M ☐

A14 Età

A15 Scolarità

Nessuna ☐
 Scuola obbligo ☐
 Scuola superiore ☐
 Laurea ☐

A16 Nazionalità

Italiana ☐
 Europea ☐
 Extraeuropea ☐