

Carta dei Servizi

PRIMA DI COPERTINA

Indice:

Presentazione e Saluti del Presidente e del Direttore Generale	pag. 4
Presentazione e Saluti del Direttore Generale	pag. 5
La Struttura	pag. 6
Il Consiglio di Amministrazione	pag. 7
La Sicurezza dei pazienti e degli operatori	pag. 8
Cura, Ricerca e Didattica	pag. 9
Accogliere prima che Curare	pag.10
I Punti di Contatto	pag. 10
Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico – UIRP	pag. 11
Centro Accoglienza Bambino e Famiglia	pag. 12
Privacy e Consenso Informato	pag. 13
La Visita Ambulatoriale	pag. 14
Il Ricovero	pag. 16
Libera Professione	pag. 17
Ritiro referti e Richiesta documentazione clinica	pag. 18
Assistenza Spirituale	pag. 19
La Vita in Reparto	pag. 20
Norme di comportamento	pag. 20
Orari di Visita ai Degenti	pag. 21
La Dimissione	pag. 21
Altri Servizi Utili dell'Istituto Giannina Gaslini	pag. 22
Per il Bambino e la Sua Famiglia	pag. 23
Il gioco	pag. 24
La Scuola in Ospedale	pag. 24
I Diritti del Bambino	pag. 25
Sostieni l'Istituto Giannina Gaslini	pag. 27
5 x 1000 e Associazione Gaslini onlus	pag. 29
Scheda gradimento	pag. 30
Scheda di Segnalazione – Lode – Reclamo	pag. 31
Piantina dell'Istituto	pag. 32



« Ai bambini il mare, i fiori e la luce del Sole »
Senatore Gerolamo Gaslini



Cari Genitori,

il Consiglio di Amministrazione che ho l'onore di presiedere, ha ricevuto dal fondatore Gerolamo Gaslini un'eredità estremamente impegnativa – rispettare le sue volontà e mantenere al livello di assoluta eccellenza la meravigliosa “macchina” che è il Gaslini.

Noi tutti, ed io per primo, siamo al servizio di questa “missione”, ogni giorno e nonostante le mille difficoltà, perché i nostri bambini ne hanno diritto e se lo meritano. Insieme a noi, ed ancor prima di noi, c'è tutto il personale dell'Istituto, ad ogni livello, che ogni giorno, spesso in silenzio e senza cercare alcuna visibilità o gratificazione, serve con amore al bene dei vostri piccoli e di tutti voi.

Vi sono grato, cari genitori e parenti, per quanto anche voi fate ogni giorno che passate da noi, con la vostra pazienza, il vostro amore e la vostra riconoscenza.

Il Presidente, Pietro Pongiglione



La “Carta dei servizi” rappresenta, non solo, uno strumento per informare il Cittadino dei servizi resi dall’Ospedale, ma insieme apre ad ogni persona uno “spaccato” del mondo interno che lo costituisce, lo anima e gli dà significato.

In questo senso, portarVi a conoscenza delle attività, degli orari e delle modalità di funzionamento del nostro mondo ospedaliero vuole essere anche l’assunzione dell’impegno da parte di tutti noi ad offrirVi prestazioni certe, garantite ed accessibili, caratterizzate sempre e comunque da quella specificità “gasliniana” che ci auguriamo contraddistingua sempre lo spirito e l’attività del nostro Istituto.

Il Direttore Generale, Paolo Petralia

La Struttura

L'Istituto Giannina Gaslini è impegnato ogni giorno a offrire la migliore qualità delle cure a tutti i pazienti e tutto il supporto possibile alle famiglie, grazie al lavoro di tutti gli operatori che vivono con responsabilità e umanità il prendersi cura della vita mettendo in pratica le buone prassi sia di accoglienza che di assistenza.

Completato nel 1938 su un'area collinare di oltre 60.000 mq di vegetazione mediterranea degradante verso il mare, interpreta il pensiero del Senatore Gaslini, quando che volle l'Ospedale quale dono "ai bambini il mare, i fiori e la luce del Sole!"

In base allo statuto, l'Istituto è sostenuto dalla Fondazione Gerolamo Gaslini che da continuità alla volontà del Fondatore.

La realizzazione del Gaslini nella forma a padiglioni si coniuga oggi nell'assetto organizzativo e funzionale a blocchi, secondo un modello dipartimentale, teso a favorire l'integrazione delle competenze secondo approccio multidisciplinare.

E' Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico (IRCCS); per le competenze specialistiche presenti rappresenta una struttura di eccellenza nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, come testimoniato dalla capacità di attrazione a livello nazionale ed internazionale.

E' sede di strutture proprie dell'Università degli Studi di Genova, con la quale opera in regime di convenzione ed è unico polo pediatrico dell'area metropolitana genovese.

Per la Liguria è sede di DEA regionale e centro di riferimento per l'assistenza al neonato critico di cui cura il trasporto neonatale, nell'ambito di un progetto "a rete" in cui svolge le funzioni di "hub".

L'integrazione fra assistenza, ricerca, didattica e formazione continua sono il presupposto per garantire qualità delle cure e prestazioni di eccellenza secondo tutte le prospettive: della sicurezza, della presa in carico globale del bambino e della sua famiglia, della tempestività e dell'efficacia delle prestazioni. Tutto ciò senza perdere di vista gli aspetti più propriamente gestionali di efficienza ed appropriato utilizzo delle risorse.

I posti letto complessivi sono più di 400, più di 25 mila i ricoveri all'anno (tra ordinari, day hospital e day surgery), 40 mila gli accessi al Pronto Soccorso.

Oltre il 42% dei bambini proviene da altre Regioni italiane ed in molti reparti la percentuale supera l'80%. I pazienti di nazionalità straniera provengono da 90 paesi di tutto il mondo.

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo dell'Istituto e opera secondo i principi e le finalità stabiliti dal Fondatore.

Definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare e verifica la rispondenza dei risultati della gestione rispetto alle direttive generali impartite.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 componenti designati dal Presidente della Fondazione Gerolamo Gaslini, uno dei quali nominato quale Presidente del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto, che ha la legale rappresentanza dell'Istituto e sovrintende alla sua gestione ed al suo buon funzionamento.

Ne fanno inoltre parte il Magnifico Rettore in carica dell'Università degli Studi di Genova, 1 componente designato dalla Giunta regionale ligure, 1 componente designato dal Sindaco del Comune di Genova, 1 componente designato dall'Asl 3 Genovese.

Partecipano alle sedute del Consiglio di Amministrazione con voto consultivo il Direttore Generale, il Direttore Scientifico ed il Direttore Sanitario.

Il Collegio Sindacale dell'Istituto, in ottemperanza alla normativa vigente, è composto da un funzionario del Ministero dell'Economia e delle Finanze, che lo presiede, uno del Ministero della Sanità ed uno della Regione Liguria.

Il Collegio Sindacale è nominato con decreto del Ministro della Sanità e dura in carica cinque anni; i suoi componenti possono essere confermati.

La Sicurezza dei pazienti e degli operatori

L'Istituto è accreditato secondo Joint Commission International continuativamente dal 2007 ed è sottoposto a visite ispettive di verifica ogni tre anni.

Questa metodologia prevede il rispetto di oltre 1000 elementi misurabili correlati agli standard del manuale di accreditamento che prendono in esame tutti gli aspetti che contraddistinguono l'operatività dell'ospedale, sia sul piano organizzativo che più propriamente assistenziale.

Ne consegue che l'adesione convinta e partecipata di tutti gli operatori è condizione irrinunciabile per il conseguimento dell'obiettivo: i professionisti, medici ed infermieri in particolare, diventano i veri protagonisti del processo di cambiamento. Tutte le procedure debbono essere condivise ed applicate indistintamente da tutti i reparti.

Il Piano per la qualità, redatto ogni anno, definisce il programma di lavoro, individua le azioni da intraprendere e le relative risorse necessarie: prevenzione e controllo delle infezioni correlate alle pratiche assistenziali, uso sicuro dei farmaci, gestione del percorso chirurgico, sviluppo di strumenti idonei per presidiare la comunicazione fra professionisti, assegnazione, verifica e revisione periodica di compiti e titolarità ad operare in autonomia o con supervisione, sicurezza delle infrastrutture, costituiranno i capisaldi di ciascun piano. L'obiettivo "ospedale senza dolore" può essere perseguito secondo gli indirizzi programmatori del comitato ospedaliero e mediate una sempre più stretta integrazione dei gruppi operativi.

L'ospedale è impegnato a garantire la massima sicurezza e fare in modo che ogni bambino riceva le cure giuste e le giuste procedure: per la identificazione dei pazienti e scongiurare errori, al momento del ricovero è apposto a tutti i bambini un braccialetto identificativo; il controllo dei dati anagrafici è obbligatorio prima della terapia e l'esecuzione di ogni prestazione diagnostica o interventuale.

Particolare attenzione è dedicata a tutto il processo di gestione, preparazione e somministrazione sicura dei farmaci. L'ospedale utilizza da anni la scheda unica di terapia, attualmente in fase di informatizzazione, ed opera il doppio controllo su ogni prescrizione.

E' stato disciplinato l'utilizzo dei farmaci ad alto rischio e degli ioni ad alta concentrazione identificando i reparti dell'ospedale autorizzati a farne uso, verificando preliminarmente le conoscenze di tutto il personale coinvolto ed adeguandone ove necessario le competenze.

Sono in uso procedure rigorose per rendere sicuro tutto il percorso dei pazienti che accedono in sala operatoria a presidio delle fasi più critiche: quella di induzione (è previsto, la rivalutazione del paziente prima di iniziare le procedure, di monitoraggio intra-operatorio, di risveglio (trasferimento "sicuro" dei pazienti alle unità operative di destinazione).

In particolare, prima di iniziare ogni intervento viene eseguito il time out: il capo equipe conferma l'identificazione del paziente, verifica la correttezza della procedura, il giusto sito, la presenza di tutti i componenti dell'equipe, di tutta la strumentazione necessaria.

Se non ottiene risposta positiva si ferma fino a risoluzione del problema. Nessun elettrobisturi o forbice possono essere impugnati fino a quando il time out non è completato.

Particolare attenzione è volta ai processi di comunicazione e trasmissione delle informazioni fra i vari attori, dalle modalità di ottenimento del consenso informato ai programmi di coinvolgimento dei pazienti e delle loro famiglie nei piani di cura e di follow up.

L'assegnazione di "privilegi" individuali a ciascun professionista fa sì che le prestazioni possano essere erogate solo da medici esperti e competenti in quel determinato campo in cui sono chiamati ad operare.

Il governo clinico rappresenta la modalità operativa in base alla quale tutto il management e tutti i professionisti dell'ospedale, sinergicamente e nell'operatività quotidiana, si rendono direttamente responsabili per il miglioramento continuo della qualità ed il mantenimento degli standard più elevati.

Cura, Ricerca e Didattica

Cura e Ricerca, inscindibilmente ed organicamente connesse, e poi Formazione continua, per proseguire ad essere leader nell'assistenza pediatrica e nella ricerca scientifica: in questa sfida risiede lo sviluppo di un Istituto "di ricerca e cura", con la condizione unica di essere anche struttura ospedaliera, fornita di tutte le specialità mediche e chirurgiche, e struttura universitaria, di formazione e di insegnamento.

L'Istituto ospita le Scuole di Specializzazione in Pediatria, Chirurgia Pediatrica, Psicologia clinica e Neuropsichiatria infantile.

Inoltre la storica formazione del personale infermieristico ha dato vita da alcuni anni al Corso di Laurea in infermieristica pediatrica ubicata presso il Centro Internazionale di Studi e Formazione Germana Gaslini - CISEF, che offre formazione e aggiornamento a ricercatori e clinici impegnati nei vari settori delle discipline pediatriche, avvalendosi dei massimi esperti a livello mondiale.

Accogliere prima che Curare

Sin dalla fondazione, l'Istituto Gaslini ha creduto nei valori dell'accoglienza e dell'umanizzazione delle cure. "Accogliere" prima di "Curare" è stata la filosofia che ha ispirato sempre tutti i professionisti dell'Istituto. Sono stati predisposti Info-Point con personale dedicato ad offrire una prima accoglienza ed orientamento agli Utenti.

Per garantire la sicurezza e la circolazione interna si sono suddivisi i percorsi carrabili e pedonali, evidenziati con il colore, altresì si sono suddivisi i percorsi dei pazienti ambulatoriali da quelli di degenza ed istituito un servizio gratuito di Mini Bus elettrico a disposizione dell'Utenza.

In aiuto alle famiglie e ai pazienti per orientarsi all'interno dell'Ospedale ed usufruire al meglio dei servizi e delle cure, è stato progettato un nuovo "Sistema di Accoglienza", multidimensionale, denominato Centro Accoglienza Bambino e Famiglia – CABeF - che nasce con lo scopo di offrire un'accoglienza personalizzata, prendendosi carico degli aspetti sociali e sanitari e logistici delle eventuali esigenze di ospitalità del bambino e della famiglia in un programma multi-dimensionale, multi-disciplinare, multi-culturale, multi-confessionale.

I Punti di Contatto

- **Servizio di Centralino Telefonico** attivo 24 ore su 24 tutti i giorni con Operatori che rispondono ai Cittadini/Utenti fornendo informazioni di primo livello.

Per contattare l'Istituto Giannina Gaslini : Telefono 010 5636.1

- **Servizio di Contact Center** per le informazioni sanitarie e le prenotazioni ambulatoriali, con professionisti qualificati.

Per informazioni Telefono 0105636.2637; e-mail: puntoinformazioni@gaslini.org

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00 con orario continuato.

I Punti di Accoglienza - INFOPOINT:

ingresso Padiglione n. 13

ingresso Padiglione n. 16

ingresso Padiglione n. 20 - Ospedale di Giornata

L'attività di Front Office viene svolta dal Personale di Accoglienza, in divisa. Le postazioni individuabili con apposite indicazioni lungo i percorsi principali dell'Istituto, sono dedicate alle attività di Accoglienza, Informazione ed Orientamento ai Cittadini/Utenti:

- per facilitare i percorsi amministrativi e risolvere problematiche di immediata risoluzione;
- per accompagnare le persone con difficoltà di deambulazione con un veicolo elettrico;
- per collaborare al governo dell'ambiente;
- per partecipare alla raccolta dei questionari di soddisfazione dei cittadini/utenti.

I Punti di Accoglienza –Info-Point operano in sinergia con il front office dell'Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico ubicato all'ingresso del Padiglione n. 13, entrata principale e pedonale

riservata all'Utenza, dove altresì è disponibile a richiesta gratuita il Mini Bus elettrico per l'accompagnamento degli Utenti che ne abbiano necessità.

Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico – UIRP

L'Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico si occupa del coordinamento delle informazioni utili per orientarsi nell'ospedale e per accedere alle prestazioni; si occupa dell'accoglienza all'interno dell'Istituto; tutela i diritti dei cittadini e riceve le loro osservazioni, denunce e reclami.

Si occupa inoltre di diffondere informazioni e materiale informativo, attiva le procedure per gli interventi di supporto negli eventi partecipativi o di rappresentanza.

In nome del valore dell'accoglienza e della tutela dei diritti dei cittadini promuove la cultura partecipativa, stimolando il processo di identificazione della persona con l'Ospedale vissuto come bene comune: obiettivo primario di una struttura di salute.

Il sistema di tutela è articolato e rivolto prioritariamente ai cittadini, sviluppando e potenziando anche l'ambito relativo alle persone che lavorano nell'ospedale. La tutela del cittadino si esplica principalmente attraverso la gestione dei reclami che pervengono alla struttura.

Per effettuare una segnalazione (reclamo, suggerimento, lode) è a disposizione una apposita scheda di segnalazione disponibile presso ogni Unità Operativa o Servizio o scaricabile dal sito web: www.gaslini.org nella sezione della home page e che una volta compilata può essere: imbucata nelle apposite cassette, consegnata a mano, trasmessa via posta, via email o via Fax all'Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico.

L'Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la competente Direzione; gli esiti degli accertamenti e i provvedimenti saranno portati a conoscenza degli Utenti secondo i termini specificati nel Regolamento di Pubblica Tutela adottato da questo Istituto, scaricabile dal sito web: www.gaslini.org.

Per informazioni: Telefono 0105636.2628 – Fax 0103742023 –email:relpubblico@gaslini.org

Orario: dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 15,00, il venerdì dalle 8.30 alle 14.00.

Presso l'Istituto Giannina Gaslini è presente il Punto d'ascolto della Confederazione dei Centri Liguri per la Tutela dei Diritti del Malato "Maria ChighineOnlus" con sede presso l'ingresso riservato al pubblico (lato mare) - Padiglione n. 13. Gli operatori offrono la loro disponibilità con il seguente orario: Lunedì 9,30 – 11,30 e Mercoledì 12,00 – 14,00.

E' possibile prendere appuntamento telefonando dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00 al numero 366 5425720.

Centro Accoglienza Bambino e Famiglia

Attraverso il Centro Accoglienza Bambino e Famiglia - C.A.B.E.F., ubicato presso il Padiglione n. 8, l'Istituto Giannina Gaslini vuole offrire ad ogni famiglia, bambino e ad ogni mamma e papà un'accoglienza personalizzata, prendendosi carico degli aspetti sociali e sanitari, nonché delle eventuali esigenze di ospitalità sia del bambino che della famiglia in un programma multi-dimensionale, multi-disciplinare, multi-culturale, multi-confessionale. Opera attraverso tre Macro Aree di intervento:

Sportello Ospitalità, per ricevere informazioni e/o richiesta di disponibilità per alloggio presso le strutture di accoglienza, e ricevere informazioni sulle attività ludico – ricreative offerte in Ospedale.

Per Informazioni: Telefono 0105636.2115 – Fax 0105636116 - email: ospitalita@gaslini.org;
Orario: è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 15,00

Segretariato Sociale, per un percorso di sostegno e accompagnamento specifico per ciascuna famiglia tramite l'attività coordinata di assistenti sociali, mediatori culturali, educatori e psicologi non clinici attraverso uno sportello di front-office, per la prima accoglienza e valutazione dei bisogni socio-sanitari delle famiglie, che continua, se necessario, in back-office per la vera e propria presa in carico.

Per informazioni: Telefono 010 5636.2111 - Fax 010 5636.112 - email:
segretariatosociale@gaslini.org
Orario: è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 15,00

Sportello di Orientamento Sanitario e Malattie Rare, rappresenta il capofila regionale per il coordinamento in rete delle malattie rare della Liguria. Svolge attività di prima accoglienza (in front-office) dei pazienti e delle famiglie colpite da Malattie Rare. In back-office, lo Sportello effettua la presa in carico per la gestione delle problematiche sanitarie, sociali e psicologiche connesse alla malattia rara.

Per informazioni: Telefono 010 5636.2113 - Fax 010 5636.114 –e-mail: malattierare@gaslini.org
Orario : è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 15,00

Privacy e Consenso Informato

Il diritto alla dignità personale, alla riservatezza e alla privacy viene tutelato in ogni fase del percorso sanitario assistenziale.

A tutela e a conferma delle informazioni ricevute, durante il ricovero, se previsto dalle norme, potranno esserle richieste: la sottoscrizione del consenso informato che è una forma di autorizzazione del paziente a ricevere un qualunque trattamento sanitario previa la necessaria informazione sul caso da parte del personale sanitario proponente: in sostanza il richiedente le prestazioni sanitarie ha il diritto/dovere di conoscere tutte le informazioni disponibili sulla propria salute per trattamenti diagnostico - terapeutici invasivi; la sottoscrizione dell'autorizzazione al consenso esplicito per il trattamento dei dati personali e sensibili, consistente nella raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, comunicazione ecc. in forma cartacea, elettronica o su altro supporto (video, per immagini, reperti biologici, ecc.) dei suoi dati ai sensi del Dlgs 196/2003 codice della privacy, oltre che l'autorizzazione a fornire eventuali informazioni anche a persone a Lei vicine durante il ricovero.

Se il paziente è minorenne o giudizialmente incapace, il consenso deve essere espresso dal legale rappresentante.

E' fatta eccezione per il paziente per il quale vi sia urgenza al trattamento medico chirurgico, in condizioni psichiche che comportano incapacità di intendere e volere, temporanea o permanente. In tali casi, i consensi non sono necessari qualora si tratti di atti medici dai quali dipenda la salvaguardia della vita della persona o che, se rinviati o non eseguiti, determinerebbero un danno irreversibile.

La Visita Ambulatoriale

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 su prenotazione.

E' prevista anche l'erogazione di pacchetti prestazionali attraverso la modalità Day Service.

Il Centro Prelievi effettua attività di accesso diretto, quindi non è necessaria la prenotazione, ma la prescrizione del medico curante e il tesserino sanitario.

Prenotazione

Il Servizio di Contact Center risponde alle esigenze di informazioni di carattere sanitario non medico e prenota le visite ambulatoriali dell'Istituto Giannina Gaslini:

- telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00 con orario continuato
- di persona presso uno sportello dedicato, attualmente ubicato al padiglione n. 8, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

Al momento non tutti gli ambulatori si avvalgono del servizio di Contact Center, ma alcuni prenotano direttamente: in questo caso il Contact Center fornisce i numeri telefonici e gli orari di prenotazione visibili anche sul sito web dell'Istituto www.gaslini.org in Home Page cliccando sull'icona [Ambulatori](#).

Contact Center per informazioni e Prenotazioni : Telefono 010 5636.2637 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00 (escluse eventuali festività infrasettimanali)- email: puntoinformazioni@gaslini.org

Pagamento ticket

E' quella somma che, a norma di legge, il cittadino è chiamato a versare a titolo di contributo per le spese sostenute per prestazioni specialistiche in regime ambulatoriale e per farmaci. 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. La presenza di una condizione che da diritto all'esenzione deve essere indicata nella ricetta da parte del medico prescrittore, che provvederà ad individuare la specifica "causale" inserendo uno specifico codice identificativo (ad es. E01, E02) dedotto dalla certificazione ASL in possesso del cittadino.

Cittadini Stranieri

L'Istituto Giannina Gaslini è attento e sensibile nei confronti dei cittadini non italiani, siano essi comunitari o extracomunitari bisognosi di cure. Ai cittadini stranieri non in regola con le norme di ingresso e soggiorno sono assicurate le cure ambulatoriali ed ospedaliere urgenti o comunque essenziali anche continuative per malattie ed infortuni. E' garantita la tutela della gravidanza e della maternità, la tutela della salute del minore, gli interventi di profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive.

Per tutte le informazioni generali e di orientamento è possibile contattare l'Ufficio Stranieri ubicato al Padiglione n. 13 presso la U.O.S. Servizi Amministrativi Sanitari dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 al numero 0105636.2228/2362.

Modalità pagamento Ticket

Attualmente è possibile pagare il ticket:

- presso gli sportelli dell'Accettazione Amministrativa dell'Ospedale di Giorno (padiglione 20 - Piano 0) dal lunedì al venerdì dalle ore 07.45 alle ore 19.15;
- presso le Casse Automatiche ubicate nella sala di accoglienza dell'Accettazione Amministrativa solo per prestazioni già prenotate.
- presso gli sportelli della BANCA CARIGE (ad esclusione di quello ubicato internamente all'Istituto), IBAN CODE IT43Y0617501583000000463290 - CRGEITGG138, successivamente la pratica deve essere registrata presso le casse dell'Accettazione Amministrativa al Padiglione n. 20 PO.

Attualmente è possibile pagare anche con assegni bancari e/o Bancomat, escluse le carte di credito e Bancoposta.

E' contemplata la possibilità di pagare il ticket nei giorni precedenti all'effettuazione della visita stessa. Occorre portare le richieste compilate dal medico, il tesserino sanitario, l'eventuale documentazione comprovante il diritto all' esenzione dal pagamento del ticket.

Documentazione obbligatoria

E' obbligatorio portare con sé oltre la richiesta del medico il tesserino sanitario regionale.

Inoltre, è necessario portare tutta 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.

Il Ricovero

Ricovero Ordinario

Il medico dell'Unità Operativa, sulla base delle indicazioni cliniche, iscrive il nominativo del paziente nel registro delle prenotazioni, fissando l'appuntamento per il ricovero.

Il ricovero, così come programmato, è stabilito dal medico dell'Unità Operativa, d'intesa con l'utente.

Il ricovero può essere altresì effettuato su proposta del pediatra di libera scelta, del medico di famiglia o di altro specialista.

Il giorno del ricovero il paziente/genitore si recherà direttamente presso l'Unità Operativa all'ora concordata ove verranno fornite le istruzioni per recarsi all'Ospedale di Giorno – Ufficio Prestazioni Ambulatoriali e Ricoveri (Padiglione n. 20), negli orari di apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 14.50, per procedere alla registrazione del ricovero.

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

Ai sensi di quanto previsto dalla legge n. 662/1996, chi rifiuta per propria volontà il ricovero programmato, dopo aver effettuato gli esami pre-operatori, è tenuto alla corresponsione del ticket, se e in quanto dovuto.

Qualora necessario, 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 in Day Hospital e 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 (daysurgery) 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 nel luogo e all'orario comunicatogli in sede di prenotazione.

Per alcune patologie è previsto un percorso ambulatoriale multidisciplinare nell'ambito del Day Service.

Ricovero d'Urgenza e d'Emergenza

Il Pronto Soccorso Pediatrico, inserito nel Dipartimento di Emergenza Accettazione (DEA) di II livello, polo di riferimento pediatrico per la Regione Liguria, assicura le funzioni di PS, gli interventi di emergenza medico – chirurgici, garantisce l'osservazione breve, l'assistenza di terapia intensiva e di rianimazione. Il DEA assicura prestazioni nei confronti di soggetti di età di norma non superiore a 14 anni; provvede comunque a farsi carico di tutti i pazienti già precedentemente ricoverati affetti da malattie croniche e/o di interesse scientifico esordite in età pediatrica. All'accesso al DEA viene valutato il grado di priorità indicato con un codice colore: rosso (priorità massima), giallo (priorità intermedia), verde (intervento non prioritario), bianco (non

urgente). Il codice viene assegnato al fine di operare in modo efficace e tempestivo nei casi di maggiore gravità.

Il ricovero può essere 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.

Il **Pronto Soccorso Ostetrico – Ginecologico**, inserito nel Dipartimento Alta Intensità di Cura e Percorso Nascita è ubicato presso il Padiglione n. 12 - P05, sempre attivo anche al numero telefonico 01056362373.

Documentazione necessaria

E' necessario portare con sé oltre al tesserino sanitario regionale, è utile anche integrare con 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.

Camere a Pagamento

Presso la U.O.C. Ostetricia e Ginecologia sono disponibili due camere a pagamento, comprensive di bagno autonomo, posto letto per accompagnatore, aria condizionata, TV e servizio di frigo bar con tariffe diversificate a seconda se è presente o meno l'accompagnatore.

Per informazioni: telefonare alla U.O.S. Servizi Amministrativi Sanitari al numero 0105636.2228/2362, Fax n. 010380432, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00.

Tutta la modulistica è disponibile e scaricabile dal sito web: www.gaslino.org - sezione - Per le Famiglie.

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.

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

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.

Per informazioni: telefonare alla U.O.S. Servizi Amministrativi Sanitari al numero 0105636.2228/2362, Fax n. 010380432

Ritiro referti e Richiesta documentazione Clinica

Presso l’Ospedale di Giorno, Padiglione 20, Piano 0, è attivo uno sportello dedicato alla consegna dei referti ambulatoriali di laboratorio e radiologici e di richiesta e/o consegna di copia di documentazione clinica con il seguente orario:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.50.
- L’interessato può delegare al ritiro una terza persona, compilando il modulo disponibile presso l’accettazione amministrativa ed esibendo copia del documento in corso di validità del delegante, che unitamente al documento d’identità del delegato – dovranno essere presentati al momento del ritiro.
- E’ possibile all’atto della pratica amministrativa alle casse richiedere la refertazione online per alcune prestazioni.
- A richiesta e con spese a carico dell’utente sarà possibile l’invio della documentazione clinica a domicilio.
- E’ a disposizione dell’utenza il servizio di refertazione online per gli esami ambulatoriali eseguiti presso la U.O.C. Laboratorio Analisi e presso l’UOC Radiologia e Neuroradiologia, collegandosi al sito internet www.refertionline.gaslini.org ed inserendo le credenziali fornite al momento dell’accettazione amministrativa e/o dell’esame radiologico.

I seguenti referti non possono essere pubblicati online:

- Esame HIV
- Esami colturali
- Esami non effettuati presso il Laboratorio Centrale di Analisi
- Esami di branche non ancora incluse nel servizio

Per quanto riguarda gli esami radiologici :

- E’ possibile la visualizzazione e stampa del solo referto (le immagini radiologiche non sono visualizzabili online).
- I referti devono essere visualizzati entro 30 giorni dalla data comunicata al momento della prestazione.

Copia della cartella clinica relativa al/i ricovero/i (ordinario/i, in day hospital o in daysurgery) è rilasciata, di norma, entro trenta giorni dalla ricezione della richiesta, all’interessato se maggiorenne, al rappresentante legale (genitori, tutori) se minorenni, 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 degli esami radiologici e strumentali su CD.

Le richieste vanno inoltrate all’Ufficio Archivio Cartelle Cliniche telefono 010 56362376 a mezzo posta all’indirizzo: Direzione Sanitaria Ufficio Archivio Cartelle Cliniche Pad 10 - Via Gerolamo Gaslini, 5 – 16147 Genova o tramite Fax al numero 01056362707 allegando fotocopia fronte/retro 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.

Tutta la modulistica è disponibile e scaricabile dal sito web: www.gaslini.org – sezione - Per le Famiglie

Il ritiro della documentazione sanitaria è subordinato al versamento dell’importo complessivo delle spese di copiatura che verrà comunicato contestualmente, presso lo sportello dedicato ubicato al Padiglione n. 20, P0, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.50.

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

Assistenza Spirituale

L'Istituto è sede della Parrocchia di San Gerolamo affidata ai Frati Minori Cappuccini. I Frati quotidianamente visitano i piccoli degenti ed i loro familiari, assicurano l'assistenza religiosa nel rispetto della volontà e della libertà di coscienza.

Telefono abitazione Frati Cappuccini: 0105636.2247 – 2249 - Telefono Cappella Gentilizia 0105636.2438

Orario Santa Messa:

- giorni feriali da lunedì a venerdì alle ore 8 e alle ore 16.30 presso la Cappella Gentilizia;
- Domenica e festivi alle ore 11.00 presso la Cappella "Gesù Bambino" ingresso Padiglione 16
- Ogni giorno Santo Rosario alle ore 16.00 presso la Cappella Gentilizia.

Inoltre è presente il gruppo di Volontari del Servizio di Animazione Spirituale per l'accoglienza e l'ascolto di chi ne abbia necessità.

Infine l'Istituto assicura, d'intesa con le rispettive autorità competenti, tramite il Parroco dell'Istituto, l'assistenza religiosa di altri culti riconosciuti dallo Stato.

Certificati di Battesimo

I certificati di Battesimo si ritirano presso la Cappella Gentilizia dell'Istituto, presentandosi personalmente, dal martedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 10.00. In caso di impedimento a recarsi di persona è possibile inviare richiesta scritta con indicazione di nome e cognome, data di nascita e data presunta del Battesimo a:

Reverendo Parroco Padre Aldo Campone

Istituto Giannina Gaslini Via Gerolamo Gaslini n. 5 - 16147 Genova

(allegare francobolli per la spedizione del Certificato)

Per informazioni telefono 3393658916 – e-mail: parrocchia@gaslini.org

La Vita in Reparto

Arrivo

All'arrivo in reparto sarete accolti dal Coordinatore infermieristico che vi accompagnerà nella stanza di degenza assegnata, fornendovi tutte le informazioni utili alla permanenza.

Stanze di Degenza

Le camere a due o quattro letti, prevedono il posto per il bambino e per il familiare in assistenza e un armadietto. Le camere di degenza rispettano le normative di edilizia e di sicurezza e, dove possibile, sono state ristrutturare per rendere l'ambiente confortevole ai piccoli pazienti.

Il Personale di Reparto

Le diverse figure professionali che operano nei reparti sono riconoscibili dalle divise e dai cartellini identificativi, sempre in evidenza.

L'Istituto Giannina Gaslini è sede d'insegnamento universitario, pertanto sono autorizzati a frequentare i reparti anche studenti e specializzandi della Facoltà di Medicina e Chirurgia e di Pediatria.

Durante l'anno scolastico sono presenti le Insegnanti della "Scuola in Ospedale" riconoscibili dal colore della cappa, gialla per la scuola dell'infanzia, verde per la scuola primaria di I grado e a quadretti rossi, blu e bianchi le professoresse della scuola secondaria di I grado.

Animazione

Le attività ludico - ricreative vengono coordinate dallo Sportello Ospitalità e svolte dai Volontari delle Organizzazioni di Volontariato accreditate con l'Istituto, che sono autorizzati all'accesso ai reparti di degenza provvisti di apposito cartellino di riconoscimento. Sul sito web dell'Istituto, www.gaslini.org, alla voce "Volontariato", raggiungibile direttamente dall'Home Page, è possibile visionare l'elenco aggiornato delle Organizzazioni e dei Centri di Ospitalità accreditati con l'Istituto Giannina Gaslini.

Servizio di Ristorazione

La cucina dell'Istituto, in gestione appaltata, serve pasti prodotti direttamente. I pasti sono portati direttamente ai reparti attraverso la modalità del vassoio personalizzato. In caso di necessità di diete personalizzate il Servizio di Dietologia del Centro Nutrizionale provvederà a fornire il menù adeguato, su segnalazione della Capo sala del reparto. E' prevista per l'accompagnatore la possibilità di consumare pasti a pagamento (vedi pg. 22 – Accompagnatore).

Orari dei Pasti:

Colazione dalle ore 7.40;

Pranzo dalle ore 12.00;

Cena dalle ore 18.00.

Norme di Comportamento

L'Istituto Giannina Gaslini si impegna a garantire un ambiente confortevole, decoroso e allegro adattandolo ai piccoli degenti.

A tale scopo, chiede la gentile collaborazione di tutti nel rispetto di alcune semplici regole:

- Evitare rumori molesti e favorire un clima di cordialità con gli altri pazienti e con il personale,
- Evitare di indossare pigiami e/o vestaglie durante il giorno per il familiare in assistenza quando si sposta dalla stanza di degenza del figlio;
- Limitare l'uso del telefono cellulare nelle Unità Operative di degenza;
- Per una buona convivenza è necessario rispettare le cose e gli spazi comuni, mantenendo basso il volume di radio, televisioni, cellulari per non disturbare eventuali pazienti operati.
- L'Istituto Giannina Gaslini è "Ospedale Senza Fumo", pertanto all'interno del perimetro ospedaliero è vietato fumare;
- L'Istituto Giannina Gaslini è ospedale Latex Free;Orari di Visita ai Degenti
Giorni feriali: dalle 12.30 alle 14.00 e dalle 18.00 alle 19.30
Giorni festivi: dalle 12.30 alle 19.30
Nelle Festività di Natale, Santo Stefano, 1 gennaio, Epifania, Pasqua, Lunedì dell'Angelo,Santo Patrono 24 giugno, 11 febbraio (giornata mondiale del malato): accesso dalle 8.00 alle 20.00.

Orari di Visita riservati alla U.O.C. Ostetricia e Ginecologia - Nido

Giorni feriali: dalle 19:00 alle 20.30

Giorni festivi: dalle 12:30 alle 14:00 e dalle 19:00 alle 20:30

L'ingresso è libero solo per i neo-papà, dalle ore 10.00 alle ore 20.30

La Dimissione

Prima di lasciare l'Istituto Giannina Gaslini:

- All'atto della dimissione verrà consegnata la relazione sanitaria o potrà essere spedita all'indirizzo dichiarato dal genitore;
- All'atto della dimissione verrà consegnato il programma terapeutico da seguire a domicilio;
- Ricordarsi di richiedere copia della cartella clinica, se ritenuto necessario, (vedi ritiro referti e cartella clinica);
- Ricordarsi di prelevare tutti gli oggetti personali e del bambino dalla camera e dall'armadietto;

Altri Servizi Utili dell'Istituto Giannina Gaslini

Nursery e Fasciatoi:

sono presenti all'interno dell'Istituto locali dedicati alle mamme, dove trovano un luogo appartato e discreto per allattare i loro bambini, cambiarli e lavarli:

Pad. 20, P0 e P1;

Pad. 13 – presso l'ingresso riservato agli Utenti è disponibile un fasciatoio per cambiare e/o pulire il bambino.

Distributori di disinfettante per l'Igiene delle Mani:

sono presenti all'interno dell'Istituto e ubicati presso le zone di maggior afflusso dell'Utenza per permettere il disinfettarsi delle mani in modo agevole: *“Ricorda che questa semplice operazione è di fondamentale importanza igienica. E' la principale e più semplice norma per prevenire le infezioni”*.

Nel nostro Istituto sono affissi poster con le norme igieniche del *“buon visitatore”* e in ogni settore assistenziale sono disponibili brochure contenenti le norme comportamentali per i genitori e i visitatori specifiche per la prevenzione del rischio infettivo

Punti Snack (distributori automatici cibi/bevande):

Pad. 1, 13 e 17, presenti al Pad. 20 (Ospedale di Giorno) P1.

Bar:

presso il Pad. 18, aperto dalle ore 7.20 alle ore 19.20, sabato e domenica dalle ore 7.30 alle ore 19.20.

Caffetteria:

presso l'Ospedale di Giorno padiglione n. 20, aperto dalle ore 7.30 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì.

Edicola:

Il Servizio di vendita dei giornali viene effettuato presso il Bar del padiglione 18 e presso la Caffetteria del padiglione n. 20.

Banca Carige:

Tesoreria dell'Istituto, sportelli con operatori Pad. 13 ingresso lato mare Piano 0, con apertura sportelli dal lunedì al venerdì dalle 8.20 alle 13.20 e dalle 14.30 alle 16.00;

Bancomat:

Padiglione 13 ingresso lato mare – Piano 0

Padiglione 20 – Piano 0

La Bottega Gaslini onlus

Presso l'ingresso dell'Ospedale di Giorno Pad. 20 - P0, è presente la Bottega Gaslini onlus, dove è possibile acquistare gadget e bomboniere solidali per sostenere l'Istituto Giannina Gaslini.

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00.

Per il Bambino e la Sua Famiglia

L'Istituto Giannina Gaslini con tutto il Suo personale dipendente e non, attua l'assistenza nella "cura" quanto del "prendersi cura" delle condizioni generali del bambino e del suo contesto di vita, instaurando relazioni che mettano al centro della cura il bambino con la Sua famiglia.

Diritto all'Informazione

Le notizie riguardanti le condizioni di salute del bambino sono di norma rilasciate dal personale medico nel corso delle visite di reparto, oppure negli orari di ricevimento indicati in ogni singolo reparto.

Il personale sanitario è, comunque, a disposizione per qualunque informazione inerente le cure, la durata del ricovero, le condizioni di salute, la dieta che deve essere eventualmente predisposta per una determinata patologia e ogni notizia utile per il decorso post-ospedaliero.

Accompagnatore

È consentita 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, ad uno solo dei genitori, a chi ne fa le veci, o ad altra persona dagli stessi designata. 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 (prima colazione, pranzo, cena) secondo le indicazioni ricevute dalla Caposala del Reparto, il pagamento si effettua presso le casse dell'accettazione amministrativa all'Ospedale di Giorno, padiglione n. 20 - P0 dalle ore 7.45 alle ore 14.50 dal lunedì al venerdì.

Norme per il Visitatore:

Ogni familiare, amico e/o visitatore, all'ingresso nell'Unità Operativa, è tenuto a seguire delle semplici norme igieniche, riassunte in poster ricordo affissi all'ingresso di ogni stanza di degenza e contenute per esteso in documenti disponibili di seguito riportati:

- Le regole del buon visitatore
- Norme comportamentali per i genitori in assistenza e i visitatori
- Procedure per la prevenzione del rischio infettivo dedicata ai genitori dei neonati ricoverati presso il Nido del nostro Istituto.

Altresì è importante sapere che ogni Unità Operativa ha ulteriori regole interne che vengono riferite ai familiari dalla Caposala al momento del ricovero.

Si ricorda che, prima dell'allontanamento dall'Unità Operativa, è necessario darne comunicazione al personale di reparto.

Il Gioco

I bambini possono giocare, studiare e partecipare alle attività di animazione svolte dalle Organizzazioni di Volontariato accreditate, se non ci sono disposizioni sanitarie in merito.

Inoltre, presso le Unità operative, sono presenti diverse Sale Gioco e le stanze di degenza sono dotate di televisione.

Queste fondamentali attività sono pianificate anche a seconda delle condizioni cliniche del bambino, seguite pertanto le indicazioni del personale sanitario circa la possibilità di partecipazione alle attività del bambino e all'accesso alle Sale Gioco.

Per questioni igieniche in ambiente ospedaliero sono da escludere i peluche o comunque giochi non facilmente lavabili e/o disinfettabili.

Ricordate di portare un piccolo gioco od oggetto a cui il bambino è affezionato, questo gli permetterà di avere qualcosa di conosciuto che gli dia sicurezza e conforto in un ambiente per Lui nuovo.

La Scuola in Ospedale:

E' possibile mantenere la continuità scolastica anche in ospedale.

E' presente il ciclo completo di studi, gli insegnanti sono presenti in tutte le unità operative di degenza e seguono i bambini di tutte le età.

Scuola dell'Infanzia – insegnante con Cappa Gialla:

Le insegnanti lavorano nelle sale gioco e nelle camere dei piccoli pazienti. Propongono attività di gioco, espressive e di animazione, anche con computer e strumenti informatici. Le attività sono proporzionate all'età e alle abilità dei bambini. A seconda delle necessità di cura, sono individuali o di gruppo.

Scuola Primaria – insegnante con Cappa Verde:

Le insegnanti cercano di seguire il metodo adottato dalla scuola di provenienza del bambino. Studiano programmi personalizzati per i bambini con lunghe degenze. Le attività si svolgono nei reparti, dove i bambini sono organizzati in gruppi di diverse età. L'utilizzo delle tecnologie telematiche è diventato, negli ultimi anni, uno degli strumenti fondamentali della scuola.

Scuola secondaria di I Grado – insegnante con Cappa Blu:

In Istituto è presente una sezione della Scuola Secondaria di I° Grado Statale afferente all'Istituto Comprensivo di Sturla.

I ragazzi possono proseguire il proprio percorso di studio: in caso di una lunga degenza, si iscrivono alla sezione ospedaliera della scuola media. La scuola rilascia comunque, dopo venti giorni, un certificato di frequenza e la descrizione del percorso didattico con valutazioni e verifiche. Gli alunni possono sostenere gli esami di licenza media direttamente in Istituto. Le lezioni si svolgono in aula, in reparto, in camera o in D.H.

Scuola secondaria di II Grado – insegnante con Cappa Blu:

Anche gli studenti della scuola secondaria di II° grado ricoverati al Gaslini possono continuare a studiare. Il servizio è garantito da insegnanti che intervengono solo su richiesta per degenze superiori ai 30 giorni. Non ci sono dunque insegnanti di scuola superiore fissi all'interno del Gaslini, né classi dedicate.

Gli insegnanti sono a disposizione anche per i ragazzi in assistenza domiciliare.

I Diritti dei Bambini:

L'Istituto Giannina Gaslini e altri ospedali pediatrici Italiani hanno approvato ed aderito ai principi della "Carta dei Diritti del Bambino in Ospedale", revisionata nel corso nel 2013 dall'AOPi - Associazione Nazionale Ospedale Pediatrici Italiani.

I principi della Carta dei Diritti del Bambino in Ospedale garantiscono al bambino:

- 1) il diritto al godimento del massimo grado raggiungibile di salute
- 2) il diritto ad essere assistito in modo "globale".
- 3) il diritto a ricevere il miglior livello di cura e di assistenza.
- 4) il diritto al rispetto della propria identità, sia personale che culturale, ed al rispetto della propria fede religiosa.
- 5) il diritto al rispetto della propria privacy.
- 6) il diritto alla tutela del proprio sviluppo fisico, alla sua vita di relazione anche nei casi in cui necessiti di isolamento. Il bambino ha diritto a non essere trattato con mezzi di contenzione.
- 7) il diritto ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto, con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo ed alla sua maturazione. Ha diritto ad esprimere liberamente la sua opinione su ogni questione che lo interessa. Le opinioni del bambino devono essere prese in considerazione tenendo conto della sua età e del grado di maturazione.
- 8) il diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione dell'assenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano.
- 9) il diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione dell'assenso/dissenso ad entrare in un progetto di ricerca - sperimentazione clinica.
- 10) il diritto a manifestare il proprio disagio e la propria sofferenza. Ha diritto ad essere sottoposto agli interventi meno invasivi e dolorosi.
- 11) il 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.
- 12) il diritto ad essere educato ad eseguire il più possibile autonomamente gli interventi di "auto-cura" e , in caso di malattia , ad acquisire la consapevolezza dei segni e dei sintomi specifici.
- 13) il diritto a usufruire di un rapporto riservato paziente - medico, ha diritto altresì di chiedere e di ricevere informazioni che lo aiutino a comprendere la propria sessualità.
- 14) il diritto alla partecipazione, insieme alla Sua Famiglia.
- 15) il diritto alla cure palliative



AOPI onlus
Associazione Ospedali Pediatrici Italiani

La CARTA dei DIRITTI



il bambino in ospedale

www.aopi.it

Solidarietà e Donazioni per l'Istituto Giannina Gaslini

Solidarietà

Donazione di sangue intero: dal lunedì al sabato ore 8.00-11.00 (non è necessaria la prenotazione)

Donazione di piastrine e donazione multicomponenti: dal lunedì al venerdì (su appuntamento) due turni ore 8 e ore 10

Donazione di plasma: dal Lunedì al Venerdì (su appuntamento) tre turni ore 8,30 – 9,30 – 10,30

Per informazioni e prenotazioni: segreteria unità operativa complessa di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale tel. 010 56362213 - 010 56363485 - 010 56363486 - 010 3779792 – Padiglione 12 – Piano Terra

Donazione di midollo osseo: l'unità operativa complessa di oncologia ematologia e trapianto di midollo fornisce informazioni ai possibili donatori telefono 01056362694.

Per informazioni e prelievo, per iscrizione al Registro Nazionale Unità operativa complessa di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale, dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle 11 tel. 010 56363485 – 010 56363486

Altre informazioni:

- ADMO – Associazione Donatori Midollo Osseo, Via Maddaloni, 18 Genova telefono 010591232
- Registro Italiano Donatori Midollo Osseo – Via Alessandro Volta, 19° Genova telefono 0105634446

Donazioni Liberali

Sostenere l'**Istituto Giannina Gaslini** è una scelta di grande valore umanitario, è possibile effettuare donazioni liberali su:

- versamento sul c/c postale n. 395160 intestato a: Istituto Giannina Gaslini
- versamento sul c/c bancario IBAN: IT 43 Y 0617501583000000463290 intestato a: Istituto Giannina Gaslini - Banca Carige – ag. 58 Genova

(Le erogazioni liberali effettuate nei confronti dell'Istituto Giannina Gaslini sono deducibili dal reddito complessivo delle persone fisiche senza limiti d'importo, ai sensi dell'articolo 10, comma 1, lettera l-quater) del TUIR. Sono altresì deducibili dal reddito d'impresa per un ammontare complessivamente non superiore al 2 per cento del reddito d'impresa dichiarato, ai sensi dell'articolo 100, comma 2 lettera a), del TUIR. Tale interpretazione è stata confermata dalla Direzione Regionale della Liguria dell'Agenzia delle Entrate a seguito di Interpello presentato dall'Istituto, con comunicazione Protocollo numero 903-2754/2011 del 4 febbraio 2011.)

Il tuo 5 x 1000 all'Istituto Gaslini

Nella dichiarazione dei redditi è possibile destinare il 5x1000 dell'IRPEF alle attività di ricerca sanitaria dell'Istituto Giannina Gaslini (Codice Fiscale: 00577500101)

Associazione Gaslini onlus

Nata per sostenere le attività dell'Istituto Giannina Gaslini e contribuire a migliorare la qualità dell'accoglienza ai bambini e alle famiglie, l'assistenza medica e la ricerca pediatrica.

E' presente all'interno del Gaslini la Bottega Solidale dove sono disponibili numerosi gadget il cui ricavato è devoluto all'Istituto Giannina Gaslini

- versamento sul c/c bancario IBAN: IT05V0617501583000000611780 intestato a: Gaslini onlus Banca Carige ag. 58 genova
- versamento sul c/c postale n. 1008514612 intestato a Gaslini onlus

Per scoprire tutte le iniziative, i progetti e i gadget che l'Associazione Gaslini onlus propone per sostenere il Gaslini vai sul sito: www.gaslinionlus.it, oppure chiama il numero 0103761059 – cellulare 3883944145, e-mail: info@gaslinionlus.it .

Come ti sei trovato qui insieme a noi?



Male



Bene



Molto bene!

Se vuoi segnalarci qualcosa o darci qualche consiglio puoi scriverlo dietro →

Imbuca il tuo giudizio nelle cassette presso gli InfoPoint che trovi ai Padiglioni 12-13-16-20

Spazio riservato all'Ufficio

Mod. AC 2012/1 - REV. 25/07/2012

Tipologia Reclamo Suggerimento Elogio

N° / Anno _____ / 20____

Pervenuta tramite E-mail Fax Uscieri

- Servizio postale
- Direzione Sanitaria
- Consegna a mano

*Inserire il codice a barre
del Protocollo Generale*

Firma del Funzionario Ricevente

Scheda di segnalazione

Nel rispetto dei diritti dell'utente di cui all'art. n. 2 Legge Regione Liguria. 26 aprile 1985 n. 27

L'utente dopo aver completato la presente scheda può:

- imbucarla nelle apposite cassette posizionate presso tutti gli edifici dell'Istituto
- consegnarla direttamente all'Ufficio Protocollo Generale presso il Padiglione n. 13
- presso gli info-point (Pad. 16, Pad. 20 e Pad. 13 portineria)
- inviarla tramite posta, fax o posta elettronica

N.B. I reclami devono essere presentati entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui intende opporsi.

Dati anagrafici del segnalante

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____ Comune _____ Prov. ____

Telefono _____ E-mail _____

Genitore Familiare di _____

Oggetto della segnalazione: il giorno _____ alle ore _____ presso _____

_____ si è verificata la seguente situazione, _____

Con riferimento al D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, in materia di protezione dei dati personali, il sottoscritto autorizza l'Istituto Giannina Gaslini al trattamento dei dati relativamente alle operazioni necessaria alla gestione della segnalazione. I dati dovranno essere trattati garantendo i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003.

Data _____ Firma _____

Istituto Giannina Gaslini - Via Gerolamo Gaslini, 5 - 16147 Genova GE

Tel. 0039 010 5636.2204 - Fax 010 3732346 - Email relpubblico@gaslini.org



igura 1in AGGIORNAMENTO

SECONDA DI COPERTINA

INSERIRE :

UTILIZZO CARTA ecologica/RICICLATA (LOGHI)

SEGUICI SUI SOCIAL



IRCCS - Istituto Giannina Gaslini
Via Gerolamo Gaslini, 5 – 16147 Genova - Italy
Telefono +39 0105636.1

Redazione Carta dei Servizi: Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico
Telefono: 0105636.2628 Fax 0103742023– email: repubblico@gaslini.org

La Grafica è stata curata dal Laboratorio Fotografico dell'Istituto Giannina Gaslini
Finito di Stampare nel mese di xxxxxxxxxxxxxxxx2016da:da Algraphy su carta ecologica...