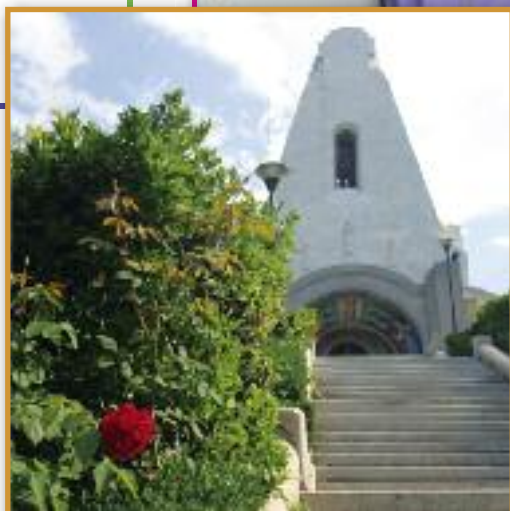


G A S L I N I

CARTA DEI SERVIZI 2010



Istituto Giannina Gaslini



GIANNINA GASLINI

Premessa	pag 04
La Storia	pag 04
La Missione	pag 05
La Visione	pag 06



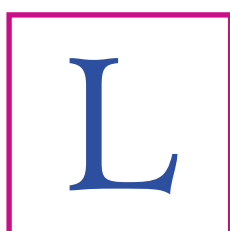
ASSISTENZA, QUALITÀ E RICERCA

Politica per la Qualità	pag 08
Obiettivi Internazionali per la Sicurezza del Paziente	pag 10
Attività di Ricerca	pag 12



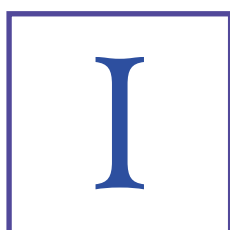
SUI DIRITTI E DOVERI

Diritti e Doveri del Bambino e della Famiglia	pag 14
Diritti del Paziente	pag 14
La Carta dei Diritti del Bambino in Ospedale	pag 15
Doveri del Paziente	pag 19
Tutela dei Diritti e Accoglienza	pag 20



L'ISTITUTO

L'Ospedale dalla A alla Z	pag 22
Attività di Tempo Libero	pag 24
Documentazione	pag 25
Servizi ed Orari	pag 26
Sicurezza	pag 27



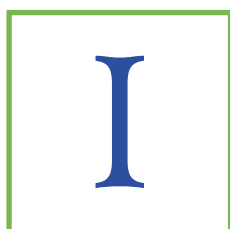
II RICOVERO

Guida al Ricovero Ospedaliero	pag 28
Consigli Utili per il Ricovero	pag 30
Modalità di Dimissione	pag 31
Assistenza Domiciliare	pag 33
Informazioni di Carattere Sanitario	pag 34



NOTIZIE SULLE PRESTAZIONI

Guida alle Prestazioni Ambulatoriali	pag 36
Prenotazioni	pag 36
Libera Professione	pag 38



INFORMAZIONI GENERALI

Numeri Utili	pag 40
U. O. Servizi Amministrativi Sanitari	pag 40
Come raggiungere il Gaslini	pag 40

GIANNINA GASLINI

Cari Genitori, desideriamo in primo luogo darvi assicurazione che sarà fatto quanto possibile per accogliervi nel modo migliore e perché vostro figlio riceva le cure più efficaci e la migliore assistenza. Intendiamo fornirvi alcune informazioni che, ci auguriamo, vi permettano di familiarizzare con la vita del nostro Istituto e di superare, con il minor disagio possibile, il periodo di ricovero. Tutto il personale resta comunque a vostra disposizione per ogni informazione e chiarimento che dovesse rendersi necessario.



Contiamo sulla vostra collaborazione nel rispetto delle regole necessarie per lo svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica.

La storia

L'Istituto Scientifico Pediatrico Giannina Gaslini ha iniziato l'attività nel 1938: oltre 70 anni di storia, di sacrifici, di dedizione, sempre all'avanguardia nel campo della ricerca e dell'assistenza, senza mai tradire gli ideali del Fondatore; una storia esemplare, forse irripetibile nella sua genesi e nel suo sviluppo.

Gerolamo Gaslini fece costruire e attrezzare l'Ospedale a proprie spese, a perpetuo ricordo della figlioletta Giannina, scomparsa giovanissima in seguito ad una peritonite.

Allo scopo di assicurare all'infanzia il migliore livello di assistenza medica, sempre sorretta dalla ricerca, volle una struttura internazionale, cosmopolita, senza pregiudizi né preconcetti.



Gerolamo Gaslini 1877- 1964

La Missione

L'Istituto Giannina Gaslini, è stato riconosciuto Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico a partire dal 1956. È ospedale pediatrico di eccellenza con un bacino di utenza nazionale e internazionale. L'Università degli Studi di Genova opera in regime di convenzione ed è presente in Istituto con strutture proprie.

Persegue finalità di assistenza, ricerca, didattica e formazione del personale. Svolge funzioni di polo specialistico multidisciplinare con bacino di utenza regionale ed extraregionale e concorre alla realizzazione degli obiettivi della programmazione ospedaliera della Regione Liguria.

Costituisce sede del Dipartimento di Emergenza e Accettazione di 2° livello e polo esclusivo di riferimento per l'area metropolitana genovese con compito di garantire tutte le funzioni specialistiche pediatriche in costanza di ricovero.

La presenza in Istituto di tutte le discipline specialistiche, mediche e chirurgiche, ad esclusivo indirizzo pediatrico fa sì che il Gaslini rappresenti un polo di riferimento nazionale per le patologie complesse del periodo neonatale, dell'età pediatrica e dell'adolescente che richiedono prestazioni di alta specialità.

I settori che caratterizzano l'Istituto sono:

- Pediatria e specialità pediatriche, con particolare riguardo a reumatologia e malattie infiammatorie croniche, malattie genetiche del metabolismo, nefrologia ed emodialisi, pneumologia ed allergologia, endocrinologia e diabetologia, gastroenterologia.
- Ematologia, studio delle malattie dell'emostasi, oncologia e trapianto di midollo; assistenza al paziente immunodepresso.
- Chirurgia e specialità chirurgiche, ortopedia, neurochirurgia, chirurgia neonatale ed oncologica, urologia, diagnosi e trattamento delle cardiopatie congenite complesse; cardiologia diagnostica ed interventoria.
- Ostetricia e nido, assistenza intensiva al neonato critico; trasporto neonatale protetto.
- Studio del ritardo mentale, epilessie, miopatie e malattie neuro muscolari.
- Medicina d'urgenza, assistenza intensiva e subintensiva neonatale pediatrica.

La ricerca rappresenta il presupposto indispensabile per garantire l'eccellenza delle prestazioni: buona ricerca e buona assistenza rappresentano un binomio inscindibile. La ricerca al Gaslini riveste carattere prevalentemente traslazionale: finalizzata al trasferimento nel breve-medio periodo delle nuove acquisizioni alla pratica clinica. Sono presenti laboratori di ricerca sperimentale.

L'Istituto dispone di ricercatori che sono leader a livello mondiale.

L'Istituto è orientato alla formazione di ricercatori che possono avvalersi di laboratori qualificati ed è costantemente impegnato a garantire l'aggiornamento del proprio personale in relazione all'evoluzione delle conoscenze tecnico – scientifiche, favorendone sempre più la qualificazione professionale e la formazione continua del personale attraverso il Centro Internazionale di Studi e Formazione Germana Gaslini (CISEF Germana Gaslini).

L'Istituto è impegnato ad indirizzare l'attività nel rispetto degli standard di qualità, ponendo gli assistiti al centro del sistema di offerta. Secondo questa impostazione il controllo di qualità viene integrato con gli altri sistemi di gestione corrente, di controllo dei costi, di gestione del personale, di verifica dei volumi e della tipologia dei servizi offerti.

Dal novembre 2007 l'Istituto è ospedale accreditato Joint Commission International.

Il conseguimento dell'accreditamento, seppur estremamente prestigioso, rappresenta solo il punto di partenza del cammino alla ricerca del miglioramento continuo della qualità.





Tutta la struttura ospedaliera si impegna a soddisfare criteri di sicurezza ed affidabilità, erogando la migliore assistenza, nel rispetto degli standard Joint Commission che coprono l'intero spettro delle attività cliniche e manageriali.

Nel mese di febbraio 2009 l'Istituto ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2000

La Visione

Il progressivo miglioramento delle condizioni socio-economiche e quindi della qualità della vita, i risultati conseguiti nel campo della ricerca biomedica e le conseguenti ricadute positive sulle cure erogate, gli investimenti più rilevanti devoluti nel campo della prevenzione, hanno progressivamente modificato l'epidemiologia delle malattie in età pediatrica e, soprattutto, il loro decorso e la prognosi.

Si è ridotta la morbilità infettiva ed è aumentato progressivamente il numero dei pazienti affetti da malattie croniche che richiedono cure complesse. Il numero e la tipologia dei pazienti che accedono all'ospedale pediatrico è significativamente cambiato.

Già oggi, ma sempre più in futuro, l'ospedale pediatrico di alta specialità dovrà essere in grado di assistere un numero di pazienti probabilmente inferiore rispetto al passato, ma con necessità assistenziali più complesse, ad alta intensità di cure, con grande fabbisogno di integrazione fra i vari settori assistenziali.

Tenuto conto dei dati di natalità della Liguria, il Gaslini dovrà porsi sempre più quale polo di riferimento per le patologie complesse a valenza sovra-regionale; contestualmente, dovrà saper interpretare le esigenze del bacino d'utenza regionale integrando l'offerta ospedaliera fornita dalle strutture pediatriche delle altre aziende sanitarie regionali relativamente al terzo livello di cura e cooperando allo sviluppo di campagne di screening, di prevenzione e di educazione sanitaria.

Su queste basi, l'Amministrazione ha predisposto un piano programmatico a valenza 2008-2011 i cui contenuti di dettaglio si propongono di:

- definire gli indirizzi programmatici per adeguare sul piano clinico ed organizzativo il sistema di offerta dei servizi dell'Istituto alle necessità emergenti con standard di eccellenza;
- definire in piena coerenza con il contesto organizzativo gli adeguamenti strutturali (adeguamento ai requisiti minimi, di acquisizione di nuovi volumi e di attivazione di nuovi servizi)
- operare in stretto collegamento con il territorio, anche attraverso la rete pediatrica;
- tendere al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni secondo quanto previsto dal piano della qualità;
- garantire la formazione e l'aggiornamento continuo del personale;
- individuare nuovi servizi strategici per soddisfare la domanda di salute della popolazione.

Su queste basi, in prospettiva, l'Istituto dovrà essere dotato di un minor numero di posti letto per l'assistenza dei pazienti in ricovero ordinario, a fronte di un previsto incremento significativo delle attività in day hospital e day surgery e di un potenziamento dei servizi ambulatoriali.

È già in via di edificazione una nuova struttura all'interno della cinta ospedaliera che consentirà l'adeguata collocazione di tutti gli ambulatori e di alcune unità operative ad alta complessità assistenziale.



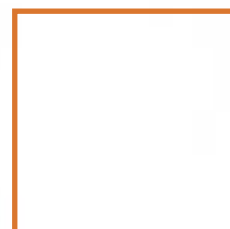
La riabilitazione costituisce un ambito di valenza strategica per l'Istituto in quanto l'offerta di servizi a livello territoriale è attualmente non adeguata rispetto ai reali bisogni della popolazione pediatrica.

Sul piano organizzativo il dipartimento dovrà sempre più rappresentare un effettivo strumento di integrazione professionale, la culla della formazione, ed il luogo di innovazione e cambiamento, modello organizzativo per promuovere l'appropriatezza e l'efficacia delle valutazioni e degli interventi.

L'idea di fondo su cui progettare i nuovi interventi organizzativi prevede che il bambino e l'adolescente vengano posti al centro del sistema, spostando la focalizzazione dall'Unità Operativa intesa quale struttura erogatrice di prestazioni specializzate, ai processi produttivi dell'ospedale, modulando l'intervento organizzativo sulla tipologia delle prestazioni più rilevanti e sulle relative modalità di erogazione.

L'attenzione verrà accentrata sui percorsi assistenziali, analizzandoli e definendo quindi la migliore sequenza possibile (temporale, spaziale, tecnico-professionale, sulla base delle conoscenze scientifiche e delle risorse disponibili) per arrivare alla definizione del "percorso appropriato" per ciascuna tipologia assistenziale e quindi per ciascun paziente.

L'obiettivo finale è quello di progettare l'ospedale pediatrico non più secondo una logica, quale quella attuale, per funzioni e per specializzazione di ciascuna Unità Operativa ma tendere verso l'integrazione fra competenze e figure professionali diverse, accomunate da obiettivi condivisi, cercando di superare le aree di sovrapposizione e duplicazione di attività, talvolta ancora presenti nei nostri contesti organizzativi.



Politica per la Qualità

L'Istituto Giannina Gaslini, Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico, è ospedale di rilievo nazionale convenzionato con l'Università degli Studi di Genova.

Nel rispetto degli standard internazionali di qualità persegue finalità di assistenza, ricerca didattica e formazione del personale. La ricerca costituisce un obiettivo strategico dell'Istituto ed ha lo scopo principale di trasferire i risultati delle nuove acquisizioni alla pratica clinica.

L'eccellenza delle prestazioni e la sicurezza dei pazienti in ospedale rappresentano gli obiettivi strategici prioritari del piano della qualità dell'Istituto Giannina Gaslini.



L'Istituto si propone il miglioramento continuo della qualità delle cure per garantire ai pazienti il miglior outcome possibile dato lo stato delle conoscenze, le dotazioni di organico, strutturali e tecnologiche.

L'Istituto intende garantire cure tempestive ed appropriate a tutti i pazienti che accedono in età pediatrica, senza alcuna eccezione, ai pazienti precedentemente ricoverati (eventualmente anche oltre l'età pediatrica) allorché sia necessaria la prosecuzione delle cure e siano richieste professionalità presenti in Istituto, alle donne in gravidanza.

Particolare riguardo è volto alla tutela dei diritti del paziente facendo specifico riferimento ai contenuti della "Carta dei diritti del bambino in ospedale".

I cardini del documento riguardano la tutela del bambino come persona sotto il profilo dello sviluppo fisico, psichico e relazionale, coinvolto secondo modalità pertinenti nel piano di cura e sempre protetto da ogni forma di oltraggio o di violenza, inserito nel suo contesto familiare e comunitario anche durante il ricovero.

I pazienti seguiti dall'Istituto sono nella gran parte affetti da malattie croniche: il buon esito finale dipende in misura rilevante dal grado di comprensione e partecipazione al

processo di cura assicurato dal nucleo familiare soprattutto durante il periodo, spesso prolungato, di follow up.

L'Istituto vuole mantenere un rapporto di fattiva e corretta interazione con il suo personale, con l'obiettivo di raggiungere la massima valorizzazione delle risorse professionali di ogni operatore e garantire la crescita tecnica e la formazione continua ad ogni livello.

L'Istituto ispira i propri comportamenti al rispetto dell'etica delle professionalità presenti in Istituto e si impegna a garantire l'appropriatezza e l'efficacia degli interventi.

L'Istituto ritiene indispensabile, come mezzo per la realizzazione di questi principi, l'attivazione di un sistema qualità diffuso a tutti i livelli organizzativi.

L'Istituto, nel pieno rispetto degli indirizzi programmatici del Ministero della Salute e degli obiettivi annuali fissati dall'Assessorato alla Sanità della Regione Liguria, ha individuato gli obiettivi strategici di seguito indicati:

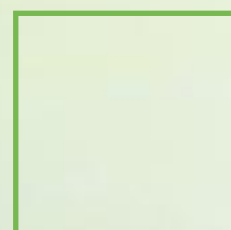
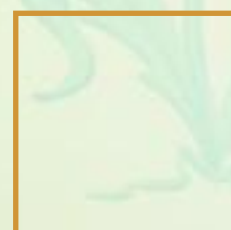
- orientare tutta l'attività dell'Ospedale alla qualità presidiandone, contestualmente, i tre profili inscindibili: gestionale, relazionale e tecnico;
- prevenire gli eventi avversi mediante il monitoraggio continuo del rischio clinico per garantire la sicurezza degli ambienti e delle prestazioni;
- assicurare il migliore utilizzo delle risorse senza pregiudicare in alcun modo la qualità degli interventi;
- presidiare lo sviluppo delle risorse umane in coerenza con i bisogni degli assistiti, assicurando la formazione e l'aggiornamento continuo;
- garantire un'efficace ed efficiente interazione fra ricerca preclinica, clinica applicata ed attività assistenziale;
- presidiare continuativamente il sistema della comunicazione interna ed esterna;
- assicurare sistemi di valutazione oggettiva della performance di tutti i dipendenti e dei relativi risultati conseguiti, finalizzati al miglioramento continuo.

Sulla base di questi indirizzi, l'Istituto Gaslini fonda il proprio Sistema di Gestione per la Qualità sull'integrazione dei tre modelli che in questi anni hanno progressivamente costituito punto di riferimento:

- **Accreditamento Istituzionale;**
- **Accreditamento all'Eccellenza per tutto l'Istituto secondo la metodologia Joint Commission International,**
- **Certificazione UNI EN ISO 9001: 2000.**

La tensione continua verso la qualità rappresenta il valore condiviso e l'obiettivo prioritario che lega tutte le figure professionali impegnate a vario titolo in Istituto nei settori assistenziale, della ricerca e gestionale-amministrativo.

La Direzione Generale si impegna annualmente a riesaminare la Politica della Qualità per confermarla o aggiornarla secondo le esigenze.



Obiettivi Internazionali per La Sicurezza del Paziente

A partire dal Gennaio 2008 tutti gli ospedali che hanno conseguito l'accreditamento all'eccellenza secondo la metodologia Joint Commission International sono tenuti al rispetto degli Obiettivi Internazionali per la Sicurezza del Paziente.

Lo scopo di tali Obiettivi è di promuovere miglioramenti specifici in aree considerate problematiche in ambito sanitario.

L'Istituto Gaslini ha adottato soluzioni organizzative per soddisfare questi obiettivi:

OBIETTIVI INTERNAZIONALI PER LA SICUREZZA DEL PAZIENTE

1. Identificare correttamente il paziente
2. Migliorare l'efficacia della comunicazione
3. Migliorare la sicurezza dei farmaci ad alto rischio
4. Garantire l'intervento chirurgico in paziente corretto, in parte del corpo corretta
5. Ridurre il rischio di infezioni associate all'assistenza sanitaria
6. Ridurre il rischio di danno al paziente in seguito a caduta

■ Obiettivo 1: Corretta identificazione del paziente

Al Gaslini, a ciascun paziente, al momento dell'ingresso in reparto viene posto un bracciale di riconoscimento che contiene i dati identificativi del paziente (Cognome, nome, data di nascita, reparto di appartenenza).

Il bracciale consente il corretto riconoscimento del paziente prima della somministrazione di terapia, dell'esecuzione di ciascun esame, di ciascuna procedura invasiva. Il doppio identificativo del paziente (nome, cognome e data di nascita) permette inoltre di evitare possibili errori dovuti all'omonimia o scambi di persone che possono accadere usando un unico identificativo (per esempio il numero di letto o di stanza).

■ Obiettivo 2: Migliorare l'efficacia della comunicazione

Al Gaslini è stata introdotta una procedura per regolamentare gli ordini verbali.

Il personale che riceve una disposizione verbale (prescrizione terapeutica, risultato di un test diagnostico) da parte di un sanitario trascrive la comunicazione ricevuta sotto dettatura e la rilegge a voce alta per avere conferma dell'esattezza di quanto scritto. Solo dopo aver avuto conferma della corretta interpretazione procede all'esecuzione dell'ordine.

■ Obiettivo 3: Migliorare la sicurezza dei farmaci ad alto rischio

Una corretta conservazione dei farmaci ad alto rischio, in particolare degli elettroliti concentrati, rappresenta una misura da adottare per garantire la sicurezza del paziente in modo da evitare che farmaci potenzialmente pericolosi possano essere somministrati erroneamente.

La conservazione di tali soluzioni è consentita esclusivamente in poche Unità Operative ad alta intensità di cure laddove questi farmaci possano rendersi effettivamente necessari in condizioni di emergenza.

Queste soluzioni debbono essere conservate separatamente da tutti gli altri farmaci con chiara indicazione della pericolosità del prodotto. Il personale riceve adeguata formazione per l'uso delle suddette soluzioni ed è autorizzato all'impiego.

■ **Obiettivo 4: Garantire l'intervento chirurgico in paziente corretto, con procedura corretta, in parte del corpo corretta**

Per garantire la sicurezza del paziente in sala operatoria l'Istituto Gaslini ha attivato l'utilizzo di check list per verificare il rispetto delle procedure per l'ingresso e l'uscita del paziente dal blocco operatorio e per verificare tutta la strumentazione di sala.

Sono state sviluppate inoltre procedure per:

- a - conferma dell'identificazione del paziente (corrispondenza del braccialetto identificativo con il nominativo inserito in nota operatoria);
- b - conferma della giusta procedura operatoria (rispondenza diagnosi e procedura presenti in cartella, nota operatoria e consenso informato; controllo su imaging radiologico se presente)
- c - conferma del giusto sito chirurgico/lato/livello (ove pertinente) da operare (rispondenza diagnosi e procedura presenti in cartella e nota operatoria; controllo su imaging radiologico se presente);
- d - conferma circa la presenza di tutti i componenti dell'equipe e di tutta la strumentazione necessaria (profilassi, emoderivati, protesi, ecc.).

■ **Obiettivo 5: Ridurre il rischio di infezioni associate all'assistenza sanitaria**

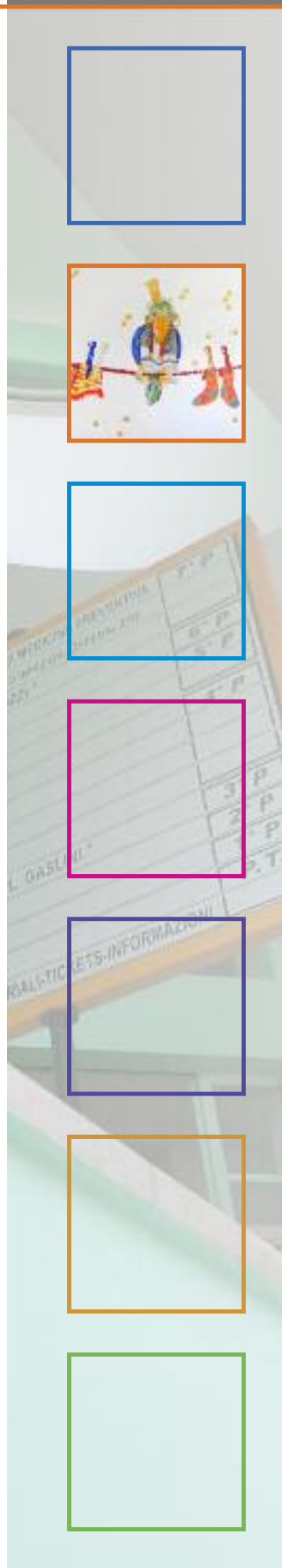
Un fattore di primaria importanza per ridurre o eliminare il rischio di infezioni è l'adeguatezza dell'igiene delle mani.

Il nostro Istituto ha aderito alla campagna indetta a livello mondiale dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) mirata a promuovere la sicurezza del paziente attraverso una corretta igiene delle mani per prevenire la trasmissione di infezioni correlate all'assistenza.

L'Istituto ha elaborato specifiche procedure e sono stati avviati percorsi informativi e formativi per tutto il personale.

■ **Obiettivo 6: Ridurre il rischio di danno al paziente in seguito a caduta**

Le cadute accidentali dei pazienti durante il ricovero rappresentano una evenienza frequente che può essere causa di complicanze. Al fine di ridurre i rischi per quanto possibile, la valutazione infermieristica di ciascun bambino prevede al momento dell'ingresso in reparto la valutazione del rischio di caduta mediante l'utilizzo di apposite scale tenendo conto delle condizioni cliniche del paziente, della terapia assunta e di altri eventuali eventi predisponenti il rischio. I pazienti a questo riguardo vengono periodicamente rivalutati.



Attività di Ricerca

Il Gaslini è un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, riconosciuto dal Ministero della Salute. Pertanto, oltre ad una attività assistenziale di alto livello, ha come missione la Ricerca Scientifica di eccellenza. Questo vuol dire svolgere ricerche qualificate e pubblicarne i risultati su riviste internazionali di prestigio.

È opportuno ricordare che il prestigio di una rivista si giudica dalla bontà dei contenuti, vale a dire degli studi pubblicati sulla rivista stessa.

La qualità è garantita da un accurato e severo controllo e revisione dei lavori sottomessi per la pubblicazione: in genere solo una piccola percentuale (5%-20%) dei lavori sottomessi ad una rivista eccellente viene accettato.

La qualità della rivista è pesata con l'"impact factor" (IF), un valore numerico proporzionale al numero di citazioni ottenuto dalla rivista stessa. Un elevato IF è pertanto attribuito alle riviste con maggior numero di citazioni.

L'IF totale delle pubblicazioni del Gaslini è più che raddoppiato dal 2000 ad oggi, un successo che ha portato l'Istituto al primo posto tra gli IRCCS pediatrici e tra i migliori IRCCS in assoluto.

L'eccellenza della Ricerca è anche testimoniata dal fatto che due ricercatori del Gaslini risultano tra i più citati nella letteratura scientifica (in base all'Institute of Scientific Information, ISI) e uno di questi è membro della prestigiosa Accademia dei Lincei.

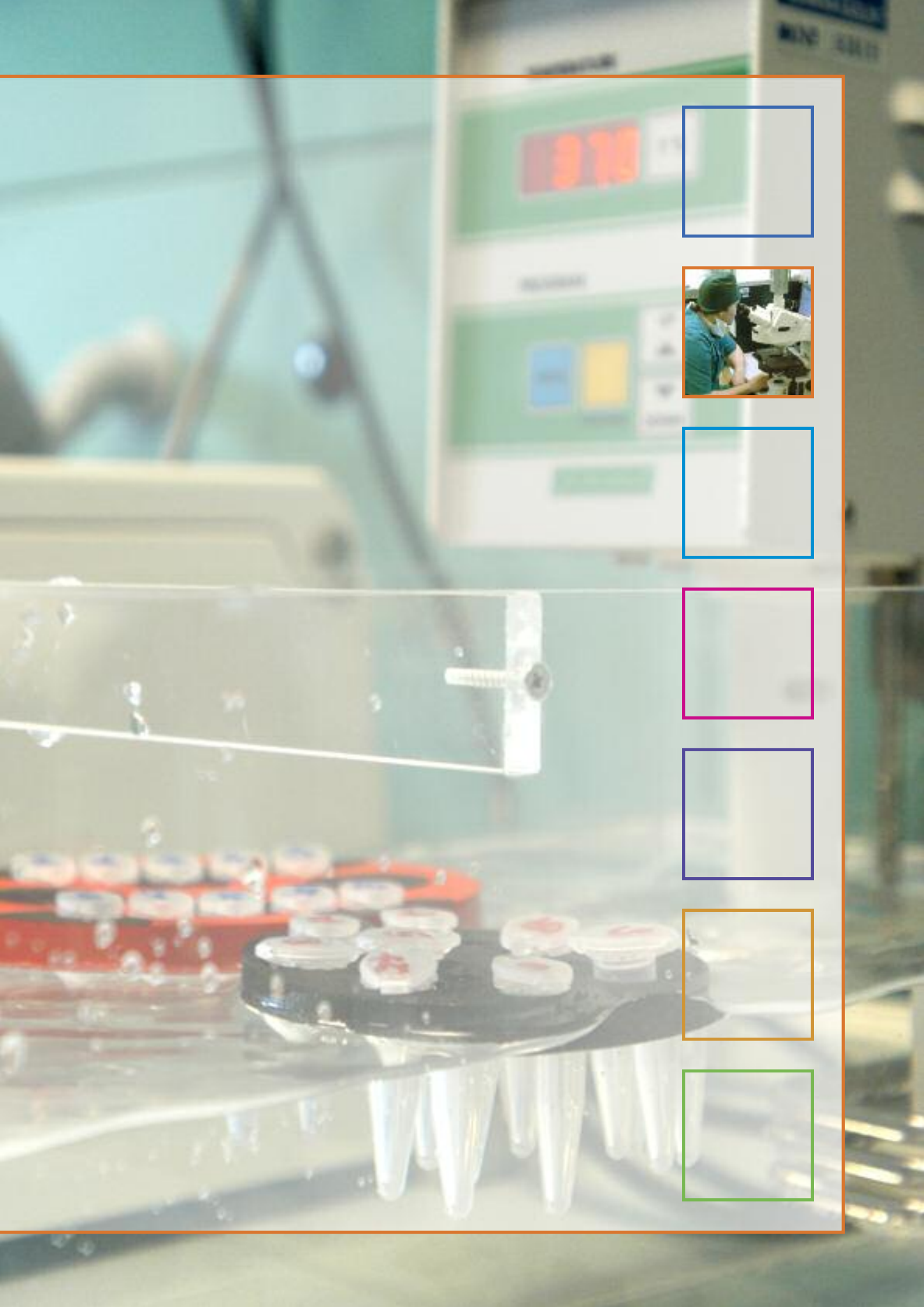
La Ricerca è il vero motore del progresso in tutti i settori delle scienze compresa la Medicina. Va sottolineato che i risultati della Ricerca biomedica contribuiscono ad affinare la diagnosi e a migliorare la terapia di molte malattie. Un'altra considerazione importante è che, in genere, il medico-ricercatore è più aggiornato, può risolvere più facilmente casi complessi, insomma è per lo più un ottimo medico.

L'attività di Ricerca del Gaslini è sostenuta, oltre che da fondi del Ministero della Salute (Ricerca Corrente e Ricerca Finalizzata) anche da varie Fondazioni quali AIRC, Thelethon ecc., dalla Regione, dal MIUR, dall'Unione Europea, dal National Institute of Health (NIH). Tutti questi finanziamenti sono ottenuti su base competitiva.

Inoltre il Gaslini ha beneficiato di una quota elevata del 5 x mille (sulla dichiarazione dei redditi) essendo stato indicato (quale beneficiario) da oltre 80 mila contribuenti (terzo assoluto tra tutte le Istituzioni Sanitarie a livello nazionale. Questo testimonia la grande considerazione e fiducia riposta dalla popolazione nel Gaslini e nella sua capacità di fare Ricerca e innovazione.

Ricerche di assoluta eccellenza internazionale riguardano i settori della Genetica, dell'Immunologia, dell'Oncologia, dell'Ematologia, delle Malattie Neuro-Muscolari, della Nefrologia, delle Malattie Endocrino-Metaboliche e della Reumatologia.

Il Gaslini è stato individuato quale Centro di Eccellenza dalla Federazione della Società di Immunologia Clinica (FOCIS Centre of Excellence, unico centro in Italia) e quale Centro di Eccellenza in Reumatologia dell'EULAR (unico centro di Reumatologia in Italia e unico centro di reumatologia pediatrica in Europa).



Diritti e Doveri del Bambino e della Famiglia

Con l'intento di tracciare il quadro di riferimento migliore entro cui orientare le possibilità relazionali dell'incontro fra la struttura ospedaliera e l'ammalato, pensato come persona inserita in un contesto familiare e comunitario, si ritiene opportuno enunciare i diritti ed i doveri dell'utente che accede ai servizi ospedalieri ed ambulatoriali. La dichiarazione dei diritti e dei doveri dell'ammalato si ispira alle norme contenute nei seguenti documenti:



- "Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo"; Articolo 25 anno 1948.
- "Carta sociale europea"; Articoli 11 e 13 anno 1961.
- Convenzione internazionale dell'ONU sui diritti economici, sociali e culturali, Articolo 12 anno 1966.
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale Sanità anno 1970, che registra una piena corrispondenza con gli articoli 2,3,32 della Costituzione Italiana.
- "Carta dei diritti del malato" adottata dalla CEE in Lussemburgo nel maggio 1979.
- "Carta dei 33 diritti del cittadino" redatta nella prima sessione pubblica dei diritti del malato, Roma 29 giugno 1980.

La dichiarazione dei diritti e dei doveri dell'ammalato recitata nella Carta dei Servizi dall'Istituto Giannina Gaslini, è conforme allo schema redatto dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e del Ministero della Sanità, contenuto in "Carta dei Servizi Pubblici e Sanitari" del 19 Maggio 1995.

Diritti del Paziente

1. ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e dei propri diritti e convinzioni religiose;
2. ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome;
3. ha diritto ad ottenere informazioni relative alle prestazioni ricevute, alle modalità di accesso e ai tempi di attesa previsti dalla normativa vigente;
4. ha diritto di ottenere, dal sanitario che lo cura, informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia;
5. ha diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso informato circa le terapie, gli interventi invasivi e diagnostici cui deve sottoporsi, in conformità con la situazione clinica e psicologica di cui è espressione;
6. il medico trasmette ai familiari o a chi esercita la potestà tutoria, le informazioni relative al quadro clinico del paziente, qualora ritenga l'informazione diretta e non mediata da figure parentali significative, dannosa allo stato psicologico del paziente;
7. la persona ha il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se fruibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente (minore, stato comatoso, ecc.), le stesse informazioni

dovranno essere fornite alle persone richiamate al punto 6; qualora sussistano gravi problemi di salute, il malato ha il diritto alla vicinanza di persona a lui significativa, secondo le modalità enunciate al punto 6 del capitolo "Doveri";

8. ha il diritto al rispetto della privacy, soprattutto per quanto attiene ai dati rivelatori del suo quadro clinico o ad altre circostanze ritenute oggetto di riservatezza;
9. ha il diritto di vedere adottate tutte le soluzioni organizzative atte a tutelare la riservatezza e la privacy in ogni circostanza;
10. per segnalazioni/ reclami, encomi, informazioni circa le indagini di customer satisfaction (qualità percepita) l'utente può rivolgersi all'Ufficio Informazione e Comunicazione dell'Ospedale (Edificio n.8).

A partire dal febbraio 2001, l'Istituto si è dotato della "Carta dei Diritti del Bambino in Ospedale", che formalizza e ribadisce concetti fondamentali sull'accoglienza ai piccoli pazienti e sul comportamento richiesto agli operatori.

La Carta costituisce una specificazione della Convenzione Internazionale sui Diritti del Fanciullo del 1989, ratificata dal governo italiano nel 1991, ed in particolare dell'art. 24, teso a garantire ad ogni bambino il più alto livello possibile di salute e l'accesso ai servizi sanitari. I quattordici articoli enunciati nella Carta si propongono di promuovere il superiore interesse dei bambini ricoverati, garantendo loro i diritti di sopravvivenza, sviluppo, protezione e partecipazione senza alcuna distinzione o discriminazione.

La Carta dei Diritti del Bambino in Ospedale

1. Il bambino ha diritto a godere del massimo grado raggiungibile di salute.

L'Istituto si impegna alla promozione della salute del bambino già in epoca prenatale, attraverso interventi educativi di assistenza durante la gravidanza ed il parto.

L'Istituto, attraverso il proprio personale, concorre ad attuare interventi di educazione sanitaria nei confronti del bambino e della famiglia, con particolare riferimento al sereno inserimento del neonato nel nucleo familiare e alla promozione dell'allattamento al seno, alla nutrizione, all'igiene personale e ambientale, alla prevenzione degli incidenti e delle malattie.

2. Il bambino ha diritto a essere assistito in modo "globale".

Il personale attua l'assistenza tanto nella "cura" quanto nel "prendersi cura" delle condizioni generali del bambino e del suo contesto di vita.





Il personale opera integrandosi con le altre strutture sanitarie, educative e sociali competenti sul territorio.

3. Il bambino ha diritto a ricevere il miglior livello di cura e di assistenza.

Tutto il personale dell'Istituto, in base alle proprie specifiche responsabilità, funzioni ed attribuzioni, si adopera per garantire al bambino e alla famiglia il miglior livello di cure e di assistenza, anche impegnandosi ad aggiornare la propria competenza professionale in rapporto allo sviluppo tecnico scientifico.

Il bambino ha diritto a essere ricoverato in zone a lui dedicate e architettonicamente adeguate e a essere accudito/assistito da personale formato nell'area pediatrica. Il ricorso all'ospedalizzazione è limitato solo alle situazioni in cui non sia possibile far fronte in altro modo alle esigenze assistenziali del bambino; vengono favoriti il day-hospital, il day-surgery e l'assistenza domiciliare. Nel caso in cui le risorse dell'Istituto non consentano di far fronte alle esigenze del bambino è dovere dei sanitari indirizzare la famiglia ad altre strutture che offrano maggiori garanzie di cura e di assistenza.

4. Il bambino ha diritto a veder rispettata la propria identità personale, culturale e religiosa.

Il personale ha il dovere di identificare il neonato, il bambino e la madre con i loro nomi in tutte le circostanze legate alla loro permanenza in ambiente ospedaliero e di non sostituire il nome con termini che rimandino alla patologia, al numero di letto, e così via.



5. Il bambino ha diritto a veder rispettata la propria privacy.

Tutto il personale garantisce il rispetto del pudore e della riservatezza di cui hanno bisogno i bambini e i loro familiari. Una particolare attenzione deve essere dedicata alle esigenze degli adolescenti.

Il personale è tenuto a rispettare l'obbligo del segreto professionale. Il trattamento dei dati "sensibili" è conforme a quanto disposto dalla normativa vigente.

6. Il bambino ha diritto a essere tutelato nel proprio sviluppo fisico, psichico e relazionale, anche nei casi in cui necessiti di isolamento. Il bambino ha diritto di norma a non essere trattato con mezzi di contenzione.

Il personale assicura e promuove il rispetto delle esigenze affettive, espressive ed educative e in particolare la continuità delle relazioni familiari.

L'Istituto offre la possibilità di un contatto diretto e continuativo madre-neonato (rooming-in) al fine di favorirne il reciproco attaccamento.

La famiglia viene coinvolta attivamente nel processo di cura. Deve essere favorita la continuità delle relazioni familiari, anche nei servizi di cure intensive e nelle situazioni assistenziali in cui si prevedono interventi invasivi, compatibilmente con le esigenze cliniche.

Un numero maggiore di visitatori al di fuori degli orari definiti è subordinato alle condizioni del bambino, alle caratteristiche dell'Unità Operativa (reparto-servizio) e soprattutto al rispetto della privacy di tutti i ricoverati.

Vengono favoriti il collegamento con i servizi socio – educativi del territorio e il coinvolgimento delle associazioni di volontariato riconosciute, in conformità alla vigente normativa, per garantire al bambino relazioni significative, qualora si dovesse trovare in situazione di "abbandono" o di temporanea difficoltà del nucleo familiare.

Il bambino può decidere di tenere con sé i propri giochi, il proprio vestiario e qualsiasi altro oggetto da lui desiderato purché questi non rappresentino un pericolo o un ostacolo per il suo o l'altrui programma di cure.



Durante il ricovero viene garantito il quotidiano bisogno ludico ricreativo del bambino.

Il ricorso a mezzi limitanti la libertà di azione e di movimento avviene nelle situazioni in cui si ravvisa un rischio di compromissione del processo diagnostico – terapeutico, ovvero nelle situazioni in cui venga messa in pericolo l'incolumità del bambino stesso o di altri.

7. Il bambino ha diritto a essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto, con un linguaggio comprensibile e adeguato al suo sviluppo ed alla sua maturazione. Ha diritto a esprimere liberamente la sua opinione su ogni questione che lo interessi. Le opinioni del bambino devono essere prese in considerazione tenendo conto della sua età e del grado di maturazione.

Il personale si impegna a instaurare con il bambino e la sua famiglia, una relazione improntata sul rispetto e sulla collaborazione.

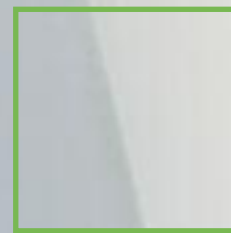
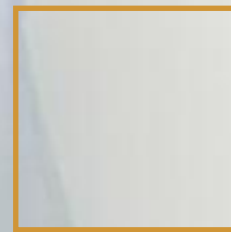
Vanno sempre ricercati gli spazi per l'ascolto, i tempi, le modalità e gli strumenti comunicativi più idonei. La comunicazione verbale deve essere adeguata alle capacità di comprensione di ogni singolo bambino e può avvalersi del gioco, delle narrazioni, dei disegni, delle immagini.

Per le persone straniere, con una scarsa padronanza della lingua italiana, l'Istituto attiva rapporti con le Associazioni di volontariato, con i mediatori culturali, e/o con i Consolati di riferimento.

8. Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione dell'assenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano.

Un assenso/dissenso progressivamente consapevole in rapporto alla maturazione del minore va sempre promosso e ricercato anche e soprattutto attraverso le relazioni familiari.

Tenuto conto che il bambino non ha tutti gli strumenti per utilizzare appieno un'informazione adeguata ad esprimere un assenso/dissenso in merito a decisioni legate alla malattia, va tuttavia considerato che il silenzio aumenta le paure.





È difficile pensare ad un assenso/dissenso informato prima dei sette anni. Successivamente, quando il bambino esplora meglio le proprie motivazioni e le confronta con ciò che gli altri dicono e fanno, è concepibile un assenso/dissenso informato insieme con quello dei genitori. A partire dai dodici anni, si può credere in un assenso o dissenso progressivamente consapevole, perché anche di fronte a situazioni di accanimento terapeutico i preadolescenti e gli adolescenti riescono a prefigurarsi il futuro e ad assumersi la responsabilità di fronte al proprio progetto di vita.

È opportuno presentargli tutti gli scenari che è in grado di comprendere o immaginare/pensare. L'assenso/dissenso su atti concreti vicini alla sua esperienza farà nascere la necessaria alleanza tra l'adulto e il bambino.

9. Il bambino ha diritto a essere coinvolto nel processo di espressione dell'assenso/dissenso a entrare in un progetto di ricerca-sperimentazione clinica.

La sperimentazione sul minore è sempre vincolata a un valido consenso di chi esercita la potestà genitoriale.

Il minore, compatibilmente con la sua età, ha diritto a essere personalmente informato sulla sperimentazione con un linguaggio e in termini a lui comprensibili, sulla diagnosi, sulla prognosi, sul tipo di trattamento sperimentale proposto, sui rischi e sui benefici, sulle alternative terapeutiche disponibili, sugli effetti collaterali e tossici, sulla libertà di uscire dal progetto in qualsiasi momento e sulla possibilità di conoscere i risultati conclusivi del progetto stesso. In caso di rifiuto ad entrare nel progetto, i sanitari hanno comunque l'obbligo di garantire al bambino le cure convenzionali.

10. Il bambino ha diritto a manifestare il proprio disagio e la propria sofferenza. Ha diritto a essere sottoposto agli interventi diagnostico-terapeutici meno invasivi e dolorosi.

Una specifica attenzione del personale sanitario è dedicata alla prevenzione e alle manifestazioni del dolore del bambino. Vengono adottate tutte le procedure atte a prevenirne l'insorgenza e a ridurlo al minimo la percezione, nonché tutti gli accorgimenti necessari a ridurre le situazioni di paura, ansia e stress, anche attraverso il coinvolgimento attivo dei familiari. Un supporto particolare sarà fornito ai familiari al fine di favorire la comprensione e il contenimento del dolore dei propri figli.



11. Il bambino ha diritto ad essere protetto da ogni forma di violenza, di oltraggio o di brutalità fisica o mentale, di abbandono o di negligenza, di maltrattamento o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale.

Il personale sanitario ha il dovere di fornire al bambino tutto l'appoggio necessario ai fini dell'individuazione del maltrattamento e delle situazioni a rischio, che comportano la segnalazione alle autorità competenti e/o ai servizi preposti alla tutela del minore. Il personale si impegna altresì a collaborare, nell'ambito delle proprie specifiche competenze, con gli enti accreditati.

12. Il bambino ha diritto a essere educato a eseguire il più autonomamente possibile gli interventi di “autocura” e ad acquisire la consapevolezza dei segni e dei sintomi specifici della sua malattia.

Il personale sanitario ha il dovere di mettere il bambino e la famiglia nella condizione di poter acquisire tutte le conoscenze, le capacità e le abilità richieste per una gestione il più possibile autonoma della malattia.

13. Il minore ha diritto ad usufruire di un rapporto riservato paziente-medico, ha diritto altresì a chiedere e a ricevere informazioni che lo aiutino a comprendere la propria sessualità.

Ha diritto inoltre a chiedere e a ricevere informazioni sull'uso di farmaci, di sostanze nocive, nonché su eventuali evoluzioni verso le tossicodipendenze e, se necessario, a essere indirizzato ai servizi di riabilitazione.

Il personale, adeguatamente preparato, si impegna a rispondere alle domande poste dal minore anche indirizzandolo ai servizi preposti alla prevenzione, al trattamento e alla riabilitazione delle problematiche adolescenziali.

14. Il bambino e la famiglia hanno diritto alla partecipazione.

L'Istituto promuove iniziative finalizzate al miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, coinvolgendo attivamente i bambini, le famiglie e le Associazioni di volontariato.

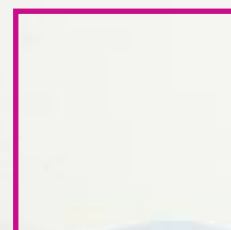
La tutela e la partecipazione degli utenti è conforme a quanto previsto dalla normativa vigente.

Doveri del Paziente:

1. La persona con problemi di salute e suoi familiari che accedono alla Struttura Ospedaliera sono invitati ad adottare un comportamento responsabile e collaborativo con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
2. La persona degente presso Unità Operative di Diagnosi e Cura è tenuta a rispettare e comprendere i diritti degli altri ammalati, non violando gli spazi fisici e mentali ad essi riservati, facendo buon uso di musica, cellulari ed altri strumenti di comunicazione.
3. È un dovere del malato informare tempestivamente gli operatori della volontà di rinunciare a particolari cure e prestazioni programmate affinché altre persone in lista di attesa possano fruirne.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti.
5. Chiunque si trovi in una struttura ospedaliera, è chiamato al rispetto dei regolamenti interni.
6. In situazioni di particolare necessità, le visite all'ammalato, al di fuori dell'orario prestabilito, devono essere autorizzate dal Direttore di Unità Operativa o da operatore da lui delegato con permesso scritto.
7. In tutti i locali chiusi dell'Istituto e negli spazi chiusi ubicati all'esterno degli edifici è vietato fumare (Legge n. 584/1975 e successive integrazioni e modificazioni).
8. Nei reparti è vietato l'uso di telefoni cellulari per non creare pericolose interferenze con le apparecchiature elettromedicali.
9. Ricoverati e visitatori devono spostarsi all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi (accessi ed ascensori) ad essi riservati.
10. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

Rispetto della Riservatezza

Il trattamento dei dati personali e dei dati idonei a rilevare lo stato di salute, è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza e i diritti del ricoverato e della sua famiglia nel rispetto del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196.





Il bambino ha il diritto di essere considerato una persona, di essere trattato con sensibilità e comprensione e al rispetto della sua riservatezza pertanto tutto il personale sanitario dell'Ospedale si impegna ad identificare il bambino con il suo nome, e a rispettarne l'identità culturale e la fede religiosa.

L'approccio nei confronti del paziente è personalizzato, riservando uno spazio di attenzione adeguato alle esigenze del bambino ed a quelle dei familiari.

Rispetto degli Altri

Ciascuno è tenuto al rispetto della tranquillità degli altri ricoverati ed al loro riposo, evitando rumori e l'uso della luce durante le ore notturne.

È opportuno usare con discrezione radio, televisori, stereo.

Tutela dei Diritti e Accoglienza

L'Istituto riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte e, conseguentemente, il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse.

È stato redatto il Regolamento di Pubblica Tutela nello specifico obiettivo della tutela dell'utente, disponibile presso l'Ufficio Informazione e Comunicazione.

Gli utenti o chi legalmente li rappresenta, esercitano il proprio diritto di esprimere il proprio parere/giudizio con:

- 1) lettera in carta semplice, debitamente sottoscritta, indirizzata e inviata all'Istituto o consegnata all'Ufficio Informazione e Comunicazione;
- 2) compilazione di apposita "scheda per la segnalazione" sottoscritta dall'esponente, distribuita presso l'Ufficio Informazione e Comunicazione e disponibile anche presso i reparti e sul sito internet dell'Istituto (www.gaslini.org).
- 3) segnalazione telefonica o a mezzo fax all'Ufficio sopra citato;
- 4) colloquio con il responsabile dell'Ufficio Informazione e Comunicazione .

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui verrà redatta apposita "scheda per la segnalazione", annotando quanto segnalato, con l'acquisizione dei dati per le conseguenti comunicazioni di merito. La segnalazione verbale, che attiene fatti gravi con possibili implicazioni penali, dovrà essere sottoscritta dal denunciante entro tre giorni dalla comunicazione orale.

La segnalazione del reclamo dovrà essere presentata entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5°, del D.Lgs. n. 502/1992 e successive modificazioni ed integrazioni.

L'Istituto Giannina Gaslini provvederà a rispondere entro il termine di 30 giorni; qualora particolari motivi impediscano il rispetto di tale termine, all'utente saranno comunque notificati i motivi del ritardo.

L'Ufficio di riferimento:

UFFICIO INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE:

Edificio n. 8

☎ 010 5636 628-637

S 010 3742023

e-mail: repubblico@ospedale-gaslini.ge.it



L'ospedale dalla A alla Z

Per comodità di chi legge vengono fornite alcune informazioni relative alla vita in ospedale elencando gli argomenti in ordine alfabetico.

Accesso in Istituto

Ingresso principale:

Largo Gerolamo Gaslini n. 5 (ingresso dal lungomare).

Altri accessi:

- Via Redipuglia n. 30.
- Via Redipuglia n. 6 - Poliambulatorio (Edificio n. 10)

È possibile entrare in auto nell'area ospedaliera: all'interno dell'Istituto è presente un parcheggio a pagamento.

- La sosta è gratuita per gli utenti che accedono in emergenza al pronto soccorso: esibire all'uscita, presso la cassa del parcheggio, il documento rilasciato dal pronto soccorso.
- La sosta è gratuita per i donatori di sangue che dovranno consegnare all'uscita, presso la cassa del parcheggio, il documento rilasciato dal centro trasfusionale.
- La sosta è gratuita per i disabili che dovranno esibire all'uscita, presso la cassa del parcheggio, il contrassegno rilasciato dal comune.

Accompagnatore

È consentita ad uno solo dei genitori, a chi ne fa le veci, o ad altra persona dagli stessi designata, la permanenza continua nel luogo di degenza salvo nei casi in cui sia necessario l'isolamento del bambino o si verifichino particolari e comprovate condizioni di rischio igienico-profilattico.

Qualora le strutture non consentano adeguata sistemazione del familiare, allo stesso è consentita la permanenza nel luogo di degenza per il periodo compreso tra le ore 8.00 e le ore 20.00.

- nulla è dovuto per il pernottamento
- il solo familiare in assistenza può:
 - ▶ consumare i pasti presso il reparto di degenza, per prima colazione + pranzo+ cena dietro il corrispettivo di €. 20,00 (Iva compresa) per una copertura minima di due giorni e multipli pari (4 giorni, 6 giorni, ecc).
 - È consentito il pagamento di una singola quota giornaliera di €. 10,00 (Iva compresa) in caso di accesso in Day Hospital, Day Surgery o Ricovero nella stessa giornata.
 - La fruizione del servizio deve avvenire in modo continuativo, in caso di una durata plurigiornaliera, senza possibilità di frazionamento dei giorni e senza il rimborso di quanto eventualmente non usufruito.
 - Il familiare, in possesso dell'apposito modulo rilasciato dal reparto presso cui avviene il ricovero, provvede al relativo pagamento presso la Cassa dell'Ufficio Accettazione (edificio 8 ☎ 010 5636 228) negli orari di apertura.

Alloggi per familiari

Gli/le assistenti sanitarie e sociali del Servizio socio-sanitario, afferente alla Direzione Sanitaria, possono fornire informazioni orientative per l'inserimento dei familiari dei degenti presso le comunità di accoglienza che collaborano con l'Istituto.

Allontanamento dall'Unità Operativa

I bambini degenti, se accompagnati da un adulto, possono allontanarsi dall'Unità Operativa di ricovero solo previa autorizzazione della capo sala o del personale di assistenza che la sostituisce. In tutti i casi l'allontanamento, anche per brevi periodi, dovrà essere comunicato al personale infermieristico al momento in cui si lascia il reparto e non potrà avvenire al di fuori del perimetro ospedaliero.

Anonimato

La presenza del degente sarà comunicata a qualunque persona ne faccia richiesta, sia verbale che telefonica, senza procedere alla sua identificazione. Qualora il paziente o chi legalmente lo rappresenta desiderasse non rendere noto tale fatto, dovrà dichiararlo in forma scritta all'atto del ricovero, all'Ufficio Accettazione Amministrativa.

Ascensori

L'uso degli ascensori è vietato ai minori non accompagnati.

Assistenza Religiosa

L'Istituto è sede della Parrocchia di San Gerolamo affidata ai Frati Minori Cappuccini (☎ 010 5636 247/249). I Frati Capuccini che quotidianamente visitano i piccoli degenti ed i loro familiari, assicurano l'assistenza religiosa nel rispetto della volontà e della libertà di coscienza. Nella Chiesa dell'Istituto (☎ 0105636438) la Santa Messa viene celebrata nei giorni feriali alle ore 16.30 ed in quelli festivi alle ore 11.00 e 16.30. Ogni giorno Santo Rosario alle ore 16.00.

I certificati di battesimo vengono rilasciati dalla Parrocchia Gentilizia, presentandosi personalmente in Cappella nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 10.00.

In caso di impedimento a recarsi personalmente si può inviare richiesta scritta con indicazione di nome e cognome, data di nascita e data presunta del Battesimo a: Reverendo Parroco Istituto Giannina Gaslini Largo Gerolamo Gaslini n. 5, 16147 Genova.





In collaborazione con i Padri Cappellani, è presente il gruppo di volontari del servizio di animazione spirituale per l'accoglienza e l'ascolto di chi lo desidera.

L'Istituto assicura, d'intesa con le rispettive autorità competenti, l'assistenza religiosa di altri culti riconosciuti dallo Stato.



Associazioni di Volontariato e Associazioni per la Tutela del Malato

Numerose associazioni di volontariato offrono sostegno all'Istituto, alcune realizzano attività ludico ricreative, altre quotidianamente arrecano sollievo, aiuto e compagnia ai bambini ricoverati ed ai loro familiari, altre ancora si occupano di raccolta fondi per sostenere le famiglie con bambini affetti da serie patologie.

Presso l'Ufficio Informazione e Comunicazione sono disponibili indicazioni sulle varie associazioni.

Attività di Tempo Libero

Con periodicità vengono organizzate attività di animazione, giochi e intrattenimenti per i degenti presso l'Aula Magna (edificio n. 16) e presso le varie Unità Operative, proposti da associazioni o gruppi spontanei. Ad esse si accede con l'autorizzazione dell'Unità Operativa.

Bar - Buffet

Il bar – buffet è ubicato presso l'edificio n. 18

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.20 alle ore 19.20.

il sabato e la domenica dalle ore 7.30 alle ore 19.20.

(interruzione erogazione servizio: tutti i giorni 11.00-11.15 e 15.00-15.15)

Banca - Tesoreria dell'Istituto

Banca CARIGE S.p.A. agenzia 58 ☎ 010385276, S 010377362 ingresso principale.

Orario: dal lunedì al venerdì 8.20-13.20 e 14.30-16.00 con servizio Bancomat.

Bevande e Snacks

Presso gli edifici n. 1, 10, 13, 17 sono disponibili distributori automatici di bevande calde e fredde e snacks (dolce/salato):

- edificio n. 1 - piano terra - corridoio giallo - bevande calde e fredde
- edificio n. 10 - poliambulatorio - primo piano - bevande calde e fredde - snacks dolce/salato
- edificio n.13 - atrio portineria a mare - bevande calde e fredde - snacks dolce/salato
- edificio n.17 - piano terra - galleria corridoio DEA - bevande calde e fredde snacks dolce/salato
- edificio 17 - primo piano - corridoio mensa - bevande calde e fredde

Edicola

Il servizio di vendita giornali viene effettuato (dalle 7.15 alle 13.45 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 8.45 alle 12.45), all'ingresso dell'Edificio n.16.

Documentazione

Cartella Clinica

Per il rilascio di copia, al termine della degenza vedi paragrafo "Rilascio di Copia della Cartella Clinica" nel capitolo "Guida al Ricovero Ospedaliero".

Rivolgersi presso l'Ufficio Archivio Cartelle Cliniche, Edificio n. 10, 3° piano.

☎ 010 5636 376 - S 010 3761 017.

Certificati relativi al Ricovero

I medici dell'Unità Operativa di ricovero rilasciano i certificati relativi al ricovero in corso. L'Ufficio Accettazione Amministrativa rilascia certificazioni di degenza senza indicazione della diagnosi.

Consenso "Informato"

La legge italiana prevede che i medici e gli operatori sanitari possono curare una persona solo dopo avere acquisito il suo consenso informato.

Al paziente verranno quindi fornite tutte le informazioni sul suo stato di salute, sugli accertamenti diagnostici, sui trattamenti terapeutici e sui loro rischi specifici, possibili e/o prevedibili, nonché sulle eventuali alternative terapeutiche, al fine di consentirgli di poter decidere se sottoporsi o meno alle cure indicate. Se il paziente è minorenne, cioè di età inferiore ai 18 anni, il destinatario di ogni informazione è l'esercente la potestà, cui compete in ultimo l'autorizzazione alle cure stesse, anche se il minore ha comunque il diritto ad essere informato e ad esprimere i suoi desideri, che devono essere tenuti in considerazione.

Se il malato è maggiorenne ma è incapace di decidere e dichiarato interdetto ai sensi di legge, è il tutore legale a dovere esprimere il consenso alla cura; anche in tale casi la persona interdetta ha comunque diritto ad essere informato e a veder presa in considerazione la sua volontà.



Dichiarazione Anagrafica di nascita

Ai sensi della legge 15 maggio 1997, n. 127, se il parto è avvenuto in Istituto, è possibile effettuare la "dichiarazione di nascita" presso la Direzione Sanitaria. Tale dichiarazione (senza l'obbligo della presenza di testimoni) va resa improrogabilmente entro tre giorni dalla nascita. Successivamente la Direzione Sanitaria trasmetterà tale atto all'Ufficiale dello Stato Civile del Comune di residenza dei genitori del neonato per l'inserimento nei registri degli atti di nascita.



Servizi e Orari

Orari di Visita ai Pazienti

Gli orari di visita sono i seguenti:

giorni feriali: dalle 12.30 alle 14.00 dalle 18.00 alle 19.30

domenica e festivi: dalle 12.30 alle 19.30

Nelle Festività di Natale, Santo Stefano, 1 gennaio, Epifania, Pasqua, Lunedì dell'Angelo e 11 febbraio (giornata mondiale del malato), dalle 8.00 alle 20.00.

Mediazione Culturale

L'Istituto offre il servizio di mediazione culturale ai pazienti stranieri ricoverati.

La richiesta di mediazione culturale viene effettuata dal personale delle Unità Operative al Servizio Socio Sanitario ubicato presso l'edificio n. 10, quarto piano.

Pasti

Sono confezionati dalla cucina generale o dalla cucina dietetica secondo le necessità dietetiche dei singoli pazienti. Ogni segnalazione o necessità in merito al vitto va comunicata alla capo sala.

I pasti saranno serviti con il seguente orario:

- 1 ° colazione a partire dalle ore 8.30
- pranzo a partire dalle ore 12.00
- cena a partire dalle ore 17.30

Posta

È possibile ricevere posta in Istituto: è comunque necessario che sulla busta sia indicata, oltre al nominativo del destinatario, l'Unità Operativa di degenza.

Posto di Polizia

Presso il Pronto Soccorso dell'Istituto è presente il Posto di Polizia.

Reclami

L'Istituto garantisce la possibilità di presentare :

- osservazioni, opposizioni, reclami a seguito di disservizio, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni
- segnalazioni di suggerimenti, lodi, notizie utili per migliorare continuamente la qualità delle prestazioni erogate presso l'Ufficio Informazione e Comunicazione: edificio n. 8, ☎ 010 5636 628/637, ✉ 010 3742023
e-mail: relpubblico@ospedale-gaslini.ge.it.

Telefoni

Nei vari Padiglioni sono ubicati apparecchi telefonici, prevalentemente a scheda.

Si prega di non farsi chiamare sulle linee dell'Unità Operativa di ricovero.

Diritto allo Studio

Al fine di garantire la continuità didattica dei degenti, nell'ambito dell'Istituto operano:

- Scuola dell'infanzia
- Scuola primaria;
- Scuola Secondaria di I° grado
- Scuola Secondaria di II° grado (solo con degenza di almeno 30 giorni)

È presente inoltre un servizio di istruzione domiciliare previo certificato medico e domanda dei genitori per alunni che, dopo le dimissioni, siano impossibilitati a frequentare la scuola per almeno trenta giorni.

Per coloro che sono degenti, in occasione del termine dell'anno scolastico, è possibile sostenere gli esami finali di licenza media in sede ospedaliera.

Per informazioni chiamare i seguenti numeri (infanzia/primaria 0103071101, 0105636538, secondaria/primo grado 0103776339, 0105636526 ore 8.00/830, 12.30/13.00).

Servizio Socio-Sanitario

Il Servizio Socio Sanitario è alle dirette dipendenze della Direzione Sanitaria; è ubicato presso l'edificio n. 10 - 4° piano. È aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00 (☎ 010 5636 322/510).

Le Assistenti sanitarie e gli assistenti sociali afferenti al Servizio Socio Sanitario si occupano di:

- denunce di nascita
- collaborazione con i servizi sanitari AA.SS.LL. e i Distretti sociali
- collocazione dei piccoli pazienti e genitori che devono proseguire le cure in regime di day hospital presso le Comunità di accoglienza situate nei pressi dell'Istituto
- inserimento presso le Comunità di accoglienza dei genitori dei pazienti ricoverati.
- interventi di educazione sanitaria rivolti ai pazienti e loro familiari su malattie di pertinenza sociale
- attivazione di interventi di mediazione culturale per i cittadini stranieri
- collaborazione con le Associazioni di volontariato presenti in Istituto.
- implementazione delle pratiche relative a:
 - invalidità civile
 - fornitura di presidi urgenti per pazienti ricoverati
 - trasferimenti dei pazienti all'estero
 - indennità tubercolare.

In caso di necessità l'intervento degli operatori del Servizio Socio Sanitario può essere richiesto tramite il personale dell'Unità Operativa.

Sicurezza

Norme Antincendio e Antinfortunistiche

Nel caso in cui si verifichi un incendio o si rilevi fumo sospetto occorre avvertire il personale e seguire attentamente le istruzioni fornite dagli operatori.

È importante mantenere la calma, non fare nulla di propria iniziativa per non intralciare le operazioni di soccorso. In caso di rapido abbandono della struttura è importante non utilizzare gli ascensori, non perdere tempo a recuperare oggetti personali e indirizzarsi alla più vicina uscita, seguendo le istruzioni del personale. I degenti non in grado di muoversi dovranno attendere con calma i soccorsi già predisposti dal personale.



Si prega di non utilizzare le prese di corrente, senza autorizzazione, di non toccare apparecchi elettrici con le mani bagnate e di non sporgersi dalle finestre.



II RICOVERO

Guida al Ricovero Ospedaliero

Esistono diverse tipologie di ricovero:

Ricovero Ordinario: se il cittadino necessita di un percorso di diagnosi, terapia o riabilitazione per patologie che non presentano il carattere di urgenza-emergenza, il ricovero è programmato e stabilito dal medico dell'Unità Operativa, d'intesa con l'utente,

su proposta del pediatra di libera scelta, del medico di famiglia o di altro specialista.

Il medico del reparto, sulla base delle indicazioni cliniche e della disponibilità di posti letto, iscrive il nominativo del paziente nel registro delle prenotazioni, fissando l'appuntamento per il ricovero.

Nel caso in cui non sia possibile fissare subito una data per il ricovero, il paziente verrà inserito in lista d'attesa e gli sarà comunicata telefonicamente o per lettera la data del ricovero dal personale del reparto.

Il giorno del ricovero il paziente/genitore si recherà di-

rettamente presso il reparto all'ora concordata ove verranno fornite le istruzioni per recarsi all'Ufficio Accettazione Amministrativa (Edificio N° 8), che procederà alla registrazione del ricovero.

In caso di ricovero programmato per intervento chirurgico è prevista l'esecuzione gratuita, prima del ricovero, degli esami e delle visite necessari per l'intervento .

All'atto della prenotazione saranno date le istruzioni utili dal personale di reparto finalizzate al ricovero.

Sempre in caso di ricovero saranno date precise istruzioni sui comportamenti da tenersi nelle 24 ore prima dell'intervento (diete, attività fisica, igiene personale, eventuali terapie da sospendere o potenziare) che dovranno essere rispettate scrupolosamente.

Ricovero a Ciclo Diurno - Day Hospital o Day Surgery: consiste in un ricovero o in un ciclo di ricoveri programmato/i, di durata inferiore ad una giornata, per diagnosi, terapie, riabilitazioni (day hospital) e piccoli interventi chirurgici (day surgery) non attuabili in ambito ambulatoriale. A tale forma di assistenza si accede su indicazione del medico specialista dell'Istituto.

Anche per questo tipo di ricovero è necessaria la prenotazione presso l'Unità Operativa di competenza, come descritto per il ricovero ordinario e il giorno del ricovero il paziente deve recarsi direttamente presso l'Unità Operativa, all'orario concordato con il personale del reparto.



Ricovero d'Urgenza e d'Emergenza: è disposto dal medico di guardia del Pronto Soccorso, nei casi in cui lo ritenga necessario, dopo avere effettuato i primi accertamenti diagnostici-terapeutici di urgenza. Le pratiche di accettazione sanitaria verranno successivamente completate su indicazioni del personale medico o infermieristico del reparto di destinazione.

Quale Documentazione Sanitaria Portare

Si consiglia di portare con sé la documentazione clinica più recente, come referti di accertamenti diagnostici già eseguiti, lastre/CD di esami radiologici, cartelle cliniche relative a recenti ricoveri presso altre strutture, ecc.

Quali sono le Formalità Amministrative per il Ricovero

L'ammissione in un ospedale necessita di alcune formalità amministrative che vanno effettuate nel più breve tempo possibile, dal momento in cui il personale dell'ospedale si prende cura del paziente. All'"Accettazione Amministrativa" (ubicata all'edificio 8 - orario sportello da lunedì a giovedì dalle ore 8.00 alle 16.00 - venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00) si deve produrre la seguente documentazione:

Utenti di nazionalità italiana: documento di riconoscimento valido del paziente maggiorenne o del genitore/tutore se il paziente è minorenne; tessera sanitaria della ASL di appartenenza del paziente;

Utenti di nazionalità straniera:

- a) se provenienti da paesi dell'Unione Europea o da paesi con accordi bilaterali (Argentina, Australia, Brasile, Capo Verde, Principato di Monaco, Croazia, San Marino, Slovenia, Svizzera): documento d'identità (passaporto o carta d'identità); eventuale tessera di iscrizione al S.S.N. o gli estremi di polizza assicurativa, oppure Carta Europea TEAM (per le cure necessarie nel caso di soggiorni di durata inferiore ai 3 mesi), oppure modello E112 (nel caso di ricoveri programmati);
- b) se provenienti da paesi extracomunitari: documento d'identità (passaporto o carta d'identità); permesso di soggiorno rinnovato; eventuale tessera di iscrizione al S.S.N. o gli estremi di polizza assicurativa;
- c) se apolidi o rifugiati politici: documento comprovante il loro stato;
- d) senza permesso di soggiorno: l'Istituto eroga ai cittadini extracomunitari temporaneamente presenti sul territorio italiano, pur non in regola con il permesso di soggiorno, cure urgenti o comunque essenziali per malattia ed infortunio alle stesse condizioni dei cittadini italiani (d.lgs. 286/1998 e D.P.R. 394/1999) nei seguenti casi:
 - i richiedenti siano privi di risorse economiche sufficienti (previa acquisizione di apposita autocertificazione);
 - le richiedenti siano cittadine straniere ricoverate per "tutela della maternità e della gravidanza" o cittadini stranieri minori ricoverati per patologie connesse al parto della madre o per la tutela della salute del minore, in esecuzione della Convenzione di New York del 20 novembre 1989;
 - di vaccinazioni (nell'ambito di campagne di prevenzione collettiva), di interventi di profilassi internazionale, di profilassi, diagnosi e cura della malattie infettive e per eventuale bonifica dei relativi focolai.





In questi casi L'Ufficio Accettazione e le casse rilasciano agli interessati il modello STP (Straniero Temporaneamente Presente) avente validità su tutto il territorio nazionale per sei mesi ed eventualmente rinnovabile.

e) se dotati di visto per motivi di cura : la vigente normativa riconosce la possibilità per pazienti residenti in paesi extracomunitari di usufruire di prestazioni sanitarie attraverso la concessione di visto per motivi di cura ed il pagamento delle spese sanitarie e di quelle correlate alla permanenza a Genova. A tal fine gli interessati presentano all'Istituto istanza di ricovero e la formalizzazione di un preventivo di spese, allegando tutta la documentazione clinica necessaria ad un primo inquadramento del paziente. La Direzione Sanitaria e la U.O. Servizi Amministrativi Sanitari curano gli atti necessari per rispondere agli interessati.

Per quanto concerne gli adempimenti necessari al rilascio del visto per motivi di cura, la vigente normativa prevede:

1. Dichiarazione della struttura prescelta, che indichi il tipo di cura, la data di inizio e la presumibile durata;
2. Versamento di un deposito cauzionale, con relativa attestazione, pari al 30% del costo complessivo presumibile delle prestazioni richieste a favore della struttura prescelta;
3. Documentazione comprovante la disponibilità in Italia di risorse sufficienti per l'integrale pagamento delle spese sanitarie, di quelle di vitto ed alloggio fuori dalla struttura sanitaria e di rimpatrio per l'assistito e per l'eventuale accompagnatore.

Per informazioni rivolgersi al settore stranieri, ufficio Accettazione (edificio 8 dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:00 ☎ 010 5636 228 – 362, S 010 380432).

Consigli Utili per il Ricovero

Che cosa portarsi?

Si consiglia di portare gli effetti personali strettamente necessari al ricovero.

Chi si occupa del bambino?

- medici: il responsabile dell'Unità Operativa di ricovero e gli altri dirigenti medici che si assumono la responsabilità della cura del paziente;
- psicologi: collaborano con il medico e gli operatori sanitari per promuovere il benessere psicologico del paziente;



- capo sala: il responsabile dell'organizzazione e del coordinamento dell'assistenza infermieristica e domestico-alberghiera;
- vigilatrice d'infanzia (infermiere pediatrico) - infermieri che sono incaricati delle cure infermieristiche;
- operatori tecnici addetti all'assistenza e ausiliari sociosanitari: aiutano il personale infermieristico e assicurano il comfort alberghiero;
- insegnanti e volontari riconoscibili dal colore della loro cappa: A.V.O. (azzurra), insegnanti scuola materna (gialla), insegnanti scuole elementari (verde), insegnanti scuola media (quadretti).

In alcuni servizi vi sarà inoltre la presenza di personale ostetrico, dietista, fisioterapista, tecnico sanitario di laboratorio biomedico, tecnico sanitario di neurofisiologia, tecnico sanitario di radiologia medica, ecc.

Il personale ha un abito da lavoro e porta un cartellino, con la fotografia, su cui è indicata la qualifica ed il numero di matricola.

Consigli per facilitare la Cura e il Soggiorno

- Preparate il vostro bambino al ricovero, informandolo a seconda dell'età e della sua sensibilità emotiva e se non siete in grado di rispondere ad alcune domande, promettetegli di chiederlo al personale non appena sarete arrivati.
- Informate il personale sulle abitudini del vostro bambino perché, compatibilmente con le esigenze di cura e di organizzazione dell'Unità Operativa, possano essere mantenute; il vostro bambino si adatterà con più facilità.
- Nel caso doveste allontanarvi, anche per poco tempo, rassicurate il bambino e avvertite il personale di assistenza.
- Non fornite alimenti al bambino senza l'approvazione del personale medico e di assistenza infermieristica.
- In quasi tutte le Unità Operative è presente la sala giochi ove si svolgono attività di intrattenimento scolastiche e ludiche. Invogliate il bambino a prenderne parte attivamente, ove possibile, secondo le condizioni cliniche e le indicazioni del medico.



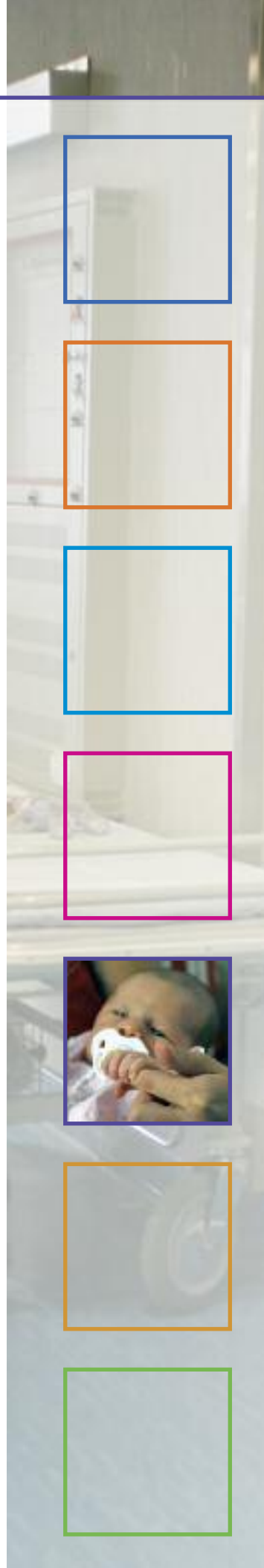
Modalità di Dimissione

Le dimissioni vengono predisposte dal medico del reparto.

Qualora i pazienti/genitori intendano interrompere il ricovero contro il parere dei medici curanti saranno informati circa gli eventuali rischi e le conseguenze che la loro decisione comporta.

I minori, al momento della dimissione, vengono esclusivamente affidati al genitore o al tutore, ovvero ad altra persona purché da questi espressamente delegata, per iscritto, al ritiro del bambino.

Sarà fornita tutta la prescrizione terapeutica da seguire a casa e le indicazioni dietetiche da osservare. Verrà fornita una lettera per il medico di famiglia/pediatra di libera scelta, in cui verranno annotate tutte le principali notizie relative a quanto avvenuto durante il ricovero: esami eseguiti, visite effettuate, terapie somministrate, risultati, conclusioni diagnostiche e prognostiche. Se necessario, verrà indicato un programma di controlli successivi (follow-up).





Rilascio di Copia della Cartella Clinica

Copia della cartella clinica relativa al/i ricovero/i (ordinario/i, in day hospital o in day surgery) è rilasciata, entro trenta giorni dalla ricezione della richiesta, all'interessato se maggiorenne, al rappresentante legale (genitori, tutori) se minorenni o interdetto, al legittimo erede, oppure al medico curante o ad altra persona purché muniti di apposita delega da parte degli aventi diritto.



A richiesta si rilasciano le duplicazioni su CD-ROM degli esami RX, TC, RM, US nonché degli esami Angiografici e Ecocardiografici.

Le richieste vanno inoltrate all'Ufficio Archivio Cartelle Cliniche, Edificio n. 10, 3° piano (☎ 010 56 36 376 - S 0105636707):

- direttamente (dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle 12.15 e dalle ore 13.00 alle 15.00; il venerdì dalle ore 8.00 alle 12.15 e dalle 13.00 alle 14.00)
- a mezzo posta o tramite fax (010 5636 707) allegando fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità e, nel caso di pazienti minorenni, di autocertificazione attestante la propria qualifica di esercente la potestà o di rappresentante legale.

Al ritiro della documentazione sanitaria presso l'Ufficio Archivio Cartelle Cliniche (stessi orari) verrà indicato l'importo complessivo delle spese di fotocopie da versarsi presso l'Ufficio Accettazione Amministrativa (Edificio 8).

In caso di spedizione postale, l'importo verrà pagato mediante contrassegno al momento del recapito della documentazione al domicilio indicato.

Rientri Programmati di Controllo

I sanitari possono programmare successivi ricoveri di controllo che verranno concordati e annotati nella lettera di dimissione.

Esami e Visite di Controllo Post-Ricovero

I pazienti che hanno subito un intervento chirurgico, dopo la dimissione, sono sottoposti gratuitamente a visite di controllo, rimozione punti, rimozione gessi e medicazioni, anche presso le strutture ambulatoriali, sempreché il sanitario ritenga facciano parte integrante dell'episodio di ricovero ed a completamento delle cure.

Assistenza Domiciliare

L'Unità Operativa semplice Assistenza e Terapia Domiciliare fa parte dell'Unità Operativa complessa Ematologia e Oncologia Pediatrica ed è attiva dal 10 aprile 2000.

Questo servizio rappresenta una nuova possibilità per un cammino terapeutico "allargato" per i bambini affetti da patologie emato-oncologiche. Vuole migliorare la qualità di vita e il recupero della quotidianità per i bambini e i loro familiari.

L'assistenza Domiciliare esegue a domicilio prelievi ematici, visite mediche, terapie endovenose o trasfusioni di emoderivati: in questo modo si riduce il numero e la durata dei ricoveri. Il servizio può svolgere a domicilio chemioterapia e fisioterapia.

È attivo anche un progetto di insegnamento scolastico a domicilio. Il personale è composto da medici specialisti in oncologia ed ematologia, da infermiere pediatriche esperti di terapie di supporto e cure palliative. Collaborano anche una psicologa e un fisioterapista. Gli infermieri e i medici dell'Assistenza Domiciliare appartengono al Dipartimento di Ematologia e Oncologia, garantendo così la "continuità assistenziale" con i settori di ricovero ordinario e di day hospital.

Nome: Unità Operativa semplice Assistenza e Terapia Domiciliare

E-mail: domiciliare@ospedale-gaslini.ge.it

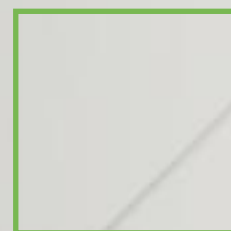
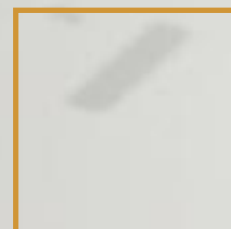
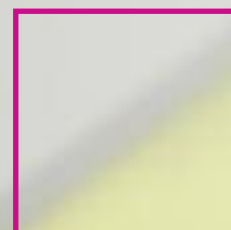
☎ 010 5636 665

S 010 5636 421

L'Unità Operativa complessa di Anestesia e Rianimazione ha cura di numerosi pazienti in ventilazione meccanica domiciliare. Si tratta di numerosi bambini, affetti da insufficienza respiratoria cronica di varia eziologia provenienti da tutta Italia. Le patologie più frequenti sono: malattie neuromuscolari, ipoventilazione centrale, fibrosi cistica, dismorfismi con OSAS.



L'approccio a questi pazienti comprende sia l'intervento clinico tecnico sul bambino che il supporto formativo-educativo della famiglia che viene avviato al momento del ricovero nonché proseguito durante la domiciliare ed il follow up.





Nome: Unità Operativa Complessa Anestesia e Rianimazione

Edificio: n. 17 - piano 1

E-mail: rianimazione@ospedale-gaslini.ge.it

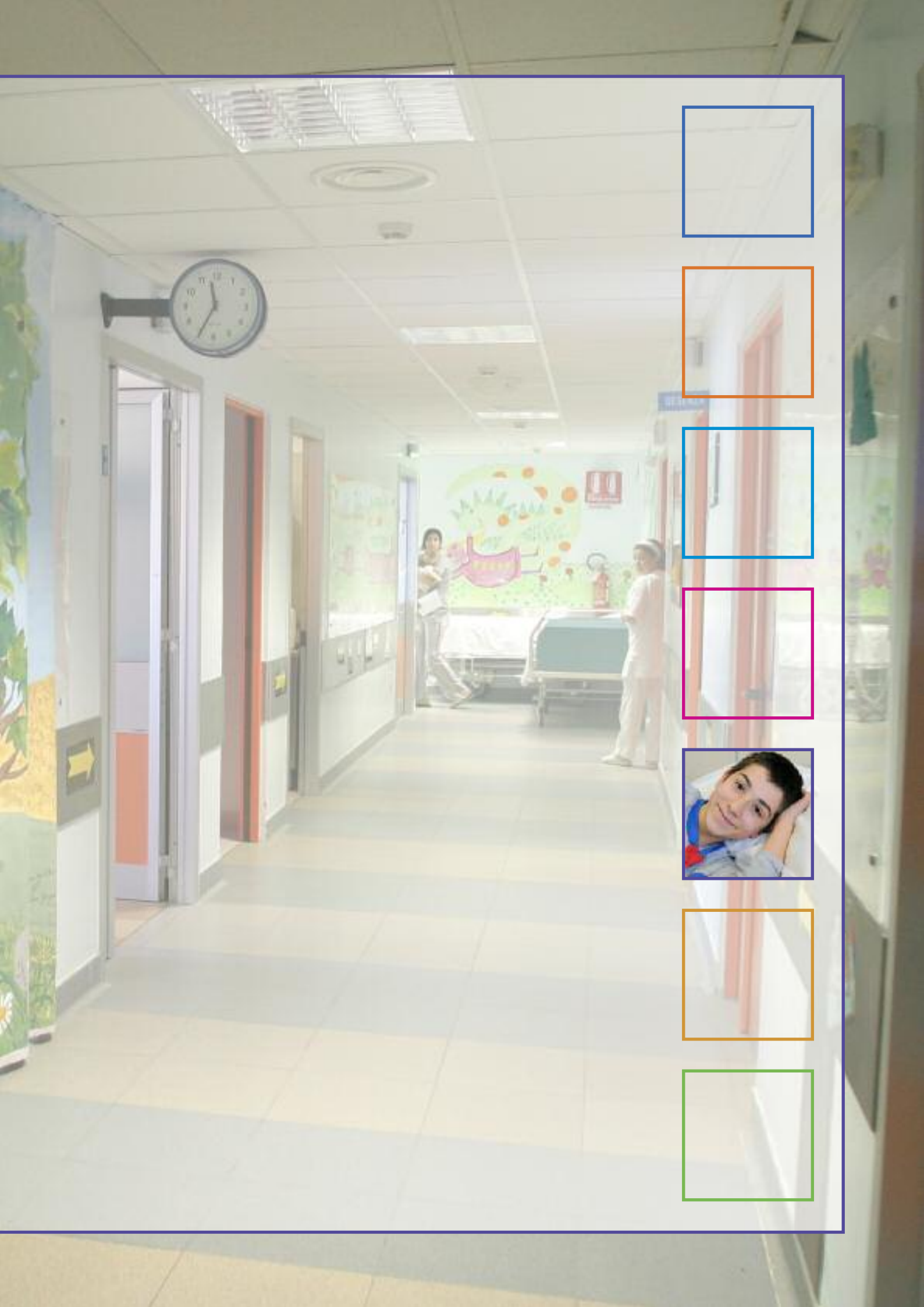
☎ 010 5636 448

S 010 3811 64 - 3962 02

Informazioni di Carattere Sanitario

In ogni Unità Operativa sono indicati gli orari in cui i medici, durante il ricovero, forniscono le informazioni riguardanti la diagnosi, anche provvisoria, la prognosi e le terapie. Anche il bambino ha diritto ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure di cura cui verrà sottoposto durante il ricovero, con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo.

Analogamente ha diritto di esprimere liberamente le sue opinioni sulle questioni che lo interessano e che saranno prese in considerazione dai sanitari, tenendo conto della sua età e del grado di maturazione.



Guida alle Prestazioni Ambulatoriali

L'Istituto Giannina Gaslini eroga prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale, ivi compresa la diagnostica strumentale e di laboratorio.

Dette prestazioni sono effettuate a rotazione dai sanitari appartenenti alle varie Unità Operative, dopo avere effettuato la pratica amministrativa all'Ufficio Prestazioni Ambulatoriali (situato all'edificio 10, piano terra) dalle ore 8:00 alle ore 15:00 di tutti i giorni feriali sabato escluso. Occorre presentarsi con richiesta redatta da parte del medico di famiglia/pediatra di libera scelta su ricettario regionale e conseguente pagamento del ticket per i non esenti. Gli assistiti possono accedere, senza la richiesta del pediatra curante, alle seguenti attività: odontoiatria, neuropsichiatria infantile e oculistica, limitatamente alle prestazioni optometriche

Prenotazioni

Le visite e le prestazioni ambulatoriali si prenotano telefonicamente presso i singoli ambulatori (vedi elenco telefonico pagine bianche Telecom, schede di reparto allegate alla presente Carta dei Servizi, sito internet www.gaslini.org).

I prelievi di sangue possono prenotarsi facoltativamente presso l'Ufficio Prestazioni Ambulatoriali (ubicato presso l'edificio 10 piano terra tel 010 5636 297/586) tutti i giorni, escluso sabato e festivi, dalle ore 10:30 alle ore 12 e dalle ore 13:30 alle ore 14,30. L'Istituto è attualmente collegato al CUP metropolitano per la prenotazione delle seguenti prestazioni, erogate presso le proprie strutture ambulatoriali:

- Prima visita Oculistica e Prima visita Ortopedica



La prenotazione può effettuarsi dalle ore 8:00 alle ore 12:00 presso il Padiglione 10 sportello n. 6 dell'Ufficio Prestazioni Ambulatoriali, presso tutti i punti CUP dell'Area Metropolitana, contattando il call center al ☎ 010 5383400.

Mentre le prestazioni di RMN Neuroradiologiche si prenotano contattando direttamente il reparto al ☎ 010 5636 530/516.

La prenotazione non è necessaria nei seguenti casi:

- visita chirurgica
- visita odontoiatrica urgente
- visita ostetrico ginecologica
- esami di laboratorio

Il giorno previsto per la prestazione occorre portare con sé:

- Richiesta del Pediatra o Medico di base sul ricettario regionale (non è necessaria per le visite specialistiche di Odontoiatria e Ostetricia).
- Tesserino di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale e Tessera Sanitaria.
- Referti degli eventuali accertamenti diagnostici in possesso e le prescrizioni terapeutiche in corso.

Dopo la visita/prestazione ambulatoriale verrà consegnato un referto da presentare al proprio medico curante.

Tickets

Il ticket sanitario è quella somma che, a norma di legge, il cittadino è chiamato a versare a titolo di contributo per le spese sostenute per farmaci e prestazioni specialistiche rese in regime ambulatoriale. Queste prestazioni hanno tariffe fino ad un tetto massimo di €. 36,15 per ogni prescrizione medica, predefinite a livello nazionale e regionale cui il cittadino dovrà contribuire.

Non tutti gli assistiti devono pagare il ticket: le esenzioni sono stabilite dalla legge e dalle disposizioni nazionali e regionali e sono articolate secondo criteri precisi, basati sulle condizioni di salute dell'utente, sulla situazione economica, o anagrafica e sociale.

Modalità di pagamento

Attualmente è possibile pagare il ticket presso gli sportelli del Poliambulatorio (edificio 10 – Piano Terra) dalle ore 08.00 alle ore 15.00.

L'Istituto ha altresì predisposto altri sistemi di pagamento tramite:

- gli sportelli della BANCA CARIGE (ad esclusione di quello ubicato internamente all'Istituto), IBAN CODE IT43Y0617501583000000463290CRGEITGG138;
- Casse Automatiche, ubicate al Piano Terra dell'edificio 10 di fronte agli sportelli del Poliambulatorio e presso l'edificio 16, all'inizio del corridoio giallo.

L'elenco delle prestazioni pagabili mediante Banca o Cassa Automatica è esposto presso la bacheca sita all'ingresso dell'edificio 10; fra le più significative citasi:

- Visita Specialistica (Ticket €. 20,66)
- Visita di controllo (così definite dal Medico nella richiesta = Ticket €. 12,91)

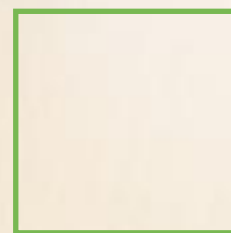
Ritiro Referti

L'Ufficio Prestazioni Ambulatoriali (sportello n. 6) provvede alla consegna dei referti degli esami sottoindicati, tutti i giorni, escluso sabato e festivi dalle 13.00 alle 15.00:

- esami relativi a prelievi di sangue ed esami di patologia clinica, effettuati presso la Sala sita al 2 piano dell'edificio 10;
- esami eseguiti dal Servizio di Anatomia Patologica;
- Pap - Test (singolo esame).

I referti relativi agli esami radiologici sono consegnati direttamente dal Servizio competente (Edificio N° 16) dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00. I tempi di consegna sono indicati su uno specifico modulo, consegnato al momento dell'accettazione che dovrà essere restituito all'operatore al momento del ritiro dei referti.

L'interessato può delegare al ritiro una terza persona, compilando la parte dedicata nel modulo di ritiro e consegnando al delegato un proprio documento d'identità valido, che - unitamente al documento d'identità di quest'ultimo - dovranno essere presentati al momento del ritiro. A richiesta dell'utente e con spese a suo carico sarà possibile l'invio del referto a domicilio.





I referti devono essere ritirati entro 30 giorni dalla data comunicata al momento della prestazione. Se il referto non viene ritirato, infatti, ai sensi dell'art. 4 comma 18° della legge n. 412/91, sarà addebitato all'utente l'intero costo della prestazione, anche quando essa sia esente da ticket.

Camere a pagamento

Presso la U.O. Ostetricia sono disponibili due camere a pagamento, comprensive di bagno autonomo, posto letto per accompagnatore, aria condizionata, TV e servizio di frigo bar con le seguenti tariffe:

- €. 165,00 (Iva compresa) al giorno, senza accompagnatore
- €. 189,00 (Iva compresa) al giorno, con accompagnatore

La prenotazione delle camere avviene attraverso la compilazione e trasmissione della modulistica disponibile presso la U.O. Ostetricia: la sopravvenienza di situazioni di urgenza può comportare la indisponibilità della camera a pagamento per il periodo riservato.

Libera Professione

Per attività libero professionale s'intende quella svolta, al di fuori dell'orario di servizio, dai medici e dal personale sanitario dell'Istituto in favore del cliente pagante, con oneri a proprio carico o di assicurazioni o di fondi sanitari integrativi.

Le prestazioni in regime libero professionale riguardano:

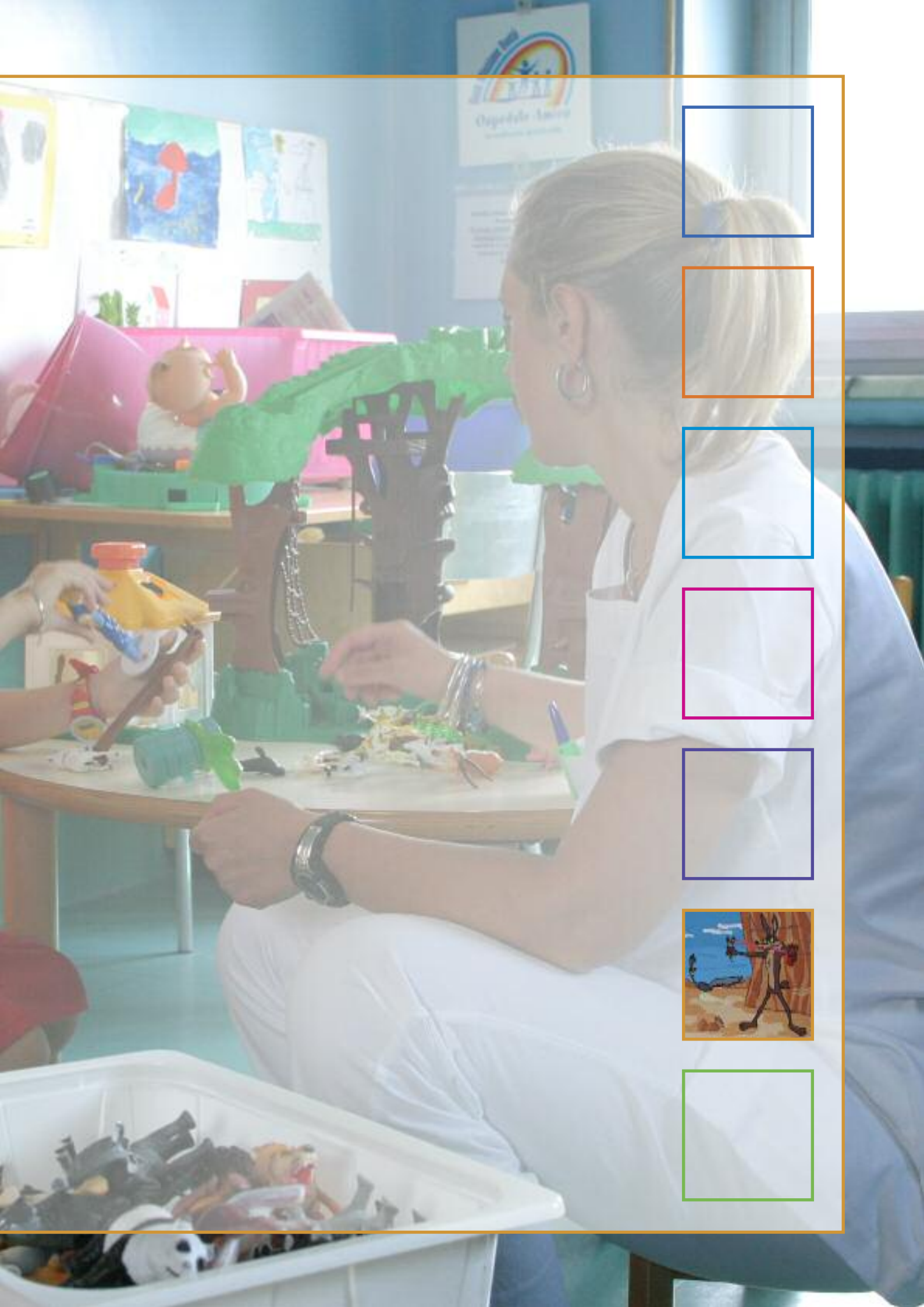
1. Attività in regime di ricovero (Ordinario, Day Hospital, Day Surgery);
2. Attività in regime ambulatoriale

L'attività libero professionale in regime di ricovero è attualmente fruibile presso le U.O. Chirurgia ed Ostetricia e si caratterizza per il fatto che il cliente sceglie il professionista "di fiducia" dell'Istituto con la sua équipe e può usufruire di una serie di servizi accessori a pagamento.

Il cliente presenta apposita richiesta all'Istituto, avvalendosi di specifica modulistica disponibile presso i reparti, con cui individua il professionista prescelto (che a sua volta individua l'équipe professionale) e riceve un preventivo spesa a cura dell'U.O. Servizi Amministrativi Sanitari, indicativamente composto dalle seguenti voci:

- onorario medici ed anestesista – dipendente dalla diagnosi e intervento o altre procedure e dal tariffario base del medico scelto (o di eventuali terzi, convenzionati con l'Istituto);
- 30% del DRG (spese di ricovero) dipendente dalle diagnosi e dalle procedure preventive;
- quota sala operatoria, dipendente anch'essa dal tariffario base del medico scelto (o di eventuali terzi, convenzionati con l'Istituto);
- voci varie, dipendenti dalla tipologia della prestazione (ad es. Compenso Ostetricia, Nido, Analgesia del parto, ecc.);
- Quota Amministrazione.

Il cliente provvede alla restituzione del preventivo, debitamente sottoscritto in caso di accettazione, entro un termine massimo di una settimana dal suo ricevimento all'U.O. Servizi Amministrativi Sanitari: detto ufficio provvede altresì alla gestione dei pagamenti. L'attività libero professionale in regime ambulatoriale si svolge in spazi interni all'Istituto e presso studi professionali e strutture private non accreditate sul territorio regionale. L'Istituto sta predisponendo specifici elenchi del personale medico autorizzato, con l'indicazione delle sedi di attività e relative tariffe.



INFORMAZIONI GENERALI

Numeri Utili

Centralino 010 56 36.1 - Pronto Soccorso ☎ 010 56 36 414
Centro Antiveleni ☎ 010 56 36 245

Ufficio informazione e comunicazione

Edificio n. 8 Lunedì - Giovedì: 08.00-16.00, Venerdì : 08.00-14. 00

☎ 010 5636 628/637 - S 010 3742 023 - e-mail: relpubblico@ospedale-gaslini.ge.it

Servizio telefonico di informazione al pubblico:

☎ 010 3991 320 dal lunedì al venerdì 8.00/12.00 e 13.00/15.00

U. O. Servizi Amministrativi Sanitari

Ufficio Accettazione Edificio n. 8 - ☎ 010 5636 228/362 - S 010 3804 32
dal lunedì al giovedì dalle 8:00 alle 16:00, venerdì ore 8:00 - 15:00

Settore stranieri Edificio n. 8 - ☎ 010 5636 362/228 - S 010 3804 32
dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 12:00

Ufficio prestazioni ambulatoriali Edificio 10 piano terra ☎ 010 5636 297/586
Dal lunedì al venerdì dalle 7:45 alle 15:00

Come raggiungere il "Gaslini"

Autostrada A12: uscita di GENOVA NERVI



Dall'Aeroporto "Cristoforo Colombo"

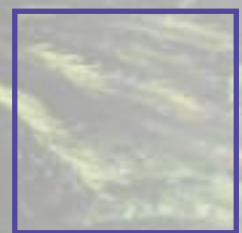
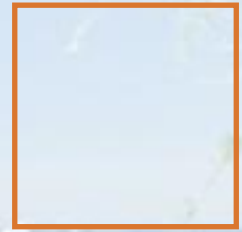
"Volabus" per la Stazione ferroviaria Genova Principe, poi autobus 34 fino Piazza della Nunziata, poi autobus 18 o 39 o 40 fino Stazione Brignole, poi autobus 31 o 45.

Dalla Stazione Marittima

Metro fino piazza De Ferrari poi autobus 15 (Via Dante).

Dalle Stazioni Ferroviarie

- Genova Principe: autobus 34 fino a Piazza della Nunziata, poi autobus 18 o 39 o 40 fino alla Stazione di Genova Brignole e poi autobus 31 o 45.
- Genova Brignole: autobus 31 o 45.



Ufficio di Riferimento
UFFICIO INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE
Edificio n. 8

Da Lunedì a Giovedì dalle 8 alle 16 e il Venerdì dalle 8 alle 15

☎ 010 5636 628-637 - ✉ 010 3742023

e-mail: relpubblico@ospedale-gaslini.ge.it

Redatto a cura dell'Istituto Giannina Gaslini

Finito di Stampare nel mese di Aprile 2010
presso lo stabilimento Arti Grafiche Lang

Ospedale Accreditato:



Ospedale Certificato:





Istituto Giannina Gaslini



Istituto Giannina Gaslini

Largo Gerolamo Gaslini, 5 - 16147 Genova - Italia

☎ 010 5636 628/637 - ☎ 010 3742 023 - email: relpubblico@ospedale-gaslini.ge.it