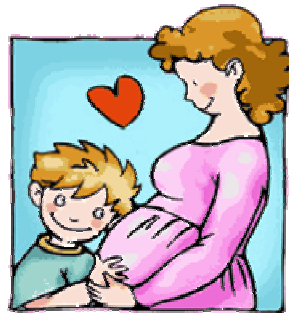


BURLO

Breve Guida ai Servizi



*Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico Pediatrico “**Burlo Garofolo**” - Ospedale di alta specializzazione e di rilievo nazionale per la salute della donna e del bambino.*

Presentazione:

Il Burlo Garofolo è un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico per il tema pediatria, e si caratterizza come ospedale di alta specializzazione e di rilievo nazionale nel settore pediatrico ed in quello della tutela della maternità e della salute della donna

Assicura l'erogazione di prestazioni diagnostiche, di cura e di riabilitazione a cittadini della provincia di Trieste, della Regione Friuli Venezia Giulia ed extraregionali, compresi i cittadini stranieri.

I principi ai quali si ispira l'Istituto sono:

- la garanzia dell'equità e dell'universalità dell'accesso;
- il rispetto della libertà delle scelte e dei diritti del cittadino;
- la tutela della qualità della vita umana nelle sue diverse fasi, attraverso l'offerta di possibilità di scelta consapevoli e responsabili;
- il rispetto delle pari opportunità nella selezione e valorizzazione del personale;
- la responsabilità gestionale e clinica nei confronti della comunità;
- la finalizzazione prioritaria delle attività di ricerca al miglioramento delle condizioni di salute della donna e del bambino;
- la Dichiarazione di Helsinki riguardo ai principi etici della ricerca medica applicata agli esseri umani;
- la Convenzione di Oviedo per la protezione dei diritti dell'uomo e la dignità dell'essere umano riguardo alle applicazioni della biologia e della medicina;
- le linee guida dell'Unione Europea di buona pratica clinica per l'esecuzione delle sperimentazioni cliniche;
- le normative italiane inerenti i Comitati Etici e la Sperimentazione Clinica;
- la Carta dei Diritti del Bambino in Ospedale.

Gli impegni dell'Azienda

L'Istituto si impegna a garantire i diritti delle donne e dei bambini e chiede l'impegno degli utenti a rispettare alcune regole generali di comportamento per consentire il buon svolgimento di tutte le attività e servizi e una serena convivenza durante il ricovero.

Conoscere i propri "diritti"...

L'Azienda si impegna a garantire il diritto dei bambini e delle loro famiglie, delle donne e dei cittadini:

- a ricevere assistenza e cura di qualità, secondo criteri di efficacia ed efficienza;
- alla continuità dei servizi;
- all'equità e all'imparzialità, nel rispetto delle differenze senza discriminazione di sesso, razza, nazionalità, lingua, cultura e religione;
- al rispetto della dignità umana durante le cure; ad essere identificato con il proprio nome e trattato con rispetto;
- alla riservatezza di tutte le informazioni sullo stato di salute e sulle prestazioni erogate e al rispetto della privacy durante gli interventi diagnostici e i trattamenti in generale;
- alla sicurezza e alla protezione dai rischi derivanti dal malfunzionamento di dispositivi e servizi erogati;
- ad una appropriata valutazione e gestione del dolore;
- a ricevere informazioni chiare, semplici, esaurienti e comprensibili sull'accesso ai servizi, sulla malattia e sulle cure, sulla possibilità di indagini e cure alternative, anche se eseguibili in altre strutture;
- ad esprimere o negare il proprio consenso, realmente informato, sulle cure, sui possibili rischi e disagi prima di sottoporsi agli interventi proposti dal personale sanitario; nonchè ad esprimere il proprio consenso per le attività di ricerca e formazione;
- alla scelta fra le varie strutture che erogano le stesse prestazioni;

- a sporgere reclami e segnalazioni, a proporre suggerimenti ed elogi e ad essere informati sull'esito degli stessi dopo il sollecito esame degli uffici competenti;
- alla partecipazione al processo di cura e al miglioramento della qualità delle attività sanitarie;
 - all'accesso alla documentazione sanitaria che lo riguarda, che deve essere chiara, leggibile e completa;
- alla "normalità": ad essere curato senza che vengano alterati, per quanto possibile, i suoi ritmi di vita, le sue abitudini e le sue relazioni sociali e familiari.

... ricordando i "doveri"

- avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti e dei bisogni degli altri utenti;
- rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori e collaborare con il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'attuazione di un corretto programma clinico ed assistenziale;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature, e gli arredi presenti nelle strutture sanitarie;
- rispettare gli orari e l'organizzazione sanitaria al fine dello svolgimento delle attività;
- rispettare le limitazioni di accesso;
- rispettare la quiete ed evitare il disturbo del riposo sia diurno che notturno; limitare le visite ed evitare l'affollamento nei reparti al di fuori degli orari indicati; spegnere cellulari e volume TV, e lettori CD, ecc...;
- non fumare all'interno delle strutture sanitarie;
- non allontanarsi dai reparti/servizi senza avvisare il personale;

Come prenotare gli esami di laboratorio

Non è richiesta la prenotazione per eseguire gli esami di laboratorio, tranne che per alcuni esami di genetica (cariotipi). I bambini di età compresa tra gli 0 e i 14 anni hanno l'accesso prioritario: non ritirano il numero "eliminacode" ed hanno la precedenza al primo sportello libero.

I minori di 16 anni devono sempre essere accompagnati da chi esercita la potestà genitoriale o altri adulti purchè muniti di delega.

Nella fascia di età compresa tra i 16 e i 18 anni, gli esami ematici vengono eseguiti anche se il minore non è accompagnato ma in questo caso, i referti vengono inviati a domicilio per posta ai genitori.

Per le donne in gravidanza regolarmente sposate e che hanno compiuto i 16 anni di età è richiesta la presenza del marito.

Quali documenti sono necessari per eseguire gli esami?

E' necessario essere muniti della tessera sanitaria e della prescrizione (ricetta) del medico curante, perché le procedure amministrative richiedono l'inserimento del codice a barre della richiesta.

Quando si eseguono gli esami?

Gli esami di laboratorio si possono eseguire da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 10.00.

Come si eseguono gli esami?

- Si accede direttamente agli sportelli CUP del Centro Prelievi, al 1° piano della Palazzina Ambulatori, per la procedura di accettazione e per il pagamento, se dovuto.
- Successivamente si effettua l'esame all'attiguo Centro Prelievi.

Come ritirare i referti di laboratorio e i referti radiologici:

Quali documenti sono necessari?

Per poter ritirare i referti è necessario presentarsi con un documento di identificazione personale.

Chi può ritirare?

L'interessato/a o altro adulto, **purchè in possesso di delega scritta e copia del documento del delegante.**

In caso di minore, il referto è ritirato da chi esercita la potestà genitoriale.

Come si ritirano i referti?

- Presentandosi presso il Servizio Informazioni si possono ritirare i referti di:
 - esami radiologici (dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 19.20)
 - esami di laboratorio completi (dal lunedì al venerdì, dalle 12.30 alle 19.20)
- Tramite spedizione postale, esplicitando la richiesta al momento della prenotazione o dell'accettazione degli esami di laboratorio.

Ai sensi della normativa vigente (art. 4 comma 18 Legge 412/1991), il mancato ritiro dei referti entro 30 giorni dall'esame comporta l'addebito dell'intero costo della prestazione.

Come prenotare visite e prestazioni specialistiche ambulatoriali:

Quali documenti sono necessari?

Per effettuare una prenotazione, sia telefonicamente, sia di persona, sia tramite Internet, è necessario essere muniti della tessera sanitaria e della prescrizione (ricetta) del medico curante, perché le procedure amministrative richiedono l'inserimento del codice a barre della richiesta.

Chi può prenotare?

L'interessato/a o altra persona, purché sia munita della documentazione necessaria.

Come prenotare?

- Presentandosi agli sportelli CUP del Burlo, in Atrio Centrale al Piano Terra, dalle 7.45 alle 19.20;
- Presso gli sportelli CUP della Palazzina Ambulatori dalle 11.30 alle 13.20;
- Presso tutti gli sportelli CUP dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria e dei Distretti dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 1 di Trieste (CUP interaziendale);
- Presso le farmacie convenzionate;
- Telefonicamente tramite il *Call Center* ☎040-6702011, da lunedì a venerdì, dalle ore 8.00 alle 17.00;
- Telefonicamente contattando lo sportello CUP del Burlo, da lunedì a venerdì ☎ 040-3785.468 dalle ore 13.00 alle 19.15;
- Via internet tramite il sito del Burlo www.burlo.trieste.it (prenotazioni on-line); in tal caso la conferma della prenotazione con il giorno dell'appuntamento verrà fornita entro 72 ore. Al momento della prenotazione l'utente deve essere già in possesso dell'impegnativa il cui codice a barre verrà richiesto per effettuare la prenotazione.

L'azienda si impegna a comunicare tempestivamente eventuali modifiche degli appuntamenti; **si raccomanda di comunicare per tempo eventuali disdette**, per favorire un razionale ed efficace accesso alle prestazioni sanitarie.

Come effettuare i pagamenti:

Quando si effettuano i pagamenti ?

Il pagamento si esegue prima dell'esecuzione delle prestazioni ambulatoriali. Solo in alcuni casi specifici può essere effettuato in un momento successivo, secondo le indicazioni ricevute al momento della prenotazione.

Dove si effettuano i pagamenti?

- Agli sportelli CUP del Burlo, presso l'Atrio Centrale al Piano Terra, da lunedì a venerdì, dalle 7.45 alle 19.20;
- Presso tutti gli sportelli CUP della provincia di Trieste.

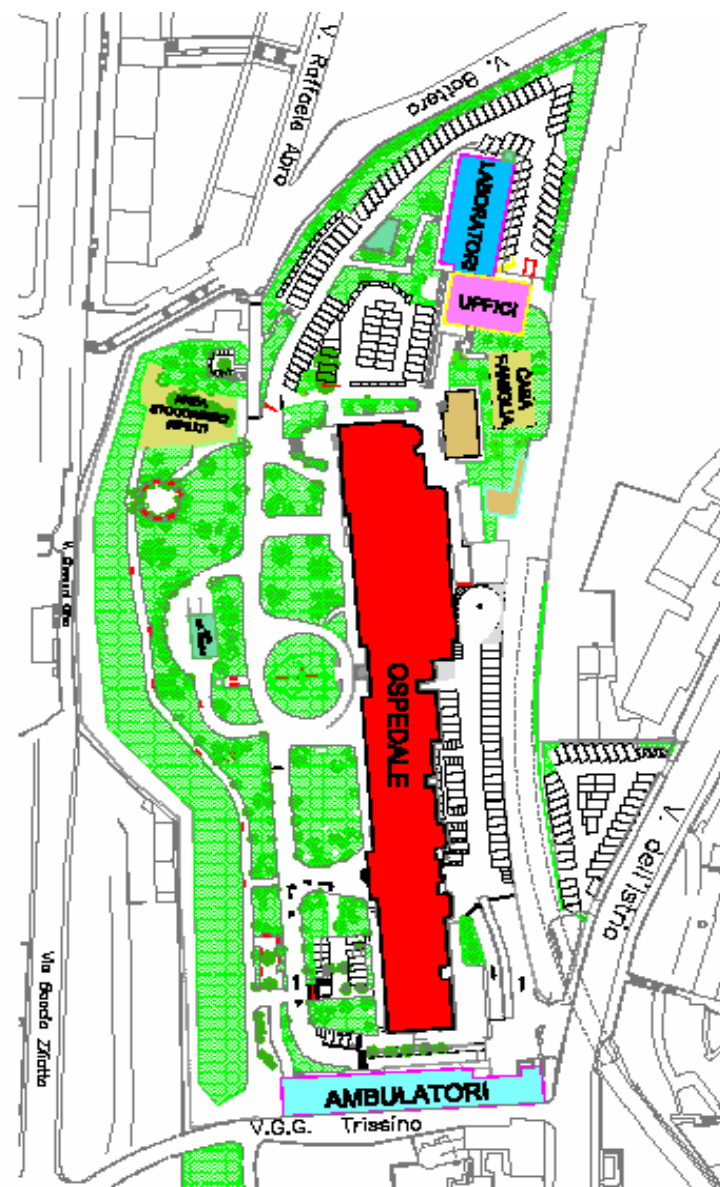
▪ *Come si effettuano i pagamenti?*

E' possibile utilizzare denaro contante, bancomat, carte di credito.

In caso di necessità, all'interno dell'Istituto è disponibile uno sportello Bancomat.

Vi sono delle casse automatiche, poste nell'Atrio Centrale, esclusivamente per il pagamento delle prestazioni di Pronto Soccorso in orario notturno o festivo.

Piantina



Elenco Strutture Operative/Servizi:

Dipartimento di Medicina e dei Trapianti di Midollo osseo.

- S.C.U. Clinica Pediatrica:
 - ✓ S.S. *Endocrinologia, auxologia e diabetologia;*
 - ✓ S.S. *Gastroenterologia e Nutrizione Clinica;*
 - ✓ S.S. *Allergologia e trattamento dell'asma;*
- S.C.O. Pediatria d'urgenza con servizio di Pronto Soccorso;
- S.C.O. Neuropsichiatria Infantile e Neurologia Pediatrica;
- S.C.O. Neonatologia e Terapia Intensiva Neonatale;
- S.S. *Rooming-in* e promozione *breast-feeding*;
- S.C.O. Oncoematologia:
 - S.S.D. *Malattie Metaboliche;*
 - S.S.D. *Trapianto di midollo osseo.*

Dipartimento di Chirurgia:

- S.C.O. Chirurgia e Urologia pediatrica;
- S.C.O. Chirurgia maxillo – faciale e Odontostomatologia;
- S.C.O. Oculistica e riabilitazione visuo-motoria;
- S.C.O. Ortopedia, Traumatologia pediatrica e Centro per il trattamento della scoliosi;
- S.C.O. Otorinolaringoiatria e audiologia pediatrica con servizio di logopedia;
- S.C.O. Anestesia e Rianimazione.

Dipartimento di Ostetricia e Ginecologia:

- S.C.U. Clinica Ostetrica e Ginecologica;
- S.C.O. Patologia Ostetrica;

- S.S.D. Diagnostica Ecografica Prenatale e Ginecologica;
- S.S.D. Procreazione Medicalmente Assistita;
- S.S.D. Isteroscopia diagnostica ed operativa.

Dipartimento di Medicina Molecolare e di Laboratorio.

Dipartimento Interaziendale di Medicina Trasfusionale.

Alcuni consigli/informazioni utili per il soggiorno in ospedale.

Quali documenti sono necessari per il ricovero?

- la tessera sanitaria;
- un documento di riconoscimento;
- il codice fiscale;
- la documentazione clinica eventualmente già in possesso (relazioni mediche, esami di laboratorio, cartelle cliniche di precedenti ricoveri, ecc.);
- le prescrizioni mediche per terapie in corso o recenti, con l'indicazione dei farmaci.



Quali oggetti personali portare da casa?

- biancheria, pigiama o camicia da notte, vestaglia, pantofole, effetti personali, asciugamani e il necessario per l'igiene personale (limitatamente a quanto strettamente necessario);
- abbigliamento compatibile con la vita ospedaliera (per



l'accompagnatore che si ferma in reparto);

- solo una piccola somma di denaro per lo stretto necessario.

È sconsigliato portare con sé oggetti preziosi e si raccomanda di non lasciare incustodito alcun oggetto di valore.

Durante il ricovero i piccoli pazienti possono tenere con sé i propri giochi

e/o altri oggetti personali, purché questi non rappresentino un ostacolo per il loro o altrui programma di cure.

Orari visite parenti e familiari.



Dipartimento Chirurgico: dalle 14.00 alle 19.00
Dipartimento di Medicina: dalle 16.00 alle 18.00.

Dipartimento Ostetrico-Ginecologico: dalle 14.00 alle 16.30 e dalle 19.00 alle 20.30.

Si raccomanda di limitare le visite presso la degenza di ostetricia e ginecologia a un visitatore per volta e a rispettare l'orario prestabilito.

Nei reparti di Rianimazione, di Terapia Intensiva Neonatale e di Oncoematologia, è necessario chiedere indicazioni al personale sanitario.

Presenza di un genitore:

I genitori/accompagnatori dei bambini ricoverati possono stare, uno per volta, con il loro bambino giorno e notte e sono coinvolti nelle cure.

Per i genitori dei bambini ricoverati che provengono da fuori Trieste c'è la possibilità di soggiornare presso la foresteria "CASA MIA". Le richieste vanno formulate al Coordinatore Infermieristico che attiva la foresteria secondo il regolamento. La disponibilità di alloggio è limitata e, generalmente, viene data la precedenza ai casi in cui sia previsto un ricovero prolungato.

I genitori possono usufruire della mensa ospedaliera a prezzo di costo, con le modalità di accesso che sono indicate dal personale infermieristico. Le mamme che allattano hanno diritto al pasto gratuitamente.

In questo ospedale viene applicata la metodica del "Rooming in"; alle puerpere viene offerta la possibilità di avere accanto a sé il figlio per tutto il tempo che esse desiderano e, appena possibile, vengono coinvolte nella cura del neonato.

Colloqui con i medici:

È sempre possibile per i familiari avere informazioni sullo stato di salute dei pazienti dal medico referente oppure chiedendo un colloquio con il Primario, tramite il Coordinatore

Infermieristico, nel rispetto delle modalità stabilite dalla legge sulla "privacy".

Visite mediche ed indagini diagnostiche:

Di norma si svolgono durante il mattino e durante la visita possono essere presenti studenti e medici in formazione specialistica che frequentano i reparti dell'Istituto. Il medico informa il paziente in modo chiaro e comprensibile sugli esami, sulle cure prescritte e sugli interventi proposti.

La normativa prevede che prima di essere sottoposto ad esami diagnostici e interventi terapeutici il paziente, adeguatamente informato, esprima il suo consenso scritto. Nel caso di minori di 18 anni il consenso deve venire concesso da entrambi i genitori.

Dimissioni:

Al momento delle dimissioni viene rilasciata la "lettera di dimissione", relazione clinica per il medico curante. Se la relazione non viene consegnata subito, verrà inviata a domicilio, a cura dell'Ospedale, entro quindici giorni. Il rientro al proprio domicilio è previsto con mezzi propri.

La copia della cartella clinica potrà essere richiesta presso il Servizio Informazioni nell'atrio centrale dell'IRCCS.

Servizio Sociale:

Il Servizio Sociale opera in sinergia con tutte le strutture presenti all'interno dell'IRCCS. La metodologia operativa è centrata sul processo di aiuto, finalizzato a sostenere le donne, i bambini e i loro genitori durante la permanenza in ospedale, offrendo sostegno per rimuovere le condizioni di disagio, collaborando con i servizi sociali e socio sanitari territorialmente competenti.

Gli interventi del Servizio Sociale vengono attivati dal personale sanitario anche su richiesta delle persone interessate.

Servizio Religioso:

L'Istituto s'impegna, per quanto possibile, a soddisfare le richieste di assistenza religiosa provvedendo a contattare i diversi ministri di culto.

All'interno dell'Ospedale vi è una Chiesa cattolica situata al piano terra dell'Edificio Centrale. La suora e il sacerdote sono presenti quotidianamente all'interno dell'Istituto e a loro ci si può rivolgere per ogni necessità di tipo spirituale e religiosa.

Per contattare un ministro di altri culti, si può formulare la richiesta al Coordinatore Infermieristico.

Mediazione culturale:

Per favorire l'accesso delle persone straniere ai servizi sanitari, l'Istituto ha attivato una collaborazione con un'associazione che svolge attività di mediazione linguistico-culturale.

Il mediatore culturale è una persona qualificata, con una formazione professionale specifica, che è tenuta a mantenere il segreto professionale. Il suo compito è di favorire la comunicazione con il medico, gli operatori sanitari e tutti i professionisti dell'Ospedale.

In particolare per:

- spiegare il vostro problema sanitario;
- capire quale è la vostra diagnosi;
- capire bene la cura che vi prescrivono ;
- capire cosa dovrete fare una volta dimessi.

In caso di necessità tale servizio è gratuito purchè attivato dal Coordinatore Infermieristico o dai medici delle strutture sanitarie.

Associazioni di Volontariato:

Alcune Associazioni di Volontariato operano all'interno dell'ospedale per pazienti con particolari patologie o problematiche sociali.

Informazioni al riguardo possono essere fornite dal Coordinatore Infermieristico e dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):

L'ufficio relazioni con il Pubblico si occupa del servizio informativo rivolto all'utenza, collabora con le associazioni di volontariato, raccoglie e analizza le segnalazioni e i reclami, si occupa di monitorare il livello di soddisfazione degli utenti.

Gli utenti, gli organismi di volontariato o di tutela accreditati presso la Regione, possono presentare segnalazione/reclamo entro 15 giorni dal momento in cui sono venuti a conoscenza di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni sanitarie erogate dall'Istituto.

Le segnalazioni e/o reclami possono essere presentati:

- di persona , presso l'U.R.P. situato al Piano Terra della Palazzina Ambulatori ,dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e nel primo pomeriggio su appuntamento
- per iscritto attraverso l'apposito modulo disponibile presso l'apposita Cassetta Reclami situata nell'Atrio Centrale dell'Istituto
- per iscritto attraverso lettera in carta semplice inviata a URP presso "Burlo Garofolo" Via dell'Istria 65/1 34137 – TRIESTE o al fax 040 3785487

Recapiti utili

Centralino

☎ 040- 3785.111

CUP Burlo

☎ 040-3785.468

Dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 19.15

Call Center Interaziendale

☎ 040-6702011

Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 17.00

URP

☎ 040-3785.461

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

E mail: urp@burlo.trieste.it

Emergenza Sanitaria

☎ 118

Sito Aziendale

www.burlo.trieste.it

A cura dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico, in base agli
Standard Joint Commission International.

IRCCS Burlo Garofolo

Tel 040 3785111

Via dell'Istria, 65/1- 34137 Trieste