



IRCCS Burlo

Istituto di ricovero e cura
a carattere scientifico
"Burlo Garofolo" di Trieste

 REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

CARTA DEI SERVIZI

Ospedale di alta specializzazione e di rilievo nazionale per la salute della donna e del bambino

Via dell'Istria 65/1- 34137 Trieste

Tel. 040 3785111

www.burlo.trieste.it

 @BurloGarofolo

 YouTube™ IRCCS BURLO GAROFOLO

 @BurloGarofolo

 IRCCS Burlo Garofolo

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELL'IRCCS BURLO GAROFOLO	6
LA STORIA: DA OSPEDALETTO A IRCCS.....	6
LA MISSION AZIENDALE.....	7
LA VISION	8
I VALORI.....	9
LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE	12
I DIPARTIMENTI AZIENDALI.....	15
LE PIATTAFORME DELLE CURE.....	18
L'ATTIVITÀ SCIENTIFICA E LA DIDATTICA.....	21
LE NOSTRE DIVISE	24
PIANTINA DEL COMPENSORIO	25
2. SERVIZI, PRESTAZIONI, RICOVERO	26
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI.....	26
TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI	27
PERCORSO DI TUTELA.....	28
INFORICOVERO: CONSIGLI UTILI PER IL SOGGIORNO	29
ACCOMPAGNAMENTO MINORI.....	33
PRESTAZIONI RADIOLOGICHE ambulatoriali.....	34
ANALISI DI LABORATORIO	35
PRIMO CICLO DI TERAPIA	36
PAGAMENTI	37
RITIRO REFERTI	37
COPIA CARTELLA CLINICA E DOCUMENTAZIONE SANITARIA	38
3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ	40
QUALITÀ INTEGRATA	40
RISCHIO CLINICO.....	41
STANDARD DI QUALITÀ	43
4. TUTELA E PARTECIPAZIONE.....	44
GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA	44
PRIVACY E PROTEZIONE DATI DEL PAZIENTE.....	45
LA TUTELA	48

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	48
LA MEDIAZIONE CULTURALE.....	49
LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE E IL SERVIZIO SOCIALE	49
LA PARTECIPAZIONE: LA FONDAZIONE BURLO GAROFOLO	51
LA PARTECIPAZIONE: IL VOLONTARIATO	51
ACCOGLIENZA E ALTRI SERVIZI	59
COME FARE UNA DONAZIONE E IL 5 X 1000.....	61
5. INFORMAZIONI UTILI	63
COME RAGGIUNGERCI.....	63
CONTATTI UTILI E SITO WEB	65

GLOSSARIO E ACRONIMI

ASUGI Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

CUG Comitato Unico di Garanzia

CUP Centro Unico di Prenotazione

DPO Data Protection Officer

DSE Dossier Sanitario Elettronico

FIASO: Federazione Italiana Aziende Sanitarie e Ospedaliere

FSE Fascicolo Sanitario Elettronico

IRCCS Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

PDTA Percorso diagnostico terapeutico assistenziale

PLS Pediatra in libera scelta

SC Struttura complessa

SS Struttura semplice

SSD Struttura semplice dipartimentale

MMG Medico di medicina generale

OIV Organismo Indipendente di Valutazione

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione

1. PRESENTAZIONE DELL'IRCCS BURLO GAROFOLO

LA STORIA: DA OSPEDALETTO A IRCCS

Con la denominazione “Ospedale Infantile”, popolarmente chiamato Ospedaletto, si inaugura il 18 novembre 1856 una Fondazione di beneficenza ospedaliera con lo scopo di “assicurare gratuitamente ai fanciulli di poveri genitori adeguato asilo”, dove “vengono accolti e trattati gratuitamente fanciulli d’ambo i sessi, realmente poveri, di tutti i culti, ed affetti da morbi curabili”. Patrocinante dell’iniziativa assistenziale è la ricca e multietnica borghesia cittadina, desiderosa di esprimere anche concretamente il proprio impegno filantropico, e nel contempo sottolineare all’Imperatore il proprio coinvolgimento nella promozione dello stato sociale. L’Ospedale infantile rappresenta uno dei primi Ospedali Pediatrici istituiti al mondo, il terzo in Italia.

Nel 1907, a seguito del lascito fondazionale di duecentomila corone austriache da parte della baronessa Maria Anna Laura Garofolo nata Burlo, ultima erede della famiglia, l’ospedale assume la denominazione *Ospedale Infantile e Pie Fondazioni Burlo Garofolo*.

Nel 1928, grazie ad un importante lascito da parte della Fondazione dott. Alessandro de Manussi, viene costruito un padiglione per il ricovero di bambini con malattie croniche, incurabili e per bambini minorati. L’Istituzione si intitola “*Ospedale Infantile e Pie Fondazioni Burlo Garofolo e dott. Alessandro ed Aglaia de Manussi*”. Inizialmente collocato, sino al 1869, sul colle di San Vito, al pianterreno dell’Ospizio dei Padri Mechitaristi, nell’odierna Via dei Giustinelli, e successivamente sino al 1938 nella seconda sede ubicata in Via del Bosco 4, l’Ospedaletto viene quindi spostato in Villa Bousquet a Chiarbola superiore; alla fine di un complesso trasferimento, l’edificio principale di Via dell’Istria 65, progettato dall’architetto triestino Vittorio Frandoli, per una capienza di centocinquanta posti letto, viene inaugurato il 21 aprile 1938.

Nel corso del secondo dopoguerra vengono inaugurati due nuovi padiglioni, destinati uno ai lattanti e l’altro ai bambini affetti da tubercolosi polmonare, portando la capacità ricettiva della struttura a 600 posti letto. Accanto all’attività di assistenza, a partire dal 1955 il Burlo istituisce, su autorizzazione dell’Alto Commissario per l’igiene e la sanità pubblica, di concerto con il Ministro della Pubblica Istruzione, una Scuola per puericultrici e vigilatrici d’infanzia.

Per i bambini malati costretti a lunghe degenze, il Provveditorato agli Studi apre in quegli anni al Burlo due classi di scuola materna e sei corsi elementari interni.

Nel 1964, con il D.P.R. n. 1421/1964 l’Ospedale infantile si fonde con la “*Società amici dell’infanzia*” portando all’interno dell’Istituto le competenze, i ruoli e i pazienti della Clinica per le malattie dei bambini, riservata ai lattanti e alla seconda infanzia e viene costruito il Centro Immaturi. Pochi anni dopo, nel 1967, acquisisce le Cattedre universitarie di Pediatria e Puericultura. Con Decreto del Ministro della Sanità di concerto con quello della Pubblica Istruzione, in data 10.12.1968, a norma dell’art. 1

della Legge 12.2.1968 n. 132, all’Ospedale viene riconosciuto il carattere di Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico e con Decreto del 3.3.1969 viene approvato lo Statuto organico, in base al quale l’Ente assume la denominazione di “*Istituto per l’Infanzia e Pie Fondazioni Burlo Garofolo e dott. Alessandro ed Aglaia de Manussi*”. Poco dopo, nel 1972, con l’arrivo della Divisione di Ostetricia e Ginecologia, modifica ancora gli ambiti assistenziali trasformandosi da Ospedale Pediatrico in Materno-Infantile, con una concezione, per l’epoca, originale nel panorama sanitario italiano. Nasce pressappoco negli stessi anni e si sviluppa in una prima fase entro gli anni Settanta e successivamente negli anni Ottanta un modello assistenziale che consiste in quella che allora si chiamava “umanizzazione delle cure”: accesso ai genitori sempre libero, riduzione delle formalità nei rapporti tra familiari e personale di assistenza, attenzione ai bisogni psicologici del bambino. Di questo modello, se non la paternità esclusiva, se ne sono fatti interpreti con un contributo certo essenziale che ha fatto scuola in Italia, i maestri prof. Franco Panizon e prof. Sergio Nordio.

Nel 1978 l’Istituto acquisisce le cattedre di Igiene e di Genetica e nel 1979 la cattedra di Ostetricia e Ginecologia.

L’ultimo decennio del ventesimo secolo propone all’Istituto la ricontestualizzazione della propria missione, nell’ambito della nuova organizzazione di tipo aziendalistico, secondo gli schemi e gli indirizzi contenuti nella legge 502/92.

Negli anni 2000 il Burlo Garofolo rivisita il suo passato riformulando il presente e proponendosi come Ospedale per la salute materno infantile, polo di riferimento pediatrico della Regione Friuli Venezia Giulia.

Nel 2024 l’Istituto vede ampliati i suoi confini storici con l’apertura del nuovo Poliambulatorio di Via dell’Istria 63, in cui vengono trasferite alcune specialità; questa manovra rappresenta una parte di un’operazione più vasta che comprende anche l’acquisizione dei civici 59 e 61, consentendo l’espansione di varie attività, assistenziali e scientifiche. Nello stesso anno il riconoscimento del carattere scientifico dell’Istituto per la disciplina materno-infantile è stato confermato con decreto del Ministro della Salute (DM 26 gennaio 2024).

LA MISSION AZIENDALE

Il Burlo Garofolo, in quanto ospedale di alta specializzazione di rilievo nazionale e in coerenza con gli indirizzi del Piano regionale sanitario, garantisce l’assistenza ad alta complessità e specialità per l’area materno-infantile in ambito regionale, nazionale e internazionale, in rete con le strutture di Pediatria e Ostetricia-Ginecologia regionali, con gli Ospedali Pediatrici italiani e con le Aziende sanitarie e ospedaliere (FIASO).

Il Burlo, in quanto IRCCS, coerentemente con le Direttive del Ministero della Salute e in rete con gli altri IRCCS, svolge istituzionalmente attività di ricerca clinica traslazionale e gestionale in ambito materno-infantile, rappresentando il riferimento per la Regione nella definizione delle politiche sanitarie in questo ambito.

Il Burlo, in quanto sede di riferimento per il Dipartimento Universitario Clinico di Scienze Mediche Chirurgiche e della Salute dell'Università degli Studi di Trieste per l'ambito materno-infantile, garantisce l'integrazione delle attività di assistenza, didattica e ricerca, contribuendo al raggiungimento delle finalità proprie dell'Università.

Il governo delle attività materno-infantili avviene attraverso modelli gestionali e organizzativi innovativi che prescindono dalla necessità di accogliere i pazienti direttamente presso il Burlo:

- spostando i pazienti: gestione dei pazienti direttamente presso il Burlo, in particolare nei casi a elevata complessità;
- spostando i professionisti: invio degli specialisti del Burlo presso le altre Aziende sanitarie per lo svolgimento di attività ambulatoriale e chirurgica (garanzia di accessibilità alla prestazione, funzione di triage, presa in carico dei casi selezionati);
- spostando le informazioni: teleconsulto, telerefertazione, cartelle cliniche condivise, teleconferenza, ecc.;
- definendo linee guida/protocolli/PDTA condivisi;
- svolgendo attività formativa: presso il Burlo, presso altre Aziende sanitarie, Formazione a Distanza;
- coinvolgendo non solo la rete ospedaliera, ma anche le strutture "territoriali", compresi i PLS/MMG della Regione;
- coordinando la ricerca clinica e le attività progettuali in ambito materno-infantile.

LA VISION

La visione del Burlo si rifà alla storia e al continuo divenire dell'Ospedale, dalla sua fondazione ad oggi, operando per ottenere i risultati positivi nel breve periodo e non rinunciando alla progettazione strategica di medio e lungo termine per raggiungere risultati di eccellenza clinica, organizzativa, didattica e di ricerca.

La visione strategica del Burlo è orientata a:

- farsi carico dei bisogni, sviluppare le attività di accoglienza, proporre e praticare soluzioni, agendo con un ruolo da protagonista sul piano nazionale e internazionale attraverso il lavoro di connessione e rete;
- garantire lo stesso, elevato, livello di salute a tutti i bambini, gli adolescenti e le donne della Regione Friuli Venezia Giulia, direttamente o indirettamente, svolgendo il ruolo di hub regionale per l'area materno-infantile, in un sistema hub-spoke non solo ospedaliero, ma anche ospedale-territorio, coordinando nel contempo la ricerca e l'innovazione, nonché la didattica e la formazione per l'area materno-infantile;
- sviluppare il proprio ruolo nella rete assistenziale e scientifica nazionale e internazionale al fine di confrontare e trasferire esperienze, nonché di

rappresentare un polo di attrazione per pazienti e professionisti, promuovendo nel contempo la crescita e lo sviluppo di altre realtà sanitarie, soprattutto in aree disagiate del mondo.

I VALORI

L'identità dell'Istituto si fonda su principi e valori condivisi, che ispirano gli scopi, le azioni e i comportamenti di tutti coloro che vi lavorano, concorrono all'adempimento della sua missione e ne orientano la programmazione strategica. Rappresentano quindi un elemento identitario aziendale, il filo conduttore che garantisce la coerenza delle attività aziendali nel tempo.

Il Burlo si riconosce nel sistema dei valori della Costituzione, del Ministero della Salute e della Regione Friuli Venezia Giulia, e condivide il sistema di valori legato alla ricerca clinica. L'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Burlo Garofolo" nell'erogazione delle prestazioni sanitarie fa propri i principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

- eguaglianza;
- imparzialità;
- continuità;
- diritto di scelta;
- partecipazione;
- efficienza ed efficacia.

Inoltre:

Centralità della persona: “persone che si prendono cura di persone”

- Per centralità della persona s'intende la capacità del “sistema azienda” di porre al centro delle sue azioni la persona, intesa sia come soggetto fruitore che come soggetto erogatore di assistenza, realizzando una organizzazione di “Persone che si prendono cura di Persone”.

Eticità

- Riconoscere la rilevanza delle problematiche di natura etica relative alla pratica clinica, alla sperimentazione e all'organizzazione, impegnandosi a tutelarne i principi nei rispettivi ambiti anche attraverso la creazione di organismi dedicati.

Trasparenza

- Rendere visibile e comprensibile il processo decisionale, all'interno e all'esterno dell'Istituto, attraverso la disponibilità al confronto, la definizione di regole esplicite nell'acquisizione e cessione dei servizi, nella definizione degli obiettivi,

nel monitoraggio del loro stato di avanzamento e del grado di raggiungimento, anche nell'ottica della prevenzione della corruzione;

- sviluppare un sistema di comunicazione che garantisca omogeneità, coerenza, diffusione e correttezza dell'informazione verso l'interno e l'esterno, assicurando visibilità e chiarezza in una logica di responsabilità dei risultati;
- fornire una trasparente informazione e rendicontazione sull'utilizzo e valorizzazione delle risorse assegnate così da favorire forme diffuse e di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

Integrazione

- Garantire la presa in carico complessiva del singolo caso, con piena integrazione fra le diverse componenti professionali, fra i dati consolidati della pratica clinica, quelli della ricerca traslazionale e la didattica, anche attraverso la condivisione di percorsi clinico-assistenziali, al fine di offrire un'assistenza di qualità tesa al continuo miglioramento;
- favorire e sviluppare sinergie e alleanze all'interno di una rete integrata regionale e nazionale materno-infantile e dell'età evolutiva al fine della condivisione di competenze, professionalità e tecnologie.

Metodologia

- Utilizzare un adeguato approccio metodologico, basato sull'analisi puntuale e condivisa dei dati e dei processi, nonché sul confronto con precedenti esperienze di successo, come elemento imprescindibile per garantire che il processo decisionale, sia in ambito sanitario che amministrativo e gestionale, avvenga in modo rigoroso e trasparente.

Sostenibilità

- Promuovere la sostenibilità complessiva del sistema sanitario, intesa come capacità di sviluppare politiche gestionali attente ai problemi di sostenibilità ambientale, economica e organizzativa con particolare attenzione al benessere organizzativo, al rispetto dei principi di pari opportunità e al contrasto di qualsiasi forma di discriminazione. La sostenibilità deve nascere dalla consapevolezza delle risorse a disposizione, dalla costante attenzione a evitarne lo spreco e dall'appropriatezza dell'erogazione delle prestazioni sanitarie (*“la risposta giusta, con la giusta priorità, da parte dell'operatore sanitario giusto, nel contesto assistenziale giusto, a chi ne ha effettivamente bisogno”*), garantendo sempre la trasparenza della metodologia adottata e del processo decisionale.

Qualità della prestazione sanitaria e amministrativa

- Promuovere percorsi assistenziali in grado di avvalersi delle diverse e specifiche competenze professionali allo scopo di realizzare un'assistenza appropriata, basata sui bisogni complessivi dei destinatari e sulle migliori evidenze scientifiche, sicura nonché ispirata al principio delle cure progressive in relazione alle caratteristiche di intensità e complessità degli interventi necessari nell'ambito degli specifici processi clinici;
- adeguare con continuità e coerenza le azioni, i comportamenti e il servizio prodotto alle necessità della persona assistita, alle priorità e agli obiettivi fissati, al fine di assicurare la compatibilità delle azioni e dei risultati degli impegni assunti nelle tempistiche dichiarate, tenendo in considerazione i ritorni derivati dal monitoraggio degli esiti e della soddisfazione delle persone assistite;
- perseguire la tutela dal rischio sia per gli utenti che per gli operatori, non solo attraverso la realizzazione di soluzioni tecniche, strutturali e organizzative come da obbligo normativo, ma anche e soprattutto adottando strategie di partecipazione attiva, consapevole e informata nelle relazioni di cura;
- garantire la tracciabilità delle attività assistenziali erogate attraverso una corretta gestione della documentazione sanitaria e la trasparenza dei processi decisionali clinici nella tutela del trattamento dei dati concernenti lo stato di salute della persona assistita;
- promuovere l'adozione di procedure amministrative volte a prevenire/mitigare i rischi amministrativi-contabili e a garantire la massima efficienza, assicurandone l'uniformità e l'integrazione a livello aziendale;
- utilizzare le innovazioni tecnologiche, informatiche e gestionali come strumento per conseguire la semplificazione dei processi amministrativi e la coerenza dei comportamenti degli uffici e servizi;
- basare l'attività amministrativa sui principi di legalità, trasparenza, riservatezza, buon andamento, efficacia, efficienza ed economicità attraverso un'azione coordinata e integrata con tutte le articolazioni aziendali per garantire la correttezza e l'incisività dell'azione amministrativa e la fruizione dei servizi da parte dei cittadini.

Ricerca e Innovazione

- Promuovere la ricerca e l'innovazione in ambito di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, per rispondere ai bisogni di salute dei cittadini nell'ambito materno-infantile che, per complessità, gravità e rarità, necessitano di soluzioni innovative realizzate anche in stretta collaborazione con Università e altri Enti regionali, nazionali e internazionali;
- sostenere l'innovazione gestionale attraverso lo sviluppo di nuovi modelli organizzativi di erogazione delle prestazioni sanitarie;
- assicurare lo sviluppo delle attività di ricerca anche attivando specifiche funzioni di promozione, supporto, coordinamento e monitoraggio;
- valorizzare il patrimonio biomedico, conoscitivo e gestionale derivante dall'attività di ricerca e innovazione anche rinforzando i legami con il mondo delle imprese.

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

L'atto aziendale è il documento che individua e definisce l'assetto istituzionale e quello organizzativo dell'IRCCS Burlo Garofolo.

Sono organi istituzionali:

il **Direttore Generale**, nominato dal Presidente della Regione sentito il Ministero della Salute, responsabile della gestione complessiva dell'Istituto, di cui è il legale rappresentante;

il **Direttore Scientifico**, nominato dal Ministero della Salute, che promuove e coordina l'attività scientifica e di ricerca e gestisce il relativo budget;

il **Consiglio di indirizzo e verifica**, designato per i tre quinti dei suoi componenti dalla Giunta regionale, uno dalla Conferenza permanente per la programmazione sanitaria sociale e sociosanitaria regionale e uno dal Ministero della Salute, che indirizza l'attività dell'Istituto e ne verifica la congruità rispetto alle finalità strategiche e agli obiettivi assistenziali e di ricerca perseguiti;

il **Collegio Sindacale**, i cui componenti sono designati dalla Regione, che ne individua il Presidente, dal Ministero della Salute e dal Ministero dell'Economia e delle Finanze. Ha compiti di vigilanza sulla regolarità amministrativa e contabile.

Sono altresì indicati quali organismi collegiali:

il **Comitato tecnico scientifico**, con funzioni oltre che consultive, di supporto tecnico scientifico all'attività clinica di ricerca;

il **Collegio di direzione**, di cui il Direttore generale si avvale per il governo delle attività cliniche, la programmazione e valutazione delle attività tecnico-sanitarie e di quelle ad alta integrazione sanitaria;

il **Consiglio dei sanitari**, organismo elettivo, che fornisce parere obbligatorio al Direttore Generale sui principali atti di programmazione ed organizzazione dei servizi e sui correlati principali investimenti ed assegnazione delle risorse;

l'**Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)** è composto da tre unità esterne all'Istituto che, complessivamente, assicurano l'esperienza nel campo del *management*, della valutazione delle prestazioni, della valutazione del personale e della programmazione e controllo di gestione. L'OIV valuta, sotto il profilo gestionale, l'effettiva attuazione da parte delle strutture aziendali delle scelte contenute negli atti di indirizzo strategico, in termini di congruenza tra obiettivi prefissati e risultati ottenuti;

il **Comitato Unico di Garanzia (CUG)** per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni ha composizione paritetica ed è formato da componenti designati da ciascuna delle organizzazioni sindacali rappresentative e da un pari numero di rappresentanti dell'Amministrazione;

il **Nucleo Etico per la Pratica Clinica**, i cui componenti sono scelti in base alla specifica competenza ed esperienza professionale posseduta nel settore bioetico. Il Nucleo assicura un adeguato esame delle problematiche etiche connesse alle attività cliniche e assistenziali proprie del Burlo.

L'assetto organizzativo prevede una Direzione strategica e una gestione operativa basata sul modello dipartimentale.

La **Direzione strategica** è composta dal Direttore Generale, dal Direttore Scientifico, nonché dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo, che li coadiuvano nell'esercizio delle funzioni che gli sono attribuite. È sede del governo dell'Azienda e ad essa compete la definizione delle strategie e delle politiche aziendali. La Direzione strategica si avvale di uno staff di supporto posto alle dirette dipendenze del Direttore Generale, articolato in strutture, uffici e servizi, che svolge funzioni di pianificazione e controllo direzionale, di gestione della comunicazione interna ed esterna, della formazione e della sicurezza.

Articolazioni della Direzione generale	telefono
SSD Innovazione e Sviluppo, Relazioni interne e esterne e Formazione	040 3785 571
- Segreteria di Direzione	040 3785 225
- Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione	040 3785 461
- Centro Attività Formative	040 3785 206
SSD Programmazione e Controllo	040 3785 232
SSD Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale e Sorveglianza sanitaria	040 3785 612

Il **Direttore Scientifico** è il responsabile della promozione e coordinamento dell'attività di ricerca, gestisce il relativo budget attribuitogli dal Direttore Generale, ed è deputato all'individuazione delle Unità di ricerca, dei referenti per le linee di ricerca dell'Istituto e di ciascun progetto di ricerca, assegnando lo specifico budget progettuale ai ricercatori e verificandone l'impiego con il supporto dell'Area Amministrativa.

Articolazioni della Direzione scientifica	telefono
SC R Epidemiologia e Ricerca sui Servizi Sanitari	040 3785 401/236/297
Grant Office	040 3785 210
Ufficio Ricerca Clinica	040 3785 863
Ufficio Gestione e Finanziamento dei Progetti di ricerca	040 3785 419
Biblioteca Scientifica	040 3785 356

Il **Direttore Sanitario**, in particolare, dirige i servizi sanitari ai fini organizzativi ed igienico-sanitari. È responsabile del processo di governo clinico dell'Istituto, con riferimento sia alla qualità, che all'efficienza e all'efficacia.

Articolazioni della Direzione sanitaria	telefono
SC Direzione Medica di Presidio	040 3785 600
SC Direzione delle Professioni sanitarie	040 3785 739
SC Farmacia	040 3785 416
- SS Laboratorio galenico	
SS Accreditamento, qualità e gestione del rischio clinico	040 3785 402
Gestione prestazioni sanitarie e percorsi clinici	040 3785 629
Ufficio coordinamento rete pediatrica	040 3785 600
CUP e sviluppo sanità transfrontaliera	040 3785 896
Igiene ospedaliera e continuità con i servizi appalto	040 3785 528
Organizzazione e Gestione Continuità Assistenziale	040 3785 871
Gestione del percorso chirurgico	040 3785 584
Psicologia clinica	/
Ambulatorio DAMA	/

Il **Direttore Amministrativo** dirige i servizi amministrativi dell'Istituto; indirizza, coordina ed orienta l'esercizio di tutte le funzioni tecniche, amministrative e logistiche a supporto dell'organizzazione e dell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Il Dipartimento della gestione Tecnico-amministrativa	telefono
SC Ingegneria clinica, Informatica e Approvvigionamenti	040 3785 641
SC Gestione economico-finanziaria	040 3785 320
SC Affari generali e legali	040 3785 207
SC Gestione Tecnica Edile e Impiantistica	040 3785 241
SSD Politiche del personale	040 3785 281

I DIPARTIMENTI AZIENDALI

L'organizzazione dell'Istituto prevede l'articolazione in:

- Dipartimenti
- Strutture Complesse (SC)
- Strutture Semplici Dipartimentali (SSD)
- Strutture Semplici (SS)
- Piattaforme e Aree assistenziali o Tecnico Assistenziali (PA)
- Coordinamenti interaziendali (CI)
- Uffici e Servizi

Dipartimento di Pediatria

Al Dipartimento strutturale di Pediatria compete il coordinamento organizzativo, ai fini clinico assistenziali, di tutte le strutture, complesse e semplici a valenza dipartimentale, ad esso afferenti.

Il Dipartimento assicura interventi integrati di prevenzione, diagnosi e cura, in pazienti in età evolutiva, in regime di ricovero ordinario, diurno e ambulatoriale. Garantisce l'attività di Pronto Soccorso Pediatrico. A esso afferiscono la funzione e il Centro regionale di coordinamento delle cure palliative pediatriche e di terapia del dolore. Assicura la cura di paziente con patologie complesse nell'ambito delle malattie rare, dell'oncoematologia e trapianto del midollo con funzione di terapie innovative e sperimentazione di fase I, della gastroenterologia, di reumatologia e immunodeficienze, dell'allergologia, della diabetologia ed auxologia, della neuropsichiatria infantile ed epilettologia, per la cui gestione l'Istituto svolge funzione di riferimento regionale.

Promuove il miglioramento della qualità e della sicurezza dell'assistenza. Garantisce l'attività di ricerca.

STRUTTURE	TELEFONO	TELEFONO
	Day Hospital	Degenze
SCU Clinica Pediatrica	040 3785 271	040 3785 312
SC Pediatria d'urgenza e Pronto soccorso pediatrico		040 3785 333
SC Oncoematologia	040 3785 309	040 3785 276
SC Neuropsichiatria infantile	040 3785 378	040 3785 312
SSD R Malattie Rare	040 3785 271	040 3785 312
SSD Gastroenterologia e nutrizione	040 3785 397	040 3785 312

Dipartimento di Chirurgia

Al Dipartimento compete il coordinamento delle strutture complesse e semplici a valenza dipartimentale a esso afferenti. Assicura interventi integrati di prevenzione, diagnosi e cura di patologie chirurgiche ai pazienti in tutte le fasi dell'età evolutiva dal periodo perinatale all'adolescenza, in regime di ricovero ordinario, diurno e ambulatoriale. Garantisce interventi in patologie complesse in ambito chirurgico, urologico, ORL e audiologico, oftalmologico, ortopedico e odontostomatologico in cui l'Istituto è riferimento regionale, seguendo un approccio multidisciplinare e multiprofessionale. Sostiene l'assistenza ad alta complessità e specialità per l'area materno infantile in ambito anestesiologicalo, rianimatorio e di terapia del dolore. Promuove il miglioramento della qualità e della sicurezza dell'assistenza. Garantisce l'attività di ricerca.

STRUTTURE	TELEFONO	TELEFONO
	Day Hospital	Degenze
SC Chirurgia	040 3785 508	040 3785 372
SC Oculistica	040 3785 508	040 3785 372
SC Ortopedia e Traumatologia	040 3785 508	040 3785 372
SC Otorinolaringoiatria e Audiologia	040 3785 508	040 3785 372
SCU Odontostomatologia pediatrica	040 3785 508	040 3785 372
SC Anestesia e Rianimazione		040 3785 238

Dipartimento dei Servizi e della Diagnostica avanzata

Al Dipartimento strutturale dei Servizi e della Diagnostica compete il coordinamento ai fini clinico assistenziali delle strutture complesse, semplici e dipartimentali, a esso afferenti. Nell'ambito dei mandati regionali, garantisce la diagnosi, il giudizio prognostico, il monitoraggio e la sorveglianza del trattamento terapeutico nell'ambito della Genetica Medica, Radiologia Pediatrica, Medicina di laboratorio, Microbiologia, Farmacologia clinica e Farmacogenetica e Tossicologia. Le attività del dipartimento si avvantaggiano del trasferimento dalla ricerca all'applicazione clinica, grazie alla notevole dotazione tecnologica che lo caratterizza.

STRUTTURE	TELEFONO
SC Genetica Medica	040 3785 540
SC R Radiologia Pediatrica	040 3785 363
SC R Laboratorio di Diagnostica Avanzata Traslazionale	040 3785 213
SC R Diagnostica Avanzata Microbiologia Traslazionale	040 3785 209

Dipartimento Materno-neonatale

Al Dipartimento strutturale Materno-neonatale compete il coordinamento organizzativo, ai fini clinico assistenziali, di tutte le strutture complesse, semplici e dipartimentali, a esso afferenti, nelle sedi di Trieste. Assicura interventi integrati di prevenzione, diagnosi e cura in ambito ostetrico, ginecologico e neonatale, in regime di ricovero ordinario, diurno e ambulatoriale. Garantisce assistenza secondo i più elevati standard di cura per la donna in gravidanza e i neonati e per tutte le problematiche ginecologiche, dalla prima età all'età più avanzata. Assicura, inoltre, prestazioni inerenti alla difficoltà di concepimento o di poli abortività, sterilità di coppia e fecondazione assistita.

Per raggiungere tali obiettivi si avvale delle strutture presenti nell'Istituto e di strutture non presenti (Urologia, Chirurgia Generale, Chirurgia Plastica, Oncologia, Radioterapia) con le quali ha strutturato una collaborazione attraverso gruppi multidisciplinari o percorsi integrati.

Promuove il miglioramento della qualità e della sicurezza dell'assistenza.

Garantisce attività di ricerca, in collaborazione con istituti nazionali ed esteri.

STRUTTURE	TELEFONO	TELEFONO
	Day Hospital	Degenze
SCU Clinica Ostetrica e Ginecologica	Ginecologia 040 3785 458 Ostetricia 040 3785 300	Ginecologia 040 3785 384 Ostetricia 040 3785 319
SC Neonatologia	040 3785 439	040 3785 371
SC R Fisiopatologia della riproduzione umana e Procreazione Medicalmente Assistita	040 3785 566	
SSD Gravidanza a Rischio	040 3785 300	040 3785 319
SSD R Medicina Fetale e Diagnosi Prenatale	040 3785 247	

LE PIATTAFORME DELLE CURE

Le Piattaforme delle Cure fanno capo alla Direzione delle Professioni Sanitarie (DPS) che è riferimento per l'assistenza infermieristica, ostetrica, riabilitativa, tecnica e di supporto alle Cure.

Le Piattaforme, a gestione professionale sanitaria, costituiscono un'architettura a matrice che aggrega aree omogenee per funzioni e processi a garanzia delle Cure Assistenziali, Riabilitative e Tecniche. Condividono principi, valori e obiettivi dell'IRCCS.

L'organizzazione delle Piattaforme risponde alle domande di Cura della cittadinanza secondo un approccio multidisciplinare e multiprofessionale. Integra modelli e metodi gestionali, risorse e competenze professionali e di supporto all'assistenza, tecnologie e beni di consumo.

Le Piattaforme sono caratterizzate da modelli di cura per intensità, complessità e specificità.

Definiscono, in particolare, lo stile di cura delle Piattaforme:

- la centralità dell'utente e del suo contesto di vita ad ogni età e condizione di fragilità;
- la soddisfazione della domanda di cura e di assistenza nel rispetto di diritti, benessere, dignità e specificità;
- la personalizzazione di ogni contributo di cura nella considerazione della soggettività e nel mantenimento per quanto possibile delle abitudini e consuetudini delle persone;
- la garanzia dell'accesso a progetti e percorsi di cura adeguati ed appropriati;
- la promozione dell'attività di ricerca e di formazione continua;
- l'agire nella pratica clinico-assistenziale e nell'attuazione di modelli gestionali-organizzativi sulla base di conoscenze scientifiche validate, aggiornate ed innovative.

Le piattaforme garantiscono inoltre un modello organizzativo di accoglienza e gestione multidisciplinare per bambini e ragazzi autistici e/o con disabilità intellettiva con gravi deficit comunicativi, mediante la creazione di percorsi assistenziali facilitati, ispirati al modello **D.A.M.A.** (*acronimo di Disabled Advance Medical Assistance*), necessari a limitare condizioni di stress che il contesto sanitario ospedaliero può originare.

Piattaforma Cure Ostetriche e Ginecologiche

La Piattaforma garantisce le cure e l'assistenza ostetrica e ginecologica in emergenza, urgenza, in regime ambulatoriale e di ricovero. Assicura la centralità della donna, della diade madre-bambino, della coppia e delle persone significative. Concorre alla pianificazione ed all'attuazione dei percorsi di prevenzione, assistenza, cura e riabilitazione e dei programmi diagnostico- terapeutici- riabilitativi dell'area ostetrico-ginecologica.

AREE DI COORDINAMENTO	TELEFONO
Degenza Ginecologica e Area Diurna	040 3785 384
Degenza Ostetrica ed Area Diurna	040 3785 319
Sala Parto	040 3785 307

Piattaforma Cure Pediatriche ad alta complessità

La Piattaforma garantisce le cure, l'assistenza e la riabilitazione pediatrica all'utenza 0-18 anni accolta sulle 24 ore e/o in regime ambulatoriale. Assicura percorsi di presa in carico al bambino/a interessati da patologie di carattere internistico in fase acuta e a lungo decorso, ed in ambito chirurgico, sia in urgenza che in elezione. Orienta le cure e l'assistenza attraverso una presa in carico globale e personalizzata al singolo, alla famiglia ed al contesto di riferimento promuovendo la continuità assistenziale ed il lavoro di rete.

AREE DI COORDINAMENTO	TELEFONO
Degenza alta complessità Pediatrica	040 3785 312
Degenza chirurgica Pediatrica	040 3785 372
Oncoematologica	040 3785 276
Pediatrica Diurna	040 3785 671
Riabilitativa	040 3785 265

Piattaforma Cure Emergenza-Urgenza e Terapie Intensive

La Piattaforma garantisce le cure e l'assistenza in emergenza, urgenti e intensive all'utenza 0-18 anni ed alle donne in situazioni di potenziale o conclamata criticità di salute. Si caratterizza con l'approccio assistenziale per alta intensità di cura.

AREE DI COORDINAMENTO	TELEFONO
Urgenza Pediatrica	040 3785 333
Terapia Intensiva Neonatale e Nido	040 3785 371
Rianimazione	040 3785 455
Blocco Operatorio e Servizi di Supporto all'Assistenza	040 3785 460

Piattaforma Cure Tecniche e dei Servizi

La Piattaforma garantisce attività di laboratorio e servizi di supporto diagnostico e terapeutico all'utenza dell'IRCCS Burlo Garofolo, in collaborazione e convenzione con altre Aziende, nonché il supporto alla funzione di Farmacia.

AREE DI COORDINAMENTO	TELEFONO
Laboratori	040 3785 869
Tecnico diagnostica di Radiologia	040 3785 367

L'ATTIVITÀ SCIENTIFICA E LA DIDATTICA

Riconosciuto come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) da cinquant'anni, il Burlo Garofolo di Trieste, uno degli ospedali pediatrici più antichi d'Europa (fondato nel 1856), ha saputo rinnovarsi e posizionarsi tra le eccellenze della ricerca italiana nell'area materno infantile.

Ospedale di alta specializzazione e di rilievo nazionale nel settore pediatrico e in quello della tutela della maternità e della salute della donna fin dal 1968 opera in collaborazione con l'Università degli Studi di Trieste, ospitando le Cattedre di Pediatria, Ostetricia e Ginecologia, Genetica, nonché i corsi di laurea triennale e magistrale di Medicina e Chirurgia, Ostetricia, le scuole di specializzazione, i dottorati di ricerca e due Master.

Inoltre, il Burlo sviluppa attività di ricerca con il Dipartimento di Scienze della Vita e con il Dipartimento di Fisica dell'Ateneo giuliano e fa parte di numerose Reti pediatriche come ad esempio la Rete italiana IDEA (salute dell'età evolutiva), AOPI (Associazione ospedali pediatrici italiani), INciPiT (Rete Italiana per le Sperimentazioni Cliniche in Pediatria) e la rete italiana NETVAL, un ponte tra la ricerca pubblica e le imprese interessate ad accrescere la propria competitività attraverso l'innovazione e il trasferimento tecnologico

Dal 1992 l'IRCCS Burlo Garofolo include il Centro Collaboratore dell'Organizzazione Mondiale per la Sanità per la Salute Materno infantile che lavora a supporto dell'OMS e di altre agenzie delle Nazioni Unite, come l'UNICEF e l'UNFPA attraverso il supporto e lo sviluppo di linee guida, manuali e documenti strategici anche per l'attività di ricerca.

Con decreto del 26 gennaio 2024 il Ministero della Salute ha confermato all'Istituto il riconoscimento quale Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) nell'area materno infantile che attesta i caratteri di eccellenza dell'attività di ricovero e cura di alta specialità e delle attività di ricerca. Il Ministero ha valutato, tra l'altro, la dimostrata capacità di inserirsi in rete con istituti di ricerca del sistema scientifico del territorio e di collaborare con altri enti pubblici e privati, attraendo finanziamenti anche indipendenti. L'analisi della performance scientifica degli ultimi anni è confermata dalla pubblicazione da parte del Ministero della Salute dei dati storici di produzione scientifica degli IRCCS nel periodo 2012-2020 espresso in termini in Impact Factor normalizzato corretto, validato nelle procedure RC: il dato relativo al nostro Istituto evidenzia un costante trend di crescita anche in termini di numero di pubblicazioni prodotte.

L'analisi bibliometrica della nostra produzione scientifica nel 2022 ha registrato 271 articoli pubblicati su riviste internazionali Peer-Reviewed per un valore totale di 1334,99 punti di IFnc. Nel 2023 risultano pubblicati 251 articoli, per un valore totale di 1444,38 IFnc che saranno oggetto di valutazione.

Il **Direttore Scientifico** è a capo della Direzione Scientifica, composta dal Direttore stesso, dal Vice Direttore Scientifico e dal personale afferente alla Struttura Complessa Epidemiologia clinica e Ricerca sui Servizi Sanitari e all'Area Amministrativa a supporto dell'attività di ricerca scientifica e di gestione amministrativo contabile di tutti i processi di ricerca.

La Direzione scientifica si articola in:

SCR Epidemiologia Clinica e Ricerca sui servizi sanitari: fornisce ai ricercatori dell'Istituto supporto epidemiologico-statistico nelle diverse fasi della ricerca, promuove la ricerca clinica partecipando a bandi competitivi e sviluppando progetti di ricerca che utilizzano disegni di studio e metodologie appropriate alla trasferibilità dei risultati, dando impulso alla realizzazione di trial clinici randomizzati e a studi di coorte; coordina le attività dell'Ufficio Ricerca Clinica e supporta quelle dell'Institutional Review Board dell'Istituto; promuove e coordina, in collaborazione con la Regione FVG e con la Direzione Sanitaria dell'Istituto, attività di monitoraggio della salute in area materno infantile atte ad implementare progetti di salute pubblica a livello regionale e nazionale (nutrizione, comportamenti e stili di vita, qualità delle cure, salute ambientale); garantisce con attività di formazione e supporto l'acquisizione di competenze da parte dei professionisti dell'Istituto in ambito di ricerca (metodologia e percorsi) e della Medicina Basata sull'Evidenza; partecipa attivamente alle attività del network internazionale del Global Burden of Disease, con elaborazione periodica delle stime globali, regionali e nazionali e subnazionali di mortalità e di disabilità, e coordina le attività del network italiano (Italian GBD Initiative) che è composto da oltre 150 collaboratori di più di 25 istituti di ricerca; supporta le attività di promozione, formazione e ricerca sull'allattamento al seno. Il Centro Collaboratore dell'Organizzazione Mondiale per la Sanità (CC OMS) per la Salute Materno Infantile è attivo dal 1992 e rappresenta l'unico centro collaboratore dedicato alla salute materno infantile in Italia; rafforza il ruolo internazionale e di riferimento del nostro Istituto e manifesta l'impegno a collaborare con agenzie delle Nazioni Unite, come l'UNICEF e UNFPA, nonché con numerose altre istituzioni, italiane e straniere, quali Università, Centri di Ricerca, Ministeri, Organizzazioni governative e non governative. Queste attività includono: 1) supporto tecnico all'OMS per lo sviluppo di: linee guida, manuali e pacchetti di formazione, standards e indicatori, strumenti, in particolare per la valutazione della qualità delle cure, politiche e documenti strategici; 2) ricerca sui servizi sanitari, in particolare relativa alla qualità delle cure materno infantili; 3) sostegno all'implementazione delle raccomandazioni e dei programmi dell'OMS, in particolare in paesi a basso e medio reddito, ma anche nell'area europea.

Ufficio Ricerca Clinica (URC): afferente alla SC Epidemiologia clinica, l'URC coordina e gestisce gli aspetti scientifici, tecnico-logistici e amministrativo-contabili connessi alla predisposizione di quanto necessario per l'avvio e lo svolgimento delle attività di ricerca condotte all'interno dell'Istituto, anche per la fase di inserimento su piattaforme dedicate come ad esempio clinicaltrials.gov. Rappresenta l'interfaccia istituzionale nei rapporti con i Comitati Etici nel gestire le funzioni di supporto alla ricerca e sperimentazione clinica profit e no profit, nel rispetto delle norme di Buona

Pratica Clinica (Good Clinical Practice-GCP) e della normativa vigente. Si relaziona in materia di sperimentazione clinica con Enti ed organismi esterni regolatori come ad esempio, l'AIFA, il Ministero della Salute e l'EMA.

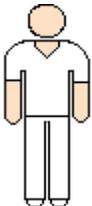
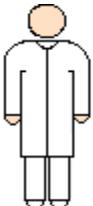
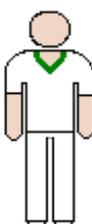
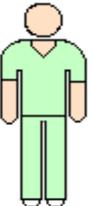
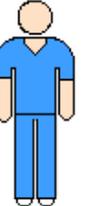
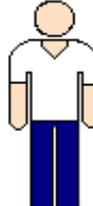
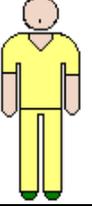
Clinical Trial Quality Team (CTQT): costituito nell'ambito della SC Epidemiologia clinica, il CTQT nasce come funzione multidisciplinare che si avvale di personale dell'IRCCS afferente gerarchicamente a diverse articolazioni aziendali; ha il compito di garantire la qualità delle sperimentazioni con farmaco e dispositivo NO PROFIT. A tale scopo il CTQT coadiuva il promotore non profit e gli sperimentatori per quanto riguarda gli aspetti tecnici, logistici, amministrativi connessi alla predisposizione di quanto necessario all'avvio e alla conduzione di sperimentazioni cliniche.

Institutional Review Board (IRB-Burlo): costituito nell'ambito della Direzione Scientifica, l'IRB-Burlo nasce come funzione multidisciplinare che si avvale di personale dell'IRCCS afferente gerarchicamente a diverse articolazioni aziendali; i suoi compiti principali sono quelli di esaminare la documentazione degli studi e di verificare la fattibilità locale di tutti i progetti di ricerca.

Area Amministrativa: svolge funzioni dirette alla promozione, gestione e valutazione delle attività di ricerca integrandole con gli obiettivi generali secondo le strategie aziendali assicurando le funzioni di:

- Grant office: promuove iniziative per il finanziamento della ricerca attraverso la selezione, predisposizione e coordinamento di domande di partecipazione a bandi nazionali e internazionali;
- Ufficio Trasferimento tecnologico: favorisce e promuove le attività legate alla proprietà intellettuale e dell'imprenditorialità all'interno dell'Istituto, fornendo informazioni su iniziative nazionali e internazionali inerenti all'innovazione e al trasferimento tecnologico e favorendo attività di *networking* e sviluppo di partenariato con enti e istituzioni pubblici e privati;
- Biblioteca Scientifica: valorizza l'attività di ricerca e valutazione della produttività scientifica attraverso l'uso consapevole di indicatori bibliometrici (Impact Factor, H-Index, Citation Index, ecc.) e supporto allo sviluppo di reti collaborative con altre biblioteche, gestione e condivisione della documentazione scientifica, divulgazione interna ed esterna dei prodotti di ricerca dell'Istituto, aggiornamento del sito web dell'Istituto per la parte di competenza;
- Ufficio gestione e finanziamento: garantisce la gestione, monitoraggio, rendicontazione finanziamenti dei progetti di ricerca corrente e finalizzata e in genere del Budget assegnato al Direttore Scientifico, le attività di *reporting* periodico dei costi sostenuti, la predisposizione dei dati del sezionale di bilancio della ricerca e gli atti di competenza del direttore scientifico.

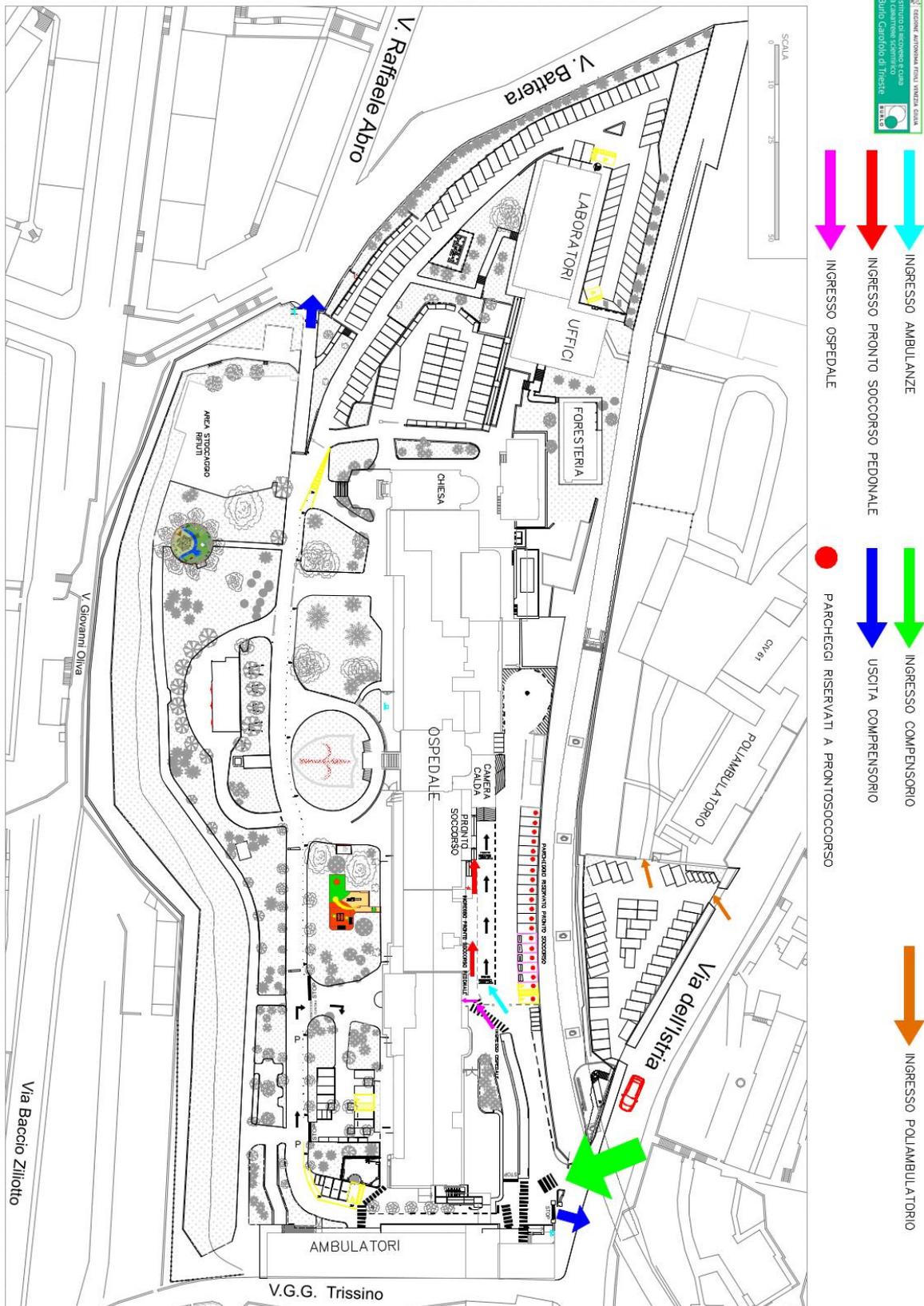
LE NOSTRE DIVISE

	<p>BIANCO Medici, Farmacisti, Psicologi</p> <p>Personale delle Direzioni e assistente sociale. (camice con taschino colorato, secondo profilo di appartenenza)</p>	
	<p>BIANCO CON COLLETTO VERDE Specializzandi, borsisti e contrattisti</p> <p>VERDE Medici rianimatori</p>	
	<p>VERDE ACQUA Infermieri, infermieri pediatrici</p> <p>SALMONE Ostetriche</p>	
	<p>AZZURRO Personale tecnico radiologia e laboratorio tecnici area riabilitativa</p> <p>BIANCO E BLU Tecnici fisioterapia respiratoria e FKT</p>	
	<p>GIALLO PALLIDO Operatori Socio Sanitari. Puericultrici e infermieri generici (colletto di un colore più scuro)</p> <p>BLUETTE Personale ausiliario e OTA</p>	

I coordinatori tecnici, infermieristici e ostetrici indossano divise con analogo codice colore ma si distinguono per una tonalità più scura del colletto.

Tutto il personale sanitario, amministrativo e tecnico espone un cartellino di riconoscimento con nome, cognome, qualifica e foto.

PIANTINA DEL COMPRESORIO



2. SERVIZI, PRESTAZIONI, RICOVERO

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Quali documenti sono necessari

Per effettuare una prenotazione, telefonicamente, di persona, o via Internet, è necessario essere muniti della tessera sanitaria in corso di validità e della prescrizione (ricetta) del medico curante, fatta eccezione per le prescrizioni dematerializzate per le quali è richiesto il solo codice della ricetta fornita dal prescrittore, perché le procedure amministrative richiedono l'inserimento del codice a barre della richiesta e del quesito diagnostico indicato nonché dell'eventuale codice di priorità.

Chi può prenotare

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

Come prenotare

- Presentandosi agli sportelli CUP del Burlo, in Atrio Centrale al Piano Terra, dalle 7.45 alle 19.20.
- Presso gli sportelli CUP dell'ASUGI e dei Distretti di Trieste (CUP interaziendale).
- Presso le farmacie convenzionate.
- Telefonicamente chiamando il numero unico, Call Center salute e sociale ☎0434 223522 se da rete mobile mentre da rete fissa l'848448884, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.00 alle 19.00; il sabato dalle 8.00 alle 14.00.
- Via Internet, sulle agende del Burlo, tramite il sito del Burlo www.burlo.trieste.it (prenotazioni on-line); la prenotazione con il giorno e l'ora dell'appuntamento verrà fornita entro 72 ore via e-mail dall'operatore di sportello. Al momento dell'erogazione della prestazione l'utente deve esibire la prescrizione del medico curante.
- Via Internet, sulle agende regionali, tramite il sito del Burlo www.burlo.trieste.it (prenotazioni on-line).

L'azienda s'impegna a comunicare tempestivamente eventuali modifiche degli appuntamenti e si raccomanda di comunicare entro 3 giorni dalla data dell'appuntamento eventuali disdette utilizzando lo stesso canale della prenotazione.

Chi non disdice entro 3 giorni dalla data dell'appuntamento sarà chiamato a corrispondere l'intero costo delle prestazioni anche in presenza di esenzione, a meno che non possa produrre giustificata motivazione che va dichiarata all'atto della disdetta se non effettuata entro i 3 giorni.

Le pazienti con prescrizione di visita ginecologica urgente devono rivolgersi al CUP.

Le pazienti prive di prescrizione ma che ritengono di avere bisogno di una visita ostetrico-ginecologica non procrastinabile, in caso di giornate prefestive, festive o in orario notturno (19.00 - 08.00) possono rivolgersi all'**Accettazione ostetrico-ginecologica** sita al 1° piano scala D, adiacente alla Sala Parto. Le prestazioni erogate dall'Accettazione ostetrico-ginecologica sono soggette al pagamento del ticket come previsto per le prestazioni ambulatoriali dal nomenclatore tariffario regionale.

Per accedere alle prestazioni erogate dagli specialisti del Burlo in regime di **libera professione**, è opportuno individuare preventivamente il nome del professionista, oppure sarà offerta la prima disponibilità per la branca specialità di riferimento. Non è richiesta la prescrizione del medico curante. La prenotazione avviene con le stesse modalità descritte per la prenotazione delle visite e prestazioni specialistiche ambulatoriali.

TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

I limiti di tempo massimi entro i quali deve essere garantita la prestazione ambulatoriale di primo accesso variano a seconda della priorità, definita in base al quesito diagnostico o patologia in atto, che il medico prescrittore indica sull'impegnativa.

U	Urgente	entro 72 ore
B	Breve	entro 10 giorni
D	Differita	entro 30 giorni per visite, entro 60 per esami strumentali
P	Programmata	entro 120 giorni

In assenza d'indicazione della priorità, la prestazione si considera "programmata".

La presentazione della ricetta al fine della prenotazione CUP deve avvenire:

- entro 72 ore dall'emissione dell'impegnativa in caso di priorità Urgente;
- entro 4 giorni dall'emissione dell'impegnativa in caso di priorità Breve;
- entro 30 giorni dall'emissione dell'impegnativa in caso di priorità Differita;
- entro 120 giorni dall'emissione dell'impegnativa in caso di prestazione Programmata.

Per i controlli e i follow-up la tempistica viene definita dal medico che segue il caso. L'elenco completo dei tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali previste dal Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa (PNGLA) 2019-2021, aggiornato mensilmente, è pubblicato sia sul sito web dell'Istituto al link

<https://www.burlo.trieste.it/content/liste-tempi-attesa-0> che sul sito della Regione Friuli Venezia Giulia al link <https://servizionline.sanita.fvg.it/prenotazioni/#/index> alla voce “Verifica i tempi d’attesa”.

PERCORSO DI TUTELA

A garanzia e tutela del rispetto dei tempi di attesa, nel caso in cui la prestazione di primo accesso e in classe di priorità non sia garantita nei tempi massimi previsti, la Direzione Sanitaria (tramite l’Ufficio Gestione prestazioni sanitarie e percorsi clinici e il CUP) prevede un “Percorso di Tutela”, finalizzato a garantire l’erogazione della prestazione nei tempi stabiliti mediante:

- verifica dell’appropriatezza prescrittiva e della congruenza del criterio di priorità con il quesito diagnostico/sospetto clinico, confrontandosi con lo specialista di riferimento;
- qualora l’appropriatezza prescrittiva sia confermata, un primo step per garantire la erogazione della prestazione nei tempi prevede:
- la ricerca di ulteriori spazi disponibili in Istituto e nel Servizio Sanitario Regionale;
- l’utilizzo di potenziali posti liberi nelle agende interne di presa in carico specifiche per specialità;
- l’eventuale aumento della disponibilità, anche temporanea dell’offerta.

Al termine dell’iter, all’utente viene proposta la prima disponibilità trovata che, comunque, non dovrà superare i tempi massimi previsti in relazione al codice di priorità riportato sulla prescrizione. Qualora non si riesca comunque a soddisfare, in regime istituzionale, le richieste di prenotazione nei tempi previsti, al fine della rimodulazione dell’offerta, sono adottati i seguenti ulteriori interventi:

- rilevazione ogni 24/48 ore dei posti disponibili finalizzata alla erogazione della prestazione nei tempi previsti;
- rimodulazione della distribuzione dell’offerta per criteri di priorità all’interno dell’agenda;
- eventuale acquisto, concordato con i professionisti, di prestazioni aggiuntive, ai sensi dell’art. 115 del CCNL del 19/12/2019 della dirigenza sanitaria del Servizio Sanitario Nazionale.

Tali percorsi alternativi sono finalizzati esclusivamente a garantire l’erogazione delle prestazioni nei tempi prefissati e non prevedono pertanto la libera scelta dell’erogatore da parte dell’utente.

INFORICOVERO: CONSIGLI UTILI PER IL SOGGIORNO

Tipologia di ricovero

Il ricovero ospedaliero è assicurato attraverso le seguenti modalità:

- ricovero urgente;
- ricovero programmato ordinario;
- ricovero programmato a ciclo diurno.

Ricovero urgente

È assicurato 24 ore su 24, si accede:

- nel caso di minori per il tramite del Pronto Soccorso pediatrico, piano terra, edificio centrale;
- per le pazienti con patologie ostetriche o ginecologiche, per il tramite dell'accoglimento ricoveri ostetrico ginecologico, adiacente alla Sala Parto, 1° piano scala D.

Ricovero programmato ordinario

Può venire proposto dal medico della stessa Struttura presso la quale avviene il ricovero, da un altro medico specialista o dal medico/pediatra di base. All'atto del ricovero, in fase di accettazione, bisogna chiedere l'invio della segnalazione del ricovero all'INPS.

Ricovero diurno

Il Ricovero Diurno è stato istituito in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale, come metodo per umanizzare e razionalizzare l'assistenza ospedaliera.

Il Ricovero Diurno è una forma di ricovero in cui vengono erogate prestazioni multiprofessionali o plurispecialistiche mediche e chirurgiche, diagnostiche e/o terapeutiche e/o riabilitative di particolare complessità e si caratterizza per la non permanenza del paziente in ospedale nelle ore notturne.

Alcuni consigli/informazioni utili per il soggiorno in ospedale

Il Burlo Garofolo dispone di uno spazio di accoglienza chiamato "Punto Benvenuto" dedicato ai bambini e alle donne che devono essere ricoverati in regime ordinario oppure in day-hospital. Il "Punto Benvenuto", si trova al piano terra della palazzina centrale. In quest'area viene formalizzato il ricovero, compilato il consenso al trattamento dei dati personali, si ricevono il braccialetto identificativo ed il libretto illustrativo della struttura di accoglienza, si richiedono i buoni mensa per un genitore/accompagnatore ed il certificato di ricovero.

Quali documenti sono necessari per il ricovero:

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

Quali oggetti personali portare da casa:

- biancheria, pigiama o camicia da notte, vestaglia, pantofole, effetti personali, asciugamani e il necessario per l'igiene personale (limitato agli effetti strettamente necessari);
- abbigliamento compatibile con la vita ospedaliera (per l'accompagnatore che si ferma in reparto).

È sconsigliato portare con sé oggetti preziosi ed è raccomandato non lasciare incustodito alcun oggetto di valore.

Durante il ricovero i piccoli pazienti possono tenere con sé i propri giochi e/o altri oggetti personali, purché questi non rappresentino un ostacolo per il loro o altrui programma di cure.

Forniamo il servizio Wi-Fi per i degenti previa richiesta al coordinatore infermieristico.

GLI ORARI DI UNA GIORNATA “TIPO”

Inizio attività

Le attività della giornata iniziano alle 7.00-7.30 circa con la distribuzione della colazione, l'esecuzione di esami, le indagini diagnostiche, le visite mediche ed i vari interventi assistenziali.

Orari pasti:

- la colazione viene servita dalle 7.30 alle 9.30;
- il pranzo viene servito dalle 12.00 alle 12.30;
- la cena viene servita dalle 18.00 alle 18.30.

Colloqui con i medici

È sempre possibile per i familiari avere informazioni da parte del medico referente sullo stato di salute dei pazienti, nel rispetto delle modalità stabilite dalla legge sulla “privacy”.

Visite mediche ed indagini diagnostiche

Di norma si svolgono durante il mattino e durante la visita possono essere presenti studenti e specializzandi che frequentano i reparti dell'Istituto. L'attività didattica viene svolta nel pieno rispetto della personalità del paziente e con il suo consenso.

Il medico ed il personale delle professioni sanitarie informano il paziente e la famiglia/care-giver in modo chiaro e comprensibile in merito al progetto diagnostico-terapeutico-assistenziale e riabilitativo (se previsto).

La normativa prevede che prima di essere sottoposto ad esami diagnostici e interventi terapeutici il paziente, adeguatamente informato, esprima il suo consenso scritto.

Presenza dei genitori

I genitori/accompagnatori coinvolti nelle cure dei bambini ricoverati possono permanere sia di giorno che di notte, uno per volta, con il loro bambino.

In caso d'intervento chirurgico, un genitore può accompagnare il bambino fino alla sala operatoria.

Per i genitori dei bambini ricoverati che provengono da fuori Trieste c'è la possibilità di soggiornare presso la foresteria "COME A CASA" o altri alloggi gestiti dalle associazioni di volontariato convenzionate. Le richieste vanno formulate prima del ricovero al Coordinatore Infermieristico, che verifica la disponibilità dell'alloggio. La disponibilità di alloggio è limitata e, generalmente, viene data la precedenza ai casi in cui sia previsto un ricovero prolungato.

Servizio mensa

L'Ospedale dispone di un servizio mensa aperto anche ai genitori/accompagnatori. Vi si accede dalle 12.00 alle 14.30.

I genitori possono usufruire della mensa ospedaliera a prezzo calmierato, previo contatto con il Coordinatore Infermieristico o il personale del Punto Benvenuto.

Il pagamento del pasto va invece effettuato presso lo sportello CUP.

Se il genitore è impossibilitato ad andare in mensa può richiedere il "cestino" del pranzo. Per questo si prega di fare riferimento al personale di supporto presente nelle aree assistenziali.

Le mamme che allattano hanno diritto al pasto gratuito fino al compimento dell'anno di età del figlio/a ricoverato.

Si avvisa che l'accesso alla mensa non è consentito ai pazienti ricoverati, sia per un generico motivo di carattere igienico-sanitario sia per un miglior controllo della loro alimentazione da parte dei medici a cui sono affidati.

Orari visite parenti e familiari

L'accesso dei visitatori ai reparti di degenza è subordinato al rispetto delle misure di sicurezza "anti Covid 19".

Nei reparti pediatrici, dove è presente un genitore h24, non sono ammessi ulteriori visitatori.

Nelle degenze ostetrico/ginecologiche si raccomanda di limitare gli accessi a 1 visitatore per paziente ed esclusivamente negli orari indicati.

L'orario di visita, quando consentito, andrà concordato con il personale del reparto, al fine di evitare qualsiasi tipo di sovraffollamento nelle stanze di degenza. È vietata la sosta nei corridoi o nelle sale di attesa.

L'accesso ai reparti Covid o le visite a pazienti affetti da Covid non sono consentiti.

Informazioni per i visitatori

Per motivi di igiene, sicurezza e rispetto degli altri degenti, si raccomanda di:

- utilizzare i dispositivi di protezione individuale prescritti;
- assumere un comportamento ed un tono di voce che non arrechino disturbo agli altri degenti;
- rispettare il divieto di fumo;
- limitare l'uso dei telefoni cellulari e abbassare il volume;
- entrare solo in assenza di sintomi (temperatura superiore a 37.5°C, tosse, raffreddore, mal di gola, dispnea o difficoltà respiratorie, sintomi influenzali, ecc.) e di condizioni di isolamento;
- lavarsi bene le mani sia prima di venire in ospedale, sia dopo la visita;
- seguire le prescrizioni “anti Covid 19”;
- evitare di portare in ospedale alimenti non confezionati, fiori recisi e animali (a meno di adesione alle procedure di Pet visiting).

Il personale medico e infermieristico può intervenire per cure o esami anche durante gli orari di visita. In questi casi i parenti saranno invitati a lasciare la stanza di degenza. In ottemperanza alla legge sulla Privacy, non si forniscono notizie telefoniche sulle condizioni di salute dei degenti e/o sulla loro presenza in ospedale.

Dimissione

Al momento della dimissione viene rilasciata la “Relazione di dimissione”, relazione clinica per il medico curante.

Contestualmente si programmano e fissano i controlli successivi:

- senza impegnativa per i controlli da effettuarsi entro il 21° giorno dalla dimissione;
- con impegnativa del Servizio Sanitario Nazionale per quelli successivi al 21° giorno.

In caso di paziente lavoratrice, viene redatto il certificato telematico di malattia valido per l'INPS e per il datore di lavoro.

La copia della cartella clinica potrà essere richiesta successivamente alla dimissione presso l'Ufficio Informazioni.

Il rientro al proprio domicilio è previsto con mezzi propri.

La dimissione in continuità di cure a domicilio

Quando i bambini hanno bisogno di cure complesse anche a domicilio, gli specialisti dell'ospedale attivano i professionisti che operano nei servizi territoriali di appartenenza per mantenere la continuità delle cure nel loro contesto di vita.

La programmazione della dimissione, in questi casi, prevede la collaborazione dell'ospedale, del Pediatra di Libera Scelta o del Medico di Medicina Generale, del personale del Distretto e, laddove sia necessario, anche il supporto dei Servizi Sociali del Comune con il coinvolgimento dei genitori. A seconda della complessità e dei bisogni specifici del bambino, l'equipe assistenziale definisce un progetto personalizzato per la prosecuzione delle cure nel contesto familiare che può comprendere, ad esempio, la fornitura di farmaci/presidi/ausili, l'esecuzione di prestazioni sanitarie, l'attivazione di interventi socio-sanitari per il mantenimento delle attività di vita (asilo, scuola, attività ricreative).

ACCOMPAGNAMENTO MINORI

L'IRCCS Burlo Garofolo è particolarmente attento al benessere del bambino e alla tutela dei suoi diritti. A tal fine il processo di accompagnamento del minore che accede alle prestazioni ambulatoriali programmate è normato da specifici regolamenti dell'Istituto.

Esistono norme specifiche per l'accompagnamento del minore alle prime visite specialistiche e pre-ricovero e successive (visite di controllo, prestazioni diagnostico-terapeutiche, riabilitative, visite post-ricovero, o post-visita di pronto soccorso, prestazioni diagnostiche strumentali diverse dalla Diagnostica per Immagini), per i primi e successivi accessi al Centro Prelievi per esami ematici, per i primi e successivi accessi alla Radiologia pediatrica per prestazioni diagnostiche strumentali in ambito della Diagnostica per Immagini. Si invitano i gentili utenti a consultare l'apposita sezione del sito www.burlo.trieste.it, accedendo al menu "Servizi" – "Accoglienza" – "Accompagnamento minori" per avere i dettagli sulle restrizioni e deroghe negli ambiti di fattispecie.

In linea generale è richiesta la presenza dei Legali Rappresentanti (entrambi i genitori/tutore) in tutti i casi in cui ciò è previsto dalla legge e/o dalle buone prassi cliniche (es. prestazioni sanitarie erogabili a fronte dell'acquisizione di un consenso informato specifico, vaccinazioni, perizie psichiatriche,...). Altresì è possibile l'accesso del "grande minore" (≥ 16 anni) non accompagnato per un numero limitato di prestazioni sanitarie "in deroga" (es. trattamenti ortodontici,...), previa autorizzazione dei Legali Rappresentanti. Sono inoltre salvaguardati tutti gli accessi del minore in assenza di Legali Rappresentanti, qualora previsto da normativa specifica (es. tutela della procreazione consapevole, accertamento di abuso, ...).

All'atto dell'accesso del minore e dei suoi accompagnatori ne è sempre accertata l'identità prima dell'erogazione delle prestazioni.

PRESTAZIONI RADIOLOGICHE AMBULATORIALI

Sono garantite tutte le prestazioni all'utenza compresa nella fascia di età 0-18 anni, nonché alle pazienti dell' area ostetrico-ginecologica.

Quali documenti sono necessari

Per prenotare, sia telefonicamente sia di persona, è necessario essere muniti della tessera sanitaria, della prescrizione (impegnativa) del medico specialista, di medicina generale o il pediatra di libera scelta, e deve essere specificato il quesito diagnostico.

Chi può prenotare

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

Come prenotare esami radiologici

Per gli esami di Risonanza Magnetica con prestazione singola per utenza compresa nella fascia di età 8-18 anni è possibile rivolgersi:

- a tutti gli sportelli CUP della Regione F.V.G, compresi quelli dell' I.R.C.C.S. Burlo (presso l'Atrio Centrale al Piano Terra, da lunedì a venerdì dalle 7.45 alle 19.45)
- al CUP (Centro di Prenotazione Unica) telefonando allo 0434 223522 (da telefono fisso, cellulare e dall'estero)

Per gli esami di Risonanza Magnetica con prestazione multipla e per utenza fino agli 8 anni di età non compiuti, bisogna rivolgersi:

- alla Segreteria della Radiologia da lunedì a venerdì dalle 7:45 alle 14:00 (solo il martedì dalle 9:00 alle 14:00) oppure telefonare allo 040 3785 363 oppure inviando una mail all'indirizzo radiologia@burlo.trieste.it

Per gli esami Ecografici e di Diagnostica Toraco-Scheletrica (compresa quella Dentale) è possibile rivolgersi:

- a tutti gli sportelli CUP della Regione F.V.G, compresi quelli dell' IRCCS Burlo (presso l'Atrio Centrale al Piano Terra, da lunedì a venerdì dalle 7.45 alle 19.45)
- al CUP (Centro di Prenotazione Unica) telefonando allo 0434 223522 (da telefono fisso, cellulare e dall'estero)
- alla Segreteria della Radiologia da lunedì a venerdì dalle 7:45 alle 14:00 (solo il martedì dalle 9:00 alle 14:00) oppure telefonare allo 040 3785 363 oppure inviando una mail all'indirizzo radiologia@burlo.trieste.it

Per gli esami di Tomografia Computerizzata (compresa quella Dentale) e di Diagnostica Contrastografica è necessario rivolgersi:

- alla Segreteria della Radiologia da lunedì a venerdì dalle 7:45 alle 14:00 (solo il martedì dalle 9:00 alle 14:00) oppure telefonare allo 040 3785 363 oppure inviando una mail all'indirizzo radiologia@burlo.trieste.it

Note per l'effettuazione degli esami

Per TUTTE le tipologie di esame, al di fuori delle ecografie, è richiesta la presenza di almeno un genitore o tutore legale per la firma del consenso informato. In assenza delle figure suddette, la prestazione non potrà essere erogata, a meno della presentazione del consenso specifico correttamente compilato e firmato.

Come ritirare i referti radiologici

I referti delle prestazioni erogate potranno:

- essere ritirati dopo tre giorni lavorativi presso gli sportelli CUP dell'IRCCS Burlo (presso l'Atrio Centrale al Piano Terra, da lunedì a venerdì dalle 7.45 alle 19.45)
- essere spediti a domicilio (scelta da effettuarsi al momento dell'erogazione della prestazione)

ANALISI DI LABORATORIO

L'accesso alle prestazioni di laboratorio va prenotato, specificando che serve un appuntamento per "prelievo di sangue venoso":

- agli sportelli CUP del Burlo;
- agli sportelli CUP dell'ASUGI e dei Distretti di Trieste (CUP interaziendale);
- nelle farmacie convenzionate;
- telefonicamente chiamando il numero unico, Call Center salute e sociale ☎0434 223522 dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.00 alle 19.00; il sabato dalle 8.00 alle 14.00;
- via internet, sulle agende del Burlo, tramite il sito del Burlo www.burlo.trieste.it (prenotazioni on-line); la prenotazione con il giorno e l'ora dell'appuntamento verrà fornita entro 72 ore via e-mail dall'operatore di sportello. Al momento dell'erogazione della prestazione l'utente deve esibire la prescrizione del medico curante;
- via internet, sulle agende regionali, tramite il sito del Burlo www.burlo.trieste.it (prenotazioni on-line).

La richiesta di "cariotipo" va prenotata tramite CUP di persona o prenotazione via sito aziendale.

Chi può effettuare gli esami di laboratorio

Sono garantite le prestazioni all'utenza compresa nella fascia di età 0-18 anni, alle donne in gravidanza, nonché tutte le prestazioni erogate in via esclusiva dai nostri laboratori di analisi.

Quali documenti sono necessari per eseguire gli esami

È necessario essere muniti della tessera sanitaria in corso di validità e della prescrizione (ricetta) del medico curante perché le procedure amministrative richiedono l'inserimento del codice a barre. È fatta eccezione per le prescrizioni dematerializzate che possono essere identificate esibendo il codice o l'immagine sul cellulare.

Quando si eseguono gli esami

Gli esami di laboratorio si possono eseguire da lunedì a venerdì dalle 07.30 alle 10.00.

Come si eseguono gli esami

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

I bambini di età compresa tra gli 0 e i 14 anni hanno l'accesso prioritario: ritirano il numero "eliminacode" ed hanno la precedenza al primo sportello libero.

Per i minori di età inferiore ai 16 anni è richiesta la presenza di almeno un genitore, o del legale rappresentante, o dell'adulto accompagnatore il minore straniero.

I minori di età uguale e superiore ai 16 anni compiuti possono accedere alla prestazione "prelievo ematico" senza accompagnamento.

Al momento dell'accettazione è possibile richiedere una di queste modalità di accesso ai referti:

- di persona;
- la spedizione dei referti a domicilio;
- il servizio referti on-line.

Tutti i referti compaiono nel proprio Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) sul portale SESAMO (www.sesamo.sanita.fvg.it). Si suggerisce di verificare sempre, in caso di minori, l'avvenuto consenso alla visualizzazione da parte di uno e entrambi i genitori.

PRIMO CICLO DI TERAPIA

Come ritirare i farmaci in distribuzione diretta dopo la dimissione e/o una visita ambulatoriale

Secondo quanto indicato dalla normativa vigente della Regione Friuli Venezia Giulia, gli assistiti residenti in Friuli Venezia Giulia possono ricevere i farmaci necessari alla prosecuzione della terapia a copertura massima di 30 giorni dopo la dimissione da ricovero ordinario ospedaliero, da ricovero in Day Hospital o dopo visita specialistica in attività pubblica.

Quali farmaci

Vengono distribuiti esclusivamente i farmaci in classe A e presenti nel Prontuario Terapeutico Ospedaliero (PTO).

Quando e dove si richiedono/ritirano i farmaci

La consegna del farmaco, a seguito di prescrizione medica consegnata alla farmacia, avverrà in reparto al momento della dimissione.

Non si effettua la distribuzione dei medicinali nelle giornate di venerdì e prefestivi.

PAGAMENTI

Quando si effettuano i pagamenti

Il pagamento di norma si esegue prima dell'esecuzione delle prestazioni ambulatoriali e strumentali. In alcuni casi può essere effettuato in un momento successivo, secondo le indicazioni ricevute al momento della prenotazione come nel caso delle prestazioni erogate in regime di libera professione.

Dove si effettuano i pagamenti:

- al punto giallo (emettitrice automatica) sita di fronte al CUP, Atrio centrale, utilizzando la tessera sanitaria ed il codice del promemoria di prenotazione. (Le prestazioni di Pronto Soccorso sono escluse da questa modalità di pagamento);
- agli sportelli CUP del Burlo, presso l'Atrio Centrale al Piano Terra, da lunedì a venerdì, dalle 7.45 alle 19.20;
- agli sportelli CUP di ASUGI negli orari dedicati;
- presso le farmacie della provincia di Trieste;
- on line al sito www.burlo.trieste.it.

Come si effettuano i pagamenti

È possibile utilizzare denaro contante o effettuare pagamenti bancomat. In casi eccezionali il pagamento potrà essere effettuato a mezzo bonifico bancario utilizzando le coordinate bancarie comunicate dal servizio o dallo sportello informazioni.

RITIRO REFERTI

Presso il CUP dell'IRCCS Burlo Garofolo, edificio centrale piano terra, possono essere ritirati i referti di Laboratorio, Radiologia, Elettroencefalogrammi e manometrie ano retтали.

Quali documenti sono necessari

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

Chi può ritirare

L'interessato/a o altra persona delegata dall'interessato, purché sia in possesso di delega scritta e copia del documento del delegante. In caso di minore, il referto è ritirato da chi esercita la responsabilità genitoriale.

Come si ritirano

Di persona presso il CUP (lunedì – venerdì, dalle 7.45 alle 19.20) si possono ritirare i referti di:

- esami radiologici
- esami di laboratorio completi
- manometrie ano retтали

- elettroencefalogrammi

Spedizione Postale

Al momento della prenotazione della prestazione o dell'accettazione degli esami di laboratorio, è possibile richiedere la spedizione postale al domicilio.

On line per i referti di laboratorio

Il servizio referti on line rientra nell'ambito dei servizi offerti dalla Regione Friuli Venezia Giulia. Tale servizio è gratuito e attivo 24 ore su 24. Il servizio di consegna del referto on line può essere richiesto esclusivamente agli sportelli di prenotazione/accettazione dell'IRCCS Burlo Garofolo all'atto dell'accettazione delle prestazioni e non successivamente.

L'utente dovrà esibire un documento d'identità valido e indicare il numero di cellulare (solo numeri nazionali) per la ricezione del PIN per accedere poi al servizio. L'utente riceverà un sms dal mittente FVG-REFERTI contenente il PIN.

Per scaricare i propri referti, il portale di accesso al servizio referti on line è disponibile sul sito Internet dell'IRCCS Burlo Garofolo, www.burlo.trieste.it, sotto la voce servizi - esami di laboratorio - altre info.

I referti che NON possono essere consegnati on line sono:

- referti che includono dati genetici;
- referti esclusi per leggi speciali (per esempio HIV, malattie sessualmente trasmesse, tossicologici);
- esami colturali (per esempio urino coltura, tamponi).

Tutti i referti compaiono nel proprio Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) sul portale internet SESAMO (www.sesamo.sanita.fvg.it). Si suggerisce di verificare sempre, in caso di minori, l'avvenuto consenso alla visualizzazione da parte di uno o entrambi i genitori.

Ai sensi della normativa vigente (art. 4 comma 18 Legge 412/1991), il mancato ritiro dei referti entro 30 giorni dall'effettuazione della indagine diagnostica comporta l'addebito dell'intero costo della prestazione anche per la modalità digitale. (Un referto non aperto entro 30 giorni è passibile di sanzione come quello cartaceo non ritirato).

Vi invitiamo a consultare il sito istituzionale www.burlo.trieste.it su cui sono riportate tempestivamente le eventuali modifiche agli orari, notizie di pubblica utilità e dove stiamo progettando ulteriori servizi on-line al cittadino.

COPIA CARTELLA CLINICA E DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Quali documenti sono necessari per richiedere copia di cartella clinica/copia documentazione sanitaria

Per ottenere copia di una cartella clinica/documentazione sanitaria, bisogna presentare un documento in corso di validità, compilare e firmare l'apposito modulo consegnato dall'Ufficio Informazioni o scaricabile dal sito Internet.

Chi può richiedere copia cartella clinica/copia documentazione sanitaria

La copia della documentazione clinica può essere richiesta dal titolare della cartella se maggiorenne e capace d'intendere e volere, e dagli eredi legittimi (coniuge, figli legittimi e naturali, eredi testamentari). In caso di minore, la richiesta dovrà essere compilata da chi esercita la potestà genitoriale o tutela legale.

Come si richiede copia cartella clinica/ copia documentazione sanitaria:

- presentandosi di persona allo sportello dell'Ufficio Informazioni, nell'atrio dell'Edificio Centrale, al piano terra, da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 15.00;
- per posta: invio della richiesta all'indirizzo IRCCS Burlo Garofolo Via dell'Istria 65/1 34123 all'Ufficio Informazioni;
- invio per posta elettronica (e-mail) all'indirizzo: archivio.cartelle@burlo.trieste.it
- invio per posta elettronica certificata (pec) all'indirizzo: oiburlots.protgen@certsanita.fvg.it
- via FAX: la richiesta di copia potrà essere inviata, su carta semplice o sul modulo scaricabile on-line dal sito Internet, al numero di fax 040-3785487.

Alla richiesta va sempre allegata copia di un documento di identificazione personale firmato dal titolare.

Come si ritira la copia cartella clinica/copia documentazione sanitaria:

- presentandosi presso l'Ufficio Informazioni, da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 15.00;
- tramite spedizione postale, con pagamento in contrassegno a carico del richiedente. La copia verrà inviata all'indirizzo indicato al momento della richiesta.

Quali sono i tempi di consegna

Il tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica è - di norma - trenta giorni dalla chiusura della cartella clinica. La chiusura può avvenire successivamente alla dimissione se l'iter diagnostico non è ancora completato. In caso di richiesta specifica, la documentazione disponibile è fornita entro sette giorni.

Per le altre tipologie di documentazione sanitaria (copia referti ambulatoriali, CD, Verbali di pronto soccorso) i tempi di consegna variano tra gli 8 e 15 giorni.

Quali spese si devono sostenere

Il rilascio della copia di cartella clinica è assoggettato al pagamento di una quota per le spese sostenute ai fini della gestione e fotocoproduzione, il costo è di € 15,00 a cartella. A questi si aggiungono altri oneri in caso di richiesta urgente (+ € 16,00) e le eventuali spese di spedizione.

Per le altre tipologie di documentazione sanitaria (copia referti ambulatoriali, CD, Verbali di pronto soccorso) il costo è di € 6.00 a referto/CD/verbale.

Il pagamento delle spese si effettua agli sportelli CUP o, in caso di spedizione al domicilio, pagamento alla consegna. Le spese postali sono a carico del destinatario.

3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

QUALITÀ INTEGRATA

L'Istituto IRCCS Burlo Garofolo opera secondo il principio dell'integrazione tra i sistemi di governo del miglioramento continuo e della gestione del rischio.

L'Istituto è autorizzato e accreditato dalla Direzione Centrale della Salute della Regione Friuli Venezia Giulia per le attività relative alla gestione degli ambulatori e delle degenze, per le attività relative al percorso nascita, per le attività di procreazione medicalmente assistita omologa ed eterologa, per i locali ospitanti i servizi di medicina trasfusionale dell'Azienda sanitaria universitaria Giuliano Isontina, per le attività di formazione come provider ECM del Sistema sanitario regionale.

Il suo riconoscimento come Istituto “*di ricovero e cura a carattere scientifico*” ne determina la verifica periodica da parte del Ministero della Salute. Per conservare tale qualifica, l'IRCCS è tenuto a certificare i servizi secondo standard di qualità e procedure internazionalmente riconosciuti, in ottemperanza all'art. 13 del Decreto legislativo 16 ottobre 2003, n. 288. A tal fine sono state certificate, ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015, 19 servizi e/o strutture, tra cui si annoverano, oltre alla struttura Accreditamento, Qualità e Gestione del Rischio clinico, la Farmacia, la Radiologia pediatrica, la Fisiopatologia delle Riproduzione e Procreazione Medicalmente Assistita (PMA), la Oncoematologia e Centro Trapianti di Midollo osseo, il Laboratorio di Pediatria, la Genetica medica, i Laboratori di diagnostica avanzata traslazionale e microbiologica traslazionale, le strutture Politiche del personale, Gestione economica finanziaria, Programmazione e controllo, Ingegneria clinica, informatica e approvvigionamenti, Gestione tecnica, edile, impiantistica, Affari generali e legali, Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale (SPPA), l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il Centro per le Attività Formative (Provider ECM), il Centro Unico di Prenotazione (CUP).

Oltre che certificato secondo i requisiti della norma ISO 9001:2015, il Centro (Centro n. 060003) di procreazione medicalmente assistita omologa ed eterologa è certificato e costantemente monitorato dal Centro Nazionale Trapianti e dalla Direzione Centrale Salute della Regione Friuli Venezia Giulia, ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente.

Analogamente, oltre che certificato per la norma ISO 9001:2015, il Centro Trapianti di Midollo osseo per pazienti pediatrici (Centro CIC 525) è certificato e costantemente monitorato dall'European Society for Blood and Marrow Transplantation, dal Centro Nazionale Trapianti e dal Centro Nazionale Sangue, dal Gruppo Italiano per il Trapianto di Midollo Osseo (GITMO), nonché dalla Direzione Centrale Salute della Regione Friuli Venezia Giulia, ai sensi degli standard internazionali applicabili e della normativa nazionale e regionale vigente.

Inoltre, dal 2022, il Centro per le Attività Formative (Provider ECM) è certificato e monitorato ai sensi della norma ISO 21001:2020 come Provider per l'Educazione Continua in Medicina (Ecm), primo ospedale pubblico in Italia.

L'Istituto, su mandato regionale, rende disponibili alla Direzione Centrale Salute, Politiche sociali e Disabilità e all'Organismo Tecnicamente Accreditante della Regione Friuli Venezia Giulia i propri valutatori ed esperti delle discipline sanitarie specialistiche per le valutazioni di conformità ai requisiti autorizzativi e di accreditamento delle strutture sanitarie pubbliche del SSR e delle strutture sanitarie private convenzionate.

Analogamente, sono messi a disposizione della Direzione Centrale Salute, Politiche sociali e Disabilità, i valutatori per le verifiche di accreditamento dei Provider del sistema regionale di formazione continua e di educazione continua in medicina nel Friuli Venezia Giulia.

La politica dell'Istituto, in materia di miglioramento continuo, promuove sistematicamente l'adesione a nuovi percorsi di certificazione e accreditamento verso standard di eccellenza.

Dal 2018 l'IRCCS aderisce al percorso UNICEF per l'accREDITAMENTO BFHI "Ospedale amico dei Bambini", impegnandosi a sostenere la promozione e la protezione dell'allattamento materno e la protezione delle famiglie dal marketing inappropriato sui sostituti del latte materno e ha superato, nel 2021, la prima fase del percorso.

Dal 2023 l'IRCCS vanta un'Unità per la sperimentazione clinica in ambito pediatrico con farmaci di Fase I, sottoposta con esito positivo all'ispezione di Buona Pratica Clinica da parte dell'Agenzia Italiana del Farmaco.

RISCHIO CLINICO

L'IRCCS Burlo Garofolo, come parte integrante della Rete Cure Sicure del Friuli Venezia Giulia, istituita con la Delibera n. 1970 del 21 ottobre 2016, e in stretta sinergia con l'ente nazionale AGENAS (Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali), si occupa della gestione della sicurezza e qualità delle cure attraverso un'organizzazione coerente con le indicazioni regionali.

I programmi in essere, in accordo a quanto previsto dalla citata Rete Cure Sicure e sulla base delle Raccomandazioni ministeriali recepite, riguardano i seguenti aspetti:

- uso sicuro dei farmaci;
- prevenzione e controllo delle infezioni correlate all'assistenza;
- sicurezza delle pratiche clinico-assistenziali;
- coinvolgimento del cittadino;
- prevenzione degli atti di violenza sugli operatori.

Sulla scorta di quanto previsto nel programma esposto, l'Istituto si propone di conseguire i seguenti obiettivi:

- mantenimento delle indicazioni e delle raccomandazioni ministeriali, misurazione e verifica della loro adozione;
- identificazione di almeno una buona pratica per la Call for Good Practice (Agenas);
- superamento della contenzione come previsto dalla D.G.R. n. 1904/2016;
- controllo del dolore;
- corretta identificazione del paziente;
- prevenzione delle lesioni da pressione;
- prevenzione delle cadute accidentali;
- promozione delle buone pratiche clinico-assistenziali;
- qualità e sicurezza della documentazione sanitaria e consenso informato;
- sicurezza del percorso chirurgico;
- prevenzione e controllo delle infezioni correlate all'assistenza (ICA);
- uso prudente degli antibiotici (antimicrobial stewardship);
- uso sicuro dei farmaci;
- incident reporting;
- sensibilizzare i cittadini e gli operatori sanitari sul tema della violenza a danno degli operatori.

L'utente può segnalare qualsiasi problematica relativa alla sicurezza delle cure attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che provvede tempestivamente ad inoltrare la segnalazione alla struttura Accreditamento, Qualità e Gestione del Rischio clinico.

STANDARD DI QUALITÀ

Gli impegni assunti nei confronti dei cittadini/utenti sono monitorati periodicamente utilizzando indicatori quantitativi.

In questa Carta riportiamo alcuni standard che si riferiscono alle seguenti categorie:

- tutela e ascolto (risposte ai reclami entro i 30 gg);
- umanizzazione (valutazione del dolore);
- aspetti relazionali (cartellino identificativo);
- tempo (tempo di attesa).

ASPETTI RELAZIONALI			
Impegno	Indicatore	Standard	Valutazione
Riconoscibilità del personale	Tutti i dipendenti esibiscono il cartellino identificativo	100%	Sul campo da parte del superiore gerarchico
UMANIZZAZIONE			
Impegno	Indicatore	Standard	Valutazione
Monitoraggio e trattamento quotidiano del dolore nei pazienti	Presenza della valutazione quotidiana del dolore nella documentazione sanitaria	97,4%	Audit documentazione sanitaria
TUTELA ASCOLTO			
Impegno	Indicatore	Standard	Valutazione
Risposte ai reclami entro 30 gg salvo di particolare complessità	N. di reclami risposti entro 30 gg/n. totale reclami	80%	Monitoraggio
TEMPO			
Impegno	Indicatore	Standard	Valutazione
Tempo di attesa per accessi in Pronto Soccorso con codice priorità 4 (verde)	% di accessi in Pronto Soccorso con codice priorità 4 (verde) visitati entro 120 minuti	>90%	Monitoraggio

4. TUTELA E PARTECIPAZIONE

GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

Il Burlo ha elaborato e adotta la Carta dei Diritti del Bambino in Ospedale, recepita dalla Regione Friuli Venezia Giulia, con il Patrocinio del Ministero della Salute.

L'Istituto si impegna a tutelare i diritti degli utenti a cui chiede di rispettare alcune regole generali di comportamento al fine di garantire il buon svolgimento delle attività e una serena convivenza durante il ricovero.

Conoscere i propri “diritti”

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

- a ricevere assistenza e cura di qualità, secondo criteri di efficacia ed efficienza;
- alla continuità dei servizi;
- all'equità e all'imparzialità, nel rispetto delle differenze senza discriminazione di sesso, razza, nazionalità, lingua, cultura e religione;
- al rispetto della dignità umana durante le cure, ad essere identificato con il proprio nome, nel rispetto della riservatezza e ad essere trattato con rispetto;
- alla riservatezza di tutte le informazioni sullo stato di salute e sulle prestazioni erogate e al rispetto della privacy durante gli interventi diagnostici e i trattamenti in generale;
- alla sicurezza e alla protezione dai rischi derivanti dal malfunzionamento di dispositivi e servizi erogati;
- ad una appropriata valutazione e gestione del dolore;
- a ricevere informazioni chiare, semplici, esaurienti e comprensibili sull'accesso ai servizi, sulla malattia e sulle cure, sulla possibilità di indagini e cure alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;
- ad esprimere o negare il proprio consenso, realmente informato, sulle cure, sui possibili rischi e disagi prima di sottoporsi agli interventi proposti dal personale sanitario, nonché ad esprimere il proprio consenso per le attività di ricerca e formazione;
- alla scelta fra le varie strutture che erogano le stesse prestazioni;
- a sporgere reclami e segnalazioni, a proporre suggerimenti ed elogi e ad essere informati sull'esito degli stessi dopo il sollecito esame degli uffici competenti;
- alla partecipazione al processo di cura e al miglioramento della qualità delle attività sanitarie;
- all'accesso alla documentazione sanitaria che lo riguarda, che deve essere chiara, leggibile e completa;
- alla “normalità”: ad essere curato senza che vengano alterati, per quanto possibile, i suoi ritmi di vita, le sue abitudini e le sue relazioni sociali e familiari.

... ricordando i “doveri”

- avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti e dei bisogni degli altri utenti;
- rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori e collaborare con il personale sanitario, presupposto indispensabile per l’attuazione di un corretto programma clinico ed assistenziale;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature, i presidi sanitari e gli arredi presenti nelle strutture sanitarie;
- rispettare gli orari e l’organizzazione sanitaria al fine dello svolgimento delle attività;
- rispettare le limitazioni di accesso;
- rispettare la quiete ed evitare il disturbo del riposo sia diurno che notturno; limitare le visite ed evitare l’affollamento nei reparti al di fuori degli orari indicati; spegnere i cellulari e moderare il volume di TV, lettori CD, ecc.;
- non fumare all’interno del comprensorio, compreso il giardino e spazi all’aperto (D. Lgs 6/2016);
- non allontanarsi dai reparti/servizi senza avvisare il personale.

PRIVACY E PROTEZIONE DATI DEL PAZIENTE

Trattamento dei dati personali

In quanto titolare del trattamento dei dati personali, l’IRCCS informa che i trattamenti degli stessi sono effettuati nel pieno rispetto della dignità personale e della riservatezza, del principio di correttezza, liceità e trasparenza, con particolare riferimento ai diritti e alle libertà fondamentali degli utenti.

Le operazioni di trattamento sono svolte con o senza l’ausilio di strumenti elettronici o comunque automatizzati, per le seguenti finalità:

- medicina preventiva, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale, compresa la telemedicina e la medicina d’iniziativa;
- motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell’Unione, di quello nazionale o regionale;
- motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica quali la protezione da gravi minacce per la salute a carattere transfrontaliero o la garanzia di parametri elevati e sicurezza dell’assistenza sanitaria e dei medicinali e dei dispositivi medici.

Tali operazioni sono svolte applicando adeguate misure di sicurezza con il fine di preservare la riservatezza, l’integrità e la disponibilità dei dati personali. Essi sono conservati in archivi cartacei, informatici e telematici e sono trattati da dipendenti espressamente autorizzati con formazione specifica. Tutti gli operatori che accedono

ai sistemi informatizzati sono identificabili e tenuti al segreto professionale e/o d'ufficio.

Si informa che i dati potranno essere trattati anche da soggetti terzi autorizzati che operano per conto dell'IRCCS.

Si invita a prendere visione dell'informativa specifica.

Trattamento dei dati con il Dossier Sanitario Elettronico (DSE)

Il DSE è uno strumento di raccolta di dati sanitari in formato elettronico, contenente diverse informazioni inerenti allo stato di salute dell'utente - o di colui che egli rappresenta legalmente - relative a eventi clinici presenti e passati, trattati presso questo Istituto (es: documentazione relativa a ricoveri, prestazioni ambulatoriali, accessi al pronto soccorso), volto a documentare la storia clinica sanitaria dell'utente, consultabili solo a fronte del consenso di quest'ultimo.

Il trattamento dei dati sanitari tramite il dossier è effettuato al fine di migliorare i processi di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione e permette ai professionisti sanitari dell'Istituto, che di volta in volta prendono in cura l'utente, di consultare le informazioni prodotte nell'ambito dell'intera struttura sanitaria, e non solo quelle prodotte all'interno del singolo reparto.

Il DSE, quindi, permette di disporre di un quadro il più possibile completo delle informazioni sanitarie che riguardano l'utente in modo da poter offrire gli elementi utili per la valutazione della situazione clinica nell'ambito del percorso di cura.

Il consenso, necessario per il trattamento dei dati sanitari attraverso il DSE, viene manifestato all'IRCCS attraverso la sottoscrizione di un modulo. La sua revoca è sempre possibile.

Nel caso di minore o persona sottoposta a tutela, i consensi sono espressi dal genitore o dal legale rappresentante.

Una volta espresso il consenso al DSE all'utente è comunque data la possibilità di non rendere visibili i dati relativi ai singoli episodi di cura ("diritto all'oscuramento"). Per esercitare il diritto all'oscuramento, contestualmente o anche successivamente all'erogazione della prestazione, l'utente si può rivolgere alla struttura sanitaria erogatrice della prestazione stessa, esercitando la sua volontà mediante la sottoscrizione di un modulo. L'oscuramento comporta automaticamente anche l'"oscuramento dell'oscuramento". Ciò significa che gli operatori sanitari non entreranno in alcun modo a conoscenza che uno o più episodi siano stati oscurati, a maggior tutela degli interessati.

L'assistito può decidere, nel momento dell'accettazione, in sede di refertazione oppure in una fase successiva all'alimentazione del DSE, se e quali dati e documenti, creati in occasione delle singole prestazioni erogate, non debbano essere resi visibili (ossia oscurati) nel proprio DSE, senza che vi sia evidenza di tale scelta in fase di consultazione (oscuramento dell'oscuramento). I dati e i documenti oscurati potranno essere consultabili solo dall'assistito e dal sanitario che ha prodotto il documento. Per richiedere l'oscuramento di un episodio clinico ci si può rivolgere all'IRCCS, presso

gli uffici della Direzione sanitaria (Direzione medica), o presso il Data Protection Officer (DPO) aziendale, uniche strutture autorizzate a visualizzare l'elenco degli episodi da oscurare.

È sempre possibile “deoscurare” i dati precedentemente oscurati, ovvero renderli nuovamente visibili, rivolgendosi al medesimo ufficio preposto.

È importante ricordare che il mancato consenso alla consultazione del DSE non comporta conseguenze nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

L'informativa completa sulla gestione dei dati ai sensi delle tutele di legge, l'informativa regionale e i moduli di consenso sono disponibili nel nostro sito Internet www.burlo.trieste.it alla sezione specifica “Privacy” (vedere in piè di pagina).

Trattamento dei dati con il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)

Il FSE è lo strumento regionale attraverso cui è possibile ricostruire la storia clinica di un utente; costituisce, infatti, il contenitore informatico dell'insieme dei dati e documenti digitali, sanitari e sociosanitari, relativi ai propri eventi clinici, anche passati, prodotti dagli Enti del Servizio Sanitario Regionale (SSR). Previo consenso, il FSE è attualmente accessibile dalle strutture sanitarie e dai servizi sociosanitari autorizzati del Sistema Socio Sanitario Regionale del Friuli Venezia Giulia e in futuro è previsto che lo sia anche del Servizio sanitario nazionale (SSN), attraverso il Sistema Tessera Sanitaria.

I dati personali presenti nel FSE sono trattati con strumenti elettronici e reti telematiche per finalità di cura, di ricerca e di governo da parte dei soggetti autorizzati. I dati e i documenti caricati nell'FSE, privi dei dati identificativi, sono utilizzabili dall'Amministrazione sanitaria della Regione per i soli fini di ricerca e di governo previsti dalla legge.

Per garantire la visibilità dei dati dell'FSE agli operatori sanitari coinvolti nel processo di cura, è necessario fornire il “consenso alla consultazione”. In mancanza di consenso alla consultazione, i dati saranno visibili soltanto al diretto interessato.

Nel caso di minore o persona sottoposta a tutela, i consensi sono espressi dal genitore o dal legale rappresentante.

È importante ricordare che il mancato consenso alla consultazione del FSE non comporta conseguenze nell'erogazione delle prestazioni sanitarie. In qualsiasi momento è possibile modificare i propri consensi rivolgendosi all'Azienda sanitaria di appartenenza, o attraverso idonee funzioni fornite all'interno degli strumenti telematici per l'accesso al FSE. Revocando il consenso alla visibilità del proprio FSE nessun dato o documento sarà più visibile tramite tale strumento.

L'informativa completa sulla gestione dei dati ai sensi delle tutele di legge, l'informativa regionale e i moduli di consenso sono disponibili nel nostro sito Internet www.burlo.trieste.it alla sezione specifica “Privacy” (vedere in piè di pagina).

LA TUTELA

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

Le segnalazioni e/o reclami si possono presentare:

- di persona, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione (di seguito URP), con accesso diretto dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 o previo appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 15.00;
- attraverso la Cassetta Reclami/ Suggestimenti/ Elogi situata nell'Atrio Centrale;
- per e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: urp@burlo.trieste.it;
- per iscritto attraverso lettera in carta semplice inviata a URP presso "Burlo Garofolo" Via dell'Istria 65/1 34137 - TRIESTE.

L'U.R.P. comunica tempestivamente la segnalazione e/o il reclamo al Responsabile dell'Unità Operativa, Servizio o Ufficio affinché questi intraprenda tutte le misure opportune per la rimozione delle irregolarità o disservizio riscontrati.

La risposta alla segnalazione, di norma, viene fornita entro 30 giorni: nei casi più semplici è una risposta telefonica, nei casi più complessi è una risposta scritta, a firma del Direttore Generale o suo sostituto.

In caso di insoddisfazione, il cittadino può richiedere l'attivazione di un Tavolo Conciliativo o il riesame della segnalazione da parte di una Commissione Mista Conciliativa.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione valuta sistematicamente il grado di soddisfazione sui servizi erogati e l'evoluzione dei bisogni qualitativi e quantitativi espressi dalla cittadinanza

L'attività è svolta in funzione delle iniziative di formazione, comunicazione, e per la formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e amministrativo dirette al miglioramento del livello di soddisfazione dell'utenza.

Per consentire alle persone di esprimere con regolarità le proprie valutazioni sono a disposizione dell'utenza sul sito istituzionale nella sezione IL TUO PARERE CONTA questionari di rilevazione della *customer satisfaction*. Tali indagini valutano la qualità percepita sulle strutture di degenza, ambulatoriali, sito web e su temi specifici.

I questionari sono accessibili anche attraverso il QR delle locandine presenti nelle principali aree di attesa.

LA MEDIAZIONE CULTURALE

Per favorire il corretto utilizzo dei servizi sanitari e la comunicazione tra operatori e cittadini stranieri, l'Istituto ha attivato un servizio di mediazione culturale. Gli interventi di mediazione socio culturale e interpretariato linguistico sono forniti da personale proveniente da varie aree linguistiche. In caso di necessità il loro intervento è richiesto dal Coordinatore Infermieristico o dai medici delle strutture sanitarie. È vietato avvalersi dei bambini come traduttori.

LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE E IL SERVIZIO SOCIALE

L'Ufficio Continuità Assistenziale

Negli ultimi decenni, l'aumento dei bisogni complessi (sanitari e psicosociali) nella popolazione e la progressiva deospedalizzazione delle cure hanno reso necessaria una sempre maggiore integrazione e collaborazione tra servizi territoriali ed ospedalieri, al fine di garantire la presa in carico globale della persona e della famiglia. Le evidenze scientifiche mostrano che coordinamento e continuità delle cure sono fondamentali per offrire un'assistenza appropriata per le persone con bisogni complessi, di qualsiasi età, in quanto più esposte a rischio di frammentazione delle cure e peggiori esiti di salute. All'IRCCS Burlo Garofolo, il punto di raccordo ospedale-territorio è costituito dall'Ufficio Continuità Assistenziale (UCA) della Direzione Sanitaria con la sua équipe multidisciplinare, composta da tre infermiere, un'assistente sociale, una dirigente psicologa psicoterapeuta ed un medico di riferimento. L'UCA si occupa di intervenire nelle situazioni in cui donne, neonati/e, bambini/e, adolescenti che accedono alle varie strutture manifestano bisogni complessi, di tipo sanitario e socio-sanitario, tali da richiedere una presa in carico integrata ospedale-territorio.

Nel corso degli anni, il numero di situazioni gestite dall'UCA (istituito nel 2016) è aumentato notevolmente e ad oggi include percorsi per la presa in carico integrata ospedale-territorio per donne che vivono situazioni di rischio sanitario e psicosociale in epoca perinatale, donne con bisogni sanitari (es. patologia onco-ginecologica), bambini/e con bisogni speciali di salute (es. nascita pretermine, condizioni croniche, patologie rare, ecc.), bambini/e e adolescenti che vivono situazioni di disagio o sofferenza psichica che accedono al Pronto Soccorso Pediatrico o alla SC NPI, percorsi di transizione ai servizi per l'età adulta per pazienti che raggiungono la maggiore età. Nell'ambito delle attività svolte dall'UCA, i percorsi di presa in carico integrata per pazienti con bisogni sanitari e socio-sanitari includono generalmente: (1) valutazione dei bisogni insieme al personale sanitario di riferimento e raccolta del consenso della persona e/o dei suoi rappresentanti legali, (2) identificazione dei servizi o professionisti competenti a livello ospedaliero, territoriale e/o sociale e, in caso di bisogni complessi, attivazione della "rete curante" con i diversi referenti (previo consenso – salvo ove diversamente previsto a norma di legge), (3) definizione e avvio di un percorso di presa in carico congiunta ospedale-territorio con coordinamento degli interventi e continuità informativa, (4) monitoraggio e, in caso di bisogno, modifica del percorso assistenziale

fino alla conclusione per quanto riguarda il coinvolgimento dell'ospedale. In questo percorso, l'UCA svolge una funzione di raccordo sia all'interno dell'ospedale, sia per i servizi esterni (tra cui: Distretti, Consultori Familiari, Servizi Sociali, Pediatri di Libera Scelta, Medici di Medicina Generale, Servizi Sociali, servizi di salute mentale, servizi per le dipendenze, ecc.). L'attività svolta include il sostegno agli aspetti gestionali necessari per garantire la continuità delle cure in base al bisogno rilevato nella specifica situazione, per es. il colloquio di continuità per rilevare i bisogni e raccogliere il consenso, l'organizzazione di riunioni di rete tra professionisti/servizi, la fornitura di presidi, dispositivi, farmaci e nutrienti, la gestione delle dimissioni protette per il rientro a domicilio. Il tutto avviene sempre in raccordo con le strutture interne e esterne di riferimento, sia a livello ospedaliero, che territoriale, in Regione e, ove necessario, anche sul territorio nazionale.

Particolare attenzione viene posta alle situazioni di violenza sia alle donne che ai minori, con l'attivazione di interventi volti sia alla prevenzione di ulteriori vittimizzazioni che alla messa in protezione, se necessario, con il coinvolgimento dei servizi, territoriali e i Centri Anti Violenza.

Servizio Sociale Ospedaliero

Il Servizio Sociale ospedaliero, incardinato nell'Ufficio Continuità Assistenziale, opera in sinergia con tutte le strutture presenti all'interno dell'Istituto. La metodologia operativa è centrata sul processo di aiuto, finalizzato a sostenere le donne, i bambini e i loro genitori durante la permanenza in ospedale, offrendo sostegno per rimuovere le condizioni di disagio eventualmente presenti, collaborando con i servizi sociali e socio sanitari territorialmente competenti al fine di garantire la continuità assistenziale in un'ottica di collaborazione tra ospedale e territorio. L'assistente sociale fornisce informazioni ai genitori relativamente ai benefici previsti per le patologie invalidanti.

Consulenza Psicologica in Ospedale

La Consulenza Psicologica in ospedale, offerta nell'ambito delle attività dell'Ufficio Continuità Assistenziale, è rivolta a donne, bambini/e, adolescenti e loro genitori in carico all'Istituto che vivono una situazione di fragilità psicologica, legata a problemi di salute, a eventuali difficoltà personali e famigliari. La consulenza mira a garantire un sostegno nel momento dell'accesso all'ospedale, attraverso la promozione delle risorse individuali e famigliari utili ad affrontare la malattia, il percorso assistenziale e a diminuire il carico emotivo. Promuove la relazione e comunicazione con il personale sanitario nel percorso di cura. La consulenza inoltre rileva i bisogni psicosociali che potrebbero richiedere la presa in carico da parte di altri servizi/professionisti, in collaborazione con l'Ufficio Continuità, ove necessario. La consulenza psicologica è accessibile solo tramite richiesta interna da parte del medico ospedaliero di riferimento, sia per gli accessi ambulatoriali, sia durante la degenza.

LA PARTECIPAZIONE: LA FONDAZIONE BURLO GAROFOLO

Fondazione Burlo Garofolo

Presidente Dr. Gabriele Cont

Sede Via dell' Istria 65/1 - 34137 Trieste

Recapiti

Cellulare Presidente: 3402231087

Email: presidente@fondazioneburlogarofolo.it
info@fondazioneburlogarofolo.it

Facebook: Fondazione Burlo Garofolo

Instagram: [fondazioneBurloGarofolo](https://www.instagram.com/fondazioneBurloGarofolo)

Note

Fondazione Burlo Garofolo nasce formalmente il 1 Febbraio 2018, per poi "rinascere" con un nuovo Consiglio di Amministrazione il 18 Maggio 2022. La FBG ha come obiettivo la ricerca di finanziamenti a favore dell' IRCCS Burlo Garofolo, a sostegno dei sistemi di cura e assistenza del Bambino e della sua Famiglia, ma anche a sostegno della salute della Donna, presso l' Istituto e sul territorio regionale. La FBG crea progetti ed eventi di finanziamento per promuovere l'innovazione tecnologica dell'Istituto, la ricerca, la formazione. In particolar modo attenzione viene data in ambito formativo al sostegno alla "Consapevolezza Genitoriale", perché i bambini di oggi saranno i genitori di domani.

La FBG ha come obiettivo principale quello di rendere maggiormente visibile l' Istituto a livello nazionale ed internazionale, raccogliendo fondi attraverso la collaborazione con l' Università, la Società Civile ed il mondo delle Imprese del FVG (ben rappresentate in Consiglio di Amministrazione), ma anche uscendo dai confini regionali, attraverso il sostegno con il mondo della Cultura, dello Sport e dello Spettacolo, cercando il supporto, attraverso la realizzazione di progetti concreti, di tutti i cittadini regionali, perché "Insieme Possiamo Fare Tanto".

LA PARTECIPAZIONE: IL VOLONTARIATO

Le associazioni di volontariato che collaborano stabilmente con il Burlo Garofolo di Trieste sono convenzionate o formalmente accreditate. La Direzione Generale incontra con regolarità, almeno tre volte l'anno, le Associazioni di volontariato con cui condivide progettualità e iniziative.

A.B.C. Associazione per i Bambini Chirurgici del Burlo ODV

Presidente Maria Cristina Pedicchio

Sede I.R.C.C.S. Burlo Garofolo, Via dell'Istria 65/1 - 34137 Trieste

Recapiti

Telefono: 040 9778792

Email: info@abcburlo.it

Sito: www.abcburlo.it

Note

Alcuni bambini nascono con patologie malformative che comportano spesso ricoveri e interventi chirurgici complessi. A.B.C. aiuta questi bimbi, ricoverati presso il reparto di Chirurgia dell' IRCCS, e i loro genitori ad affrontare in modo possibilmente più sereno il percorso di cura. A.B.C. supporta il Burlo con strumentazione specialistica, formazione per gli operatori, allestendo alcuni spazi del reparto di Chirurgia perché siano sempre più a misura di bambino e sostenendo la ricerca scientifica nel campo della Chirurgia Pediatrica. L' Associazione accoglie gratuitamente le famiglie che vengono da fuori Trieste in sei case durante la degenza dei loro piccoli, garantisce sostegno psicologico fin dalla diagnosi prenatale e offre la presenza quotidiana dei volontari in reparto ogni giorno dell'anno.

A.G.M.E.N. - F.V.G. - A.P.S.

Presidente Franca Sirolich in Casalaz

Sede I.R.C.C.S. Burlo Garofolo, Via dell'Istria 65/1 - 34137 Trieste

Recapiti

Telefono: 040 768362

Cellulare: 3517268127

Email: agmen@burlo.trieste.it

Sito: www.agmen-fvg.org

Orari il lunedì e venerdì dalle 08.30 alle 12.30; martedì, mercoledì e giovedì dalle 08.30 alle 16.00

Note

L' Associazione è nata a Trieste nel 1984 per iniziativa di alcuni genitori per l'assistenza ai bambini affetti da tumore o malattie del sangue, e alle loro famiglie, seguiti dal Centro di Emato-Oncologia. Diamo accoglienza gratuita nelle quattro foresterie ai bambini in terapia e post-trapianto provenienti anche da fuori Regione e dall'estero, sostegno psicologico in reparto e fuori reparto con i gruppi AMA (Auto Mutuo Aiuto), i gruppi Adolescenti e domiciliare in tutta la Regione.

Il nostro supporto al reparto consiste nell' acquisto di apparecchiature e attrezzature, aggiornamento e formazione personale medico e infermieristico, finanziamento borse di studio e sostegno a progetti di ricerca.

Andrea Bocelli Foundation – Ente Filantropico

Presidente Stefano Aversa

Sede Operativa: Piazza San Firenze, 5 - 50122 Firenze (FI)

Legale: Piazza San Firenze, 5 – 50122 Firenze

Recapiti

Telefono: (+39) 055.295475

Email: info@andreabocellifoundation.org

Sito: www.andreabocellifoundation.org

Note

A partire dall'A.S. 2020/2021 è attivato presso l'IRCCS materno infantile Burlo Garofolo a Trieste il progetto ABF Digital Lab – per l'innovazione didattica. Il progetto ha il fine di creare e mantenere le condizioni che rendano le nuove tecnologie per l'educazione strumenti a sostegno, integrazione e arricchimento dei processi di relazione, conoscenza e apprendimento. Il progetto prevede:

- la donazione dell'ABF TeachBus: biblioteca di devices (notebook e tablet) in grado anzitutto di garantire a tutte le bambine e ai bambini coinvolti le condizioni per mantenere le relazioni con i propri compagni, gli insegnanti e gli atelieristi. Ogni device è consegnato già customizzato con contenuti e applicazioni accuratamente scelti anche sulla base della fascia di età;
- la messa a disposizione della piattaforma online abfeducational: una piattaforma online per gli ABF Labs, che offre l'accesso a una ricca selezione di contenuti educativi rivolti a studenti, famiglie e docenti;
- l'inserimento dell'Atelierista Digitale: un bibliotecario 4.0 specializzato nell'impiego delle nuove tecnologie per l'educazione che, in team con il gruppo di lavoro ABF, promuove nuove e trasversali prospettive di utilizzo degli strumenti tecnologici per le bambine e i bambini, supportando insegnanti e famiglie nel migliore utilizzo di questi dispositivi.

ANVOLT Odv – Associazione Nazionale Volontari Lotta Contro I Tumori

Responsabile Anvolt Trieste _Antonietta Falciano

Sede Viale Miramare 3 e 5/a Trieste

Recapiti

Telefono: 040/416636 – 040/4528529

Email: trieste@anvolt.org

Sito: www.Anvolt.org

Orari dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 18.30

Note

ANVOLT Odv – Associazione Nazionale Volontari Lotta contro i Tumori di Trieste – opera nel campo dell'assistenza sanitaria, psicologica e sociale offrendo il servizio di accompagnamento nelle strutture di cura principalmente rivolti al malato oncologico e la famiglia.

I Volontari Anvolt, in possesso dell'attestato del corso di formazione per le Cure Palliative Pediatriche, si rendono disponibili all'interno della struttura con l'intento di offrire sostegno all'intera famiglia del bambino ricoverato attraverso il gioco, la lettura, l'ascolto e la compagnia. Il volontario inoltre, si occupa di raccogliere gli eventuali bisogni di natura psico-socio-assistenziale comunicandoli all'equipe operante.

ASTRO - Associazione Triestina Ospedaliera per il sorriso dei Bambini ODV

Presidente Roberto Cook

Sede Via Rismondo 12/1 - 34133 Trieste

Recapiti

Cellulare: 3286426087 e 3484066718

Telefono: 040 3478390

Email: info@astrotrieste.it

Sito: www.astrotrieste.it

Note

I volontari di ASTRO sono presenti tutti i giorni, mattina e pomeriggio, domenica compresa, presso la sala giochi della Clinica Pediatrica del 3° piano dove i bambini e i loro familiari trovano un ambiente accogliente e sereno per leggere, giocare, dipingere. Il volontario dell' ASTRO svolge la propria attività anche nei reparti di chirurgia, neonatologia, day-hospital e, qualora richiesto, anche nei reparti di oncoematologia e terapia intensiva.

L' associazione ASTRO, in conformità ai propri scopi istituzionali, sostiene anche le famiglie dei piccoli pazienti ricoverati che si dovessero trovare in particolari situazioni di disagio economico o logistico.

AZZURRA Associazione Malattie Rare O.N.L.U.S.

Presidente Alfredo Sidari

Sede Via dell'Istria 65/1 - 34137 Trieste

Recapiti

Telefono: 040 3785467

Cellulare: 3471897873

Fax: 040 3785467

Email: azzurra@burlo.trieste.it

Sito: www.azzurramalattierare.it

Orari dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00

Note

Finanziamento della ricerca scientifica e dottorati di ricerca dell'I.R.C.S.S. Burlo Garofolo.

Aiuti alle famiglie di pazienti affetti da patologia rara, con momenti di Respiro. Servizi riabilitativi ed integrativi: servizio 4 Passi assistenza infermieri, operatori socio-sanitari e operatori educatori, servizio Orphadent (primo in Italia) cure odontoiatriche a domicilio in collaborazione con la Clinica Odontostomatologica, servizio Blue Code in collaborazione con il Pronto Soccorso (il bracciale è stato accolto come strumento idoneo per la gestione delle emergenze).

Centro di Aiuto alla Vita "Marisa"

Presidente Maria Tudech Henke

Sede Salita di Gretta, 4 - 34136 Trieste

Recapiti

Telefono: 040 396644 attivo 24h

Whatsapp: 3271078373

Email: cavtrieste@mpv.org

PEC: cavtrieste@pec.cav-trieste.it

Sito: www.cav-trieste.it

Orari

Sede Salita di Gretta 4/A - 34136 Trieste

lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 16:00 alle 18:00
martedì e giovedì dalle 10:00 alle 12:00

Centro sociosanitario Melara, Via Pasteur 41/e - 34139 Trieste

lunedì dalle 10:00 alle 12:00 e su appuntamento

Note

Le donne con una gravidanza difficile o anche indesiderata e i neogenitori per le prime necessità dei neonati possono contattare il numero 3271078373 (anche con un messaggio di WhatsApp) o lo 040.396644 attivo 24h. L'Associazione è finalizzata a prevenire e far superare le cause che potrebbero indurre la donna all'interruzione della gravidanza. Opera affinché la donna, italiana o straniera, non si senta sola nell'affrontare eventuali difficoltà in gravidanza e per aiutarla a risolvere i problemi che si può trovare a dover gestire. Offre ascolto, accompagnamento, aiuti in natura, ospitalità in situazioni di emergenza, secondo i bisogni riscontrati. Si propone inoltre di svolgere azioni di sensibilizzazione al valore della vita fin dal concepimento e di promozione di una cultura dell'accoglienza e della solidarietà, soprattutto nelle nuove generazioni. In Italia operano attualmente 350 Centri, di cui 5 nella nostra Regione. L'Associazione opera con l'apporto di volontari, che con il loro servizio gratuito testimoniano i valori in cui credono, primo tra tutti quello della Vita. Le volontarie sono facilmente raggiungibili anche tramite mail o messaggi sulla pagina Facebook e Instagram. La Sede in Salita di Gretta, 4/A è punto di allattamento Baby Pit Stop Unicef. L'Associazione è da più di 45 anni a fianco delle donne ed al servizio della Vita per dare pari opportunità e dignità ad ogni bambino che nasce.

Compagnia dell' Arpa a Dieci Corde

Presidente Lorenzo Bovo

Sede Via Italo Svevo 36 - 34153 Trieste

Recapiti

Cellulare: 3391778687

Email: clowndottori.fvg@gmail.com

PEC: clowndottori.fvg@pec.csvfg.it

Sito: www.clowndottoriarpa.com

Facebook: <https://www.facebook.com/CompagniaDellArpaADieciCorde>

Note

La Compagnia dell' Arpa a Dieci Corde è un'associazione di clown-dottori che presta servizio presso i reparti di onco-ematologia, chirurgia, rianimazione, pediatria e pronto soccorso.

Accompagna bambini e familiari durante tutto il percorso di cura, coinvolgendo in questo processo tutta la comunità di riferimento. La sua finalità è quella di stimolare la parte sana dei bambini, ironizzando sulle pratiche mediche, al fine di ridurre gli stati di ansia e di stress vissuti oltre che dagli stessi ricoverati, anche dai familiari e dal personale medico. L'Associazione porta anche in altri contesti sociali, ma soprattutto in Ospedale, l'arte della clownerie (comicità, giocoleria, improvvisazione teatrale, musica, burattini, micro magia), con l'intento di rompere così gli schemi classici della gerarchia e della difficile degenza.

La Compagnia dell' Arpa a Dieci Corde suscita meraviglia e attiva l' immaginazione, scatenando poi di conseguenza la risata liberatoria. Usa tecniche non farmacologiche per il controllo del dolore, lavora su vari livelli emozionali, stimola la capacità di reagire in modo positivo alle avversità, per accelerare il processo di guarigione e per stare in un contesto di umanizzazione delle cure.

Fondazione Lene Thun

Presidente Avv. Gerhart Gostner

Sede Via Galvani 29 - 39100 Bolzano

Recapiti

Telefono: 0471245938 - 0471245430

Email: fondazione@lenethun.org

Sito: www.fondazionelenethun.org

Note

La Fondazione Lene Thun promuove la modellazione dell' argilla come terapia ricreativa, offrendo un servizio permanente di laboratori di ceramico-terapia nei reparti pediatrici, in particolare oncologici, degli ospedali italiani ed europei. È stata fondata da Peter Thun per ricordare la gioia e i benefici provati da sua madre, la Contessa Lene, mentre plasmava l'argilla dando forma alle celebri figure THUN.

Uno dei benefici della terapia ricreativa attraverso la modellazione dell'argilla è l' aiuto concreto che offre a bambini e ragazzi nel superare la paura, il dolore e la frustrazione della malattia, mettendo l' organismo nella condizione di ricevere meglio le cure. Durante i laboratori viene proposto a bambini e ragazzi un tema speciale che si concretizza nella realizzazione di grandi opere collettive ceramiche esposte all' interno degli ospedali o in spazi pubblici.

La Fondazione Lene Thun è attiva in più di 30 ospedali italiani con laboratori che si svolgono in presenza e in modalità digitale. Dal 2014 ha offerto i suoi laboratori di ceramico-terapia a più di 35.000 bambini.

Kids Kicking Cancer Italia

Presidente Giancarlo Bagnulo

Sede Via Oslavia 30 - Roma

Recapiti

Cellulare: 3473295168

Telefono: 3473295168

Email: info@kkcitalia.it

Sito: www.kkcitalia.it

Note

Kids Kicking Cancer è un'organizzazione non profit che nasce negli Stati Uniti e che promuove l' utilizzo delle tecniche e della filosofia proprie delle arti marziali, per aiutare i bambini affetti da cancro ad affrontare e gestire meglio la propria malattia. Allenando il corpo, ma soprattutto la mente e lo spirito, attraverso esercizi di respirazione e meditazione, gli istruttori volontari di Kids Kicking Cancer affiancano i piccoli pazienti sia nella degenza che nella riabilitazione extra-ospedaliera,

migliorando la loro capacità di gestire il dolore, di affrontare le cure e terapie a cui devono sottoporsi e l'impatto psicologico ed emotivo della malattia.

Il Porto dei Piccoli

Presidente Gloria Camurati (Direttore Generale)

Sede Via Fieschi 19/9 Genova

Recapiti

Telefono 010 8593458

Cellulare +39 348 4442231

email: gloria.camurati@ilportodeipiccoli.org

sito: <https://www.ilportodeipiccoli.org>

Orari venerdì: 09.00-18.00

Note

Organizzazione no profit nata nel 2005 per volontà della fondatrice Gloria Camurati Leonardi, il Porto dei piccoli si prende cura dei bambini e dei ragazzi con fragilità, in particolare in merito alle loro condizioni di salute, ma anche di disabilità o di fragilità socio-ambientale. L'Associazione ha sede a Genova ed è attualmente presente e attiva in 7 Regioni italiane, con convenzioni attive presso strutture su tutto il territorio nazionale. Le attività sono svolte all'interno di reparti pediatrici, strutture sociosanitarie e riabilitative, case di accoglienza e case famiglia, istituti scolastici, presso il domicilio dei beneficiari e, dal 2020 anche in via telematica.

#IoTifoSveva – Associazione di Promozione Sociale

Presidente Marta Bassi

Sede Via del Pane Bianco 46 - 34146 Trieste

Recapiti

Cellulare: 349 1750610 – 349 5949045

Email: iotifosveva@gmail.com

Sito: www.iotifosveva.it

Note

L'Associazione #IoTifoSveva è stata fondata nel febbraio 2020 da Paolo Piattelli e Marta Bassi, genitori di Sveva, bimba prematuramente scomparsa a seguito di una terribile malattia oncologica. Scopo dell'associazione è il miglioramento del benessere emotivo dei bambini gravemente malati e delle loro famiglie sia attraverso aiuti e regali materiali che la realizzazione dei desideri o sogni dei piccoli pazienti. #IoTifoSveva si impegna quotidianamente per cercare di restituire un po' di quella normalità che la malattia inevitabilmente sottrae alle famiglie anche sostenendo attivamente la Scuola in Ospedale con la quale condivide valori e progetti.

Lega Italiana Fibrosi Cistica Friuli Venezia Giulia O.d.V.

Acronimo LIFG FVG OdV

Presidente Anna Zangrando

Sede I.R.C.C.S. Burlo Garofolo, Via dell'Istria 65/1 - 34137 Trieste

Recapiti

Telefono: 040 3785306

Cellulare Presidente: 333 4712423

Fax: 040 3785452

Email: ass.fibrosi.fvg@libero.it

Orari al cellulare reperibilità in qualsiasi orario

Note

La Lega Italiana Fibrosi Cistica del Friuli Venezia Giulia è stata fondata nel 1989 da un gruppo di genitori e tutt'ora è formata da genitori e pazienti a cui si sono aggiunti alcuni volontari laici. Fornisce supporto alle famiglie e ai bambini/ragazzi, nonché ai pazienti adulti affetti dalla patologia; finanzia la ricerca scientifica e la formazione degli operatori del centro FC, unico Centro in Regione che opera al Burlo. Collabora ed è socia della L.I.F.C., l'Associazione Nazionale che raggruppa tutte le Associazioni regionali, che supporta per il progetto "Case LIFC": case dove i nostri pazienti trapiantati e il loro accompagnatore possono soggiornare gratuitamente. Con l'adeguamento agli Enti del Terzo Settore (ETS) la nostra associazione è entrata a farne parte per cui è diventata una Organizzazione di Volontariato ed è iscritta, oltre che nei Registri regionali del volontariato, al RUNTS (Registro Unico Nazionale Terzo Settore).

SCRICCIOLO, "Associazione di genitori di bambini nati prematuri e a rischio"

Presidente Serena Bontempi di Roccapada

Sede S.C. Neonatologia

I.R.C.C.S. Burlo Garofolo, Via dell'Istria 65/1 - 34137 Trieste

Recapiti

Cellulare Presidente: 3386982426

Segreteria 3381305068

Email: info@scriccioloassociazione.it

Sito: www.scriccioloassociazione.org

Facebook: Scricciolo Associazione 2007

Instagram: [@associazione_scricciolo](https://www.instagram.com/associazione_scricciolo)

Note

Scricciolo Associazione nasce il 16 novembre 2007 da un gruppo di genitori che, in modo più o meno grave, ha avuto i propri bambini ricoverati presso il reparto di Terapia Intensiva Neonatale (TIN) dell'I.R.C.C.S., Burlo Garofolo di Trieste. **Scricciolo** cerca di aiutare i genitori, che hanno avuto le loro le stesse esperienze, con iniziative volte a migliorare l'assistenza e la cura di questi neonati, con interventi di sostegno morale, materiale e psicologico in favore dei familiari sia durante il ricovero che nel periodo post-dimissione. **Le Case di Scricciolo**: il 50% di tutti i ricoveri in Neonatologia riguarda bambini di famiglie non residenti a Trieste. Per questi genitori Scricciolo mette a disposizione a titolo gratuito due appartamenti a pochi minuti dal Burlo.

In reparto assicura la presenza giornaliera di uno psicologo, per offrire ai genitori un sostegno nella sfera emotiva e relazionale. I volontari sono presenti in reparto ogni settimana. Inoltre offre sostegno domiciliare post ricovero e follow up.

ACCOGLIENZA E ALTRI SERVIZI

Servizi di foresteria

Per i genitori dei bambini ricoverati che provengono da fuori Trieste c'è la possibilità di soggiornare presso la foresteria “#Come a casa”, sita all'interno del comprensorio. Per informazioni telefonare al 040/3785531 dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:30 oppure inviare il modulo scaricabile dal sito aziendale via e-mail all'indirizzo: foresteria@burlo.trieste.it.

L'associazione A.B.C. Associazione per i Bambini Chirurgici offre gratuitamente alle famiglie dei bambini affetti da patologie chirurgiche degli appartamenti facilmente raggiungibili, ubicati nel centro di Trieste. È richiesto un contributo per i costi dell'impresa di pulizia che interviene ogni volta che una famiglia lascia uno degli appartamenti. Il contributo è volontario e non preclude l'ospitalità.

L'AGMEN, Associazione Genitori per l'assistenza alle famiglie e ai bambini con tumore o malattie del sangue seguiti dal Centro di Emato-Oncologia, offre a titolo gratuito delle foresterie per il bambino e il genitore domiciliati lontano che vengono dimessi dall'ospedale dopo trapianto o terapia e che devono rientrare frequentemente per continuare le cure, oppure per il secondo genitore che desidera rimanere vicino al bambino ricoverato per alcune notti.

L'Associazione #IoTifosSeva mette a disposizione alcuni appartamenti in cui ospitare non solo il piccolo paziente e il genitore ma anche il resto della famiglia.

L'Associazione Scricciolo-Casa Mamme, dispone di appartamenti per il soggiorno delle mamme dei neonati ricoverati in Terapia Intensiva Neonatale. L'Associazione ospita in via preferenziale le mamme, pertanto i padri o eventuali altri figli/e potranno accedere e soggiornare nell'appartamento solo in particolari situazioni, che verranno valutate dal referente dell'associazione assieme al personale del reparto.

L'elenco delle Associazioni di volontariato convenzionate o accreditate è pubblicato sul sito internet www.burlo.trieste.it e nella Carta dei Servizi alla sezione partecipazione.

Servizio religioso

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

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

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

Il Bar e i Punti Ristoro

Il Bar dell'Ospedale è ubicato al piano terra del corpo centrale ed è uno spazio messo a disposizione dei pazienti (grandi e piccoli), delle loro famiglie e dei dipendenti. Negli atri principali delle 3 palazzine sono collocate le macchine erogatrici di caffè, bevande

e merendine. I distributori funzionano a moneta e, in caso di necessità, è installata una macchina per il cambio delle banconote nell'atrio principale dell'Edificio Centrale.



La foresteria #Come a casa

COME FARE UNA DONAZIONE E IL 5 X 1000



Io sto con il Burlo: campagna di donazioni e raccolta fondi in favore del Burlo per la promozione della salute del bambino e della donna. Si possono effettuare elargizioni in denaro destinate a tre fini principali:

- donazioni per acquisto di ATTREZZATURE PER L'ASSISTENZA;
- donazioni per la RICERCA SCIENTIFICA;
- donazioni per lo spazio #COME A CASA.

Raccolta fondi e manifestazioni di beneficenza

L'Istituto accoglie con gratitudine i gesti di solidarietà e le iniziative di beneficenza organizzate da terzi a sostegno della propria attività. Consideriamo un obbligo morale e una dimostrazione di serietà da parte nostra prevedere poche ma precise regole a tutela dell'immagine aziendale e dei suoi principi nonché a prevenire eventuali abusi ai danni dell'Ente e della collettività.

Regole per la raccolta fondi

1. La raccolta di fondi destinati all'IRCCS Burlo Garofolo è una decisione presa autonomamente dall'organizzatore e viene effettuata sotto la sua totale responsabilità morale e giuridica.
2. Ogni evento deve essere autorizzato per iscritto dall'IRCCS Burlo Garofolo previa richiesta formale al Direttore Generale dell'IRCCS Burlo Garofolo, da parte dell'organizzatore dell'evento.
3. La richiesta firmata e datata deve riportare una breve descrizione dell'iniziativa e delle modalità di raccolta fondi (offerta libera, percentuale su bigliettazione, percentuale sul ricavato dedotte le spese, ecc.).
4. Non saranno autorizzati eventi che promuovono prodotti e/o servizi in reale o potenziale conflitto di interessi con l'attività e gli scopi istituzionali dell'ente, o dove si ravvisino potenziali danni all'immagine dell'Istituto.
5. Sono in ogni caso esclusi eventi e/o iniziative che pubblicizzino: a. Prodotti farmaceutici; b. Prodotti dannosi per la salute e lesivi della dignità umana; c. Prodotti alcolici, tabacco, materiale pornografico o a sfondo sessuale.
6. Sarà cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico in caso di esito favorevole della valutazione dell'evento, inoltrare la relativa autorizzazione, a firma del Direttore Generale, ad associare all'iniziativa il nome dell'IRCCS Burlo Garofolo e se richiesto il marchio della campagna di donazioni e raccolta fondi denominato "IO STO CON IL BURLO".

Solo le iniziative preventivamente concordate e autorizzate saranno considerate "raccolta fondi pro Burlo." Per ogni ulteriore richiesta o supporto ci si può rivolgere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione: tel. 040.3785.461 dalle 10.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì urp@burlo.trieste.it

Destina al Burlo il tuo 5 X 1000

Con il cinque per mille si può scegliere di destinare al Burlo Garofolo una piccola quota di imposte senza alcun onere economico aggiuntivo. Il contributo verrà utilizzato per finanziare borse di studio e contratti per i ricercatori ma anche per acquistare macchinari o strumentazioni indispensabili per mantenere e incrementare gli standard di eccellenza che caratterizzano i servizi offerti ai bambini e alle loro famiglie.

Al momento della compilazione della dichiarazione dei redditi si può segnalare al commercialista o all'operatore del CAF l'intenzione di donare il 5 per mille, semplicemente firmando la casella "**Finanziamento della ricerca sanitaria**" presente sui seguenti modelli messi a disposizione dell'Agenzia delle Entrate:

- modello integrativo CUD;
- modello 730/1-bis redditi;
- modello Unico persone fisiche.

indicando il **codice fiscale del Burlo Garofolo 00124430323**

Ricerca sanitaria
C.F. 00124430323



5. INFORMAZIONI UTILI

COME RAGGIUNGERCI

In automobile

Lungo l'autostrada A4 Venezia-Trieste, superato il casello di Duino-Lisert si prosegue lungo la superstrada seguendo le indicazioni "Ospedale Burlo Garofolo" (circa 25 km). Prestate attenzione perché l'uscita si trova alla fine di un lungo tunnel, lo svincolo a destra riporta le indicazioni verso l'Ospedale di Cattinara (cartello bianco), dopo l'uscita dalla superstrada riprende la segnaletica "Ospedale Burlo Garofolo".

L'Ospedale ha al suo interno pochi parcheggi dedicati al pubblico (di questi 5 posti sono riservati alle vetture che espongono il contrassegno disabili).

Purtroppo la zona circostante l'ospedale è povera di posti macchina. I parcheggi nelle vicinanze sono:

- in Via San Giacomo in Monte (sotto la piazza della chiesa di S. Giacomo) si trova un parcheggio sotterraneo a pagamento. All'uscita si può prendere il bus n. 10. La terza fermata è quella dell'ospedale (oppure una passeggiata di 10/15 minuti);
- in Via Gramsci trovate un parcheggio all'aperto a pagamento all'inizio di una pista ciclabile, che potete percorrere a piedi e raggiungere in pochi minuti l'entrata dell'Ospedale;
- in Via dell'Istria è situato un Eurospar dove potete trovare un parcheggio a pagamento. È abbastanza vicino all'Ospedale (3 minuti a piedi);
- in Via D'Alviano è situato il Centro Commerciale "Le Torri d'Europa" dove potete trovare un parcheggio a pagamento. È abbastanza vicino all'Ospedale (5 minuti a piedi), ma la strada per raggiungerci è in salita;
- vicino al Centro Commerciale si trova anche un piazzale adiacente a vari impianti sportivi (Palazzetto dello sport e campo di calcio) dove si può trovare posto facilmente;
- in Via Trissino (una laterale dell'Ospedale) si trova un parcheggio a pagamento.

In aereo

Lo scalo all'aeroporto internazionale si trova a Ronchi dei Legionari: potete raggiungere Trieste con il bus numero 51 che parte ogni 30 minuti e vi porterà in città in circa 50 minuti. Il capolinea si trova in Autostazione di Trieste, accanto alla Stazione dei treni, in Piazza della Libertà.

Dal Polo Intermodale, è attiva la stazione ferroviaria di Trieste Airport. I biglietti possono essere acquistati presso le macchinette automatiche presenti in stazione oppure online sul sito Trenitalia.

In treno

Arrivati alla Stazione Centrale di Trieste in Piazza della Libertà, potete raggiungere l'Ospedale con i bus o con il taxi.

In autobus

Per raggiungere l'Ospedale non vi è una linea diretta dalla stazione ferroviaria, bisogna fare un cambio di vettura.

Si suggerisce dalla Piazza della Libertà a Piazza Goldoni la linea n. 1, poi un cambio alla fermata dopo la Galleria, con la linea 10, sino al Burlo.

Dovete salire sul mezzo con il biglietto che potrete acquistare nelle rivendite di giornali e/o tabacchi. Avete inoltre la possibilità di acquistare il biglietto direttamente tramite messaggio di testo oppure tramite applicazione.

In taxi

All'ingresso laterale della Stazione Centrale o davanti all'Autostazione è presente un servizio di taxi (se non ci sono vetture potete telefonare a Radio Taxi 040-307730 oppure Taxi Alabarda 040-390039).

CONTATTI UTILI E SITO WEB

Emergenza sanitaria

☎ 112

Guardia medica di Trieste

☎ 800614302

Numero unico Call Center Salute e Sociale

☎ 0434 22 35 22

Prenotazioni prestazioni sanitarie

lunedì-venerdì: 07.00 - 19.00

sabato: 8.00 – 14.00

☎ 0434 22 35 22

Orientamento e informazione servizi sociali

lunedì-venerdì: 07.00 - 19.00

sabato: 09.00 -14.00

Centralino

☎ 040 3785 111

Ufficio Relazioni con il Pubblico

☎ 040 3785 461

lunedì-venerdì: 10.00 - 12.00

Sito aziendale

www.burlo.trieste.it

Canali social

 **@BurloGarofolo**

 **IRCCS BURLO GAROFOLO**

 **@BurloGarofolo**

 **IRCCS Burlo Garofolo**



La carta dei servizi è stata preventivamente sottoposta a consultazione da parte delle Associazioni di volontariato convenzionate con l'Istituto.

Le informazioni che trovate nella Carta dei Servizi sono aggiornate ad aprile 2024. Vi invitiamo a consultare il sito istituzionale www.burlo.trieste.it in cui sono riportate tempestivamente le eventuali modifiche e le notizie di pubblica utilità.

A cura di

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione

Aggiornato ad aprile 2024

www.burlo.trieste.it