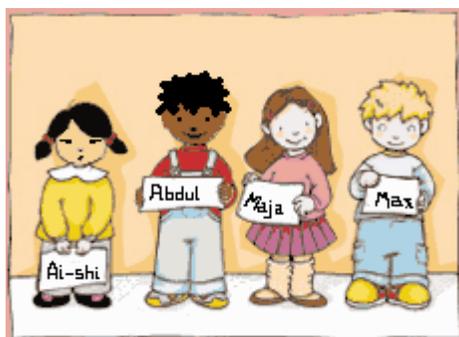




## Guide des Services



Clinique et Centre de Soins à Caractère Scientifique en Pédiatrie  
**Burlo Garofolo** – Hôpital de haute spécialisation et d'importance nationale pour la santé de la femme et de l'enfant.

– Français –

Aggiornato a marzo 2010

## Présentation:

L'Institut « Burlo Garofolo » est une Clinique et un Centre de Soins à Caractère Scientifique en pédiatrie, il se distingue par son importance nationale, sa haute spécialisation en pédiatrie, par la protection de la maternité et la sauvegarde de la santé de la femme.

Il garantit ses offres de prestations diagnostiques, de soin et de rééducation aux habitants de la province de Trieste, de la Région Friuli Venezia Giulia et des autres régions italiennes ainsi qu'aux étrangers.

L'Institut se base sur les principes suivants :

- la garantie de l'équité et de l'universalité de l'accès;
- le respect de la liberté de choix et des droits du citoyen ;
- la protection de la qualité de la vie humaine dans ses différentes étapes, en offrant l'opportunité de choix conscients et responsables ;
- le respect de l'égalité des chances dans la sélection et la valorisation du personnel ;
- la responsabilité administrative et clinique envers la communauté ;
- la finalisation principale des activités de recherche en vue d'améliorer les états de santé, de la femme et de l'enfant ;
- la « Déclaration d'Helsinki » concernant les principes éthiques de la recherche médicale sur l'être humain ;
- la « Convention d'Oviedo » pour la protection des droits de l'homme et de la dignité de l'être humain à l'égard des applications de la biologie et de la médecine ;
- les Lignes directrices de l'Union Européenne de bonne pratique clinique pour l'exécution des essais cliniques ;
- les législations italiennes inhérentes aux Comités d'Ethique et l'Essai Clinique ;
- la Charte des Droits de l'Enfant hospitalisé.

## Les engagements de l'Institut:

L'Institut s'engage à garantir les droits de la femme et de l'enfant et sollicite l'engagement des usagers à respecter certaines règles générales de comportement afin de consentir le bon déroulement de toutes les activités et des services et une cohabitation sereine pendant l'hospitalisation.

### *Connaitre ses propres «droits»...*

L'Institut s'engage à garantir le droit de l'enfant et de sa famille ainsi que le droit de la femme et des citoyens:

- à recevoir une assistance et des soins de qualité, conformément aux critères d'efficacité et d'efficience;
- à la continuité des services;
- à l'équité et à l'impartialité, dans le respect des différences sans discrimination de sexe, de race, de nationalité, de langue, de culture et de religion;
- au respect de la dignité humaine pendant les traitements; d'être identifié par son nom et traité avec respect;
- à la protection de toutes les informations concernant sa santé et les prestations effectuées et à la protection des données personnelles au cours des interventions diagnostiques et thérapeutiques en général;
- à la sécurité et à la protection contre les risques dérivant du mauvais fonctionnement des dispositifs et des services dispensés;
- à une évaluation et une prise en charge adéquates de la douleur;
- à recevoir des informations claires, simples, exhaustives et compréhensibles sur l'accès aux services, sur la maladie et sur les traitements, sur la possibilité d'effectuer des examens et des soins alternatifs, même s'ils doivent être effectués dans d'autres structures;
- à donner ou refuser son consentement, après avoir été effectivement informé, sur les soins, sur les risques probables et les inconvénients avant de se soumettre aux interventions proposées par le personnel sanitaire,

ainsi qu'à donner son consentement pour les activités de recherche et de formation;

- à choisir parmi les différentes structures qui dispensent les mêmes prestations;
- à déposer des réclamations et des communications, à proposer des suggestions et exprimer des éloges et à être informés sur le résultat de ces actions après un prompt examen des bureaux compétents;
- à participer au déroulement des soins et à l'amélioration de la qualité des activités sanitaires;
- à accéder au document médical concernant, qui doit être claire, lisible et complet;
- à la «normalité»: à être soigné sans que ses rythmes de vie, ses habitudes et ses relations sociales et familiales soient altérés, tant que possible.

*... en rappelant les «devoirs»*

- avoir un comportement responsable dans le respect et dans la compréhension des droits et des besoins des autres usagers;
- respecter le travail et la professionnalité des opérateurs et collaborer avec le personnel sanitaire, condition indispensable pour la réalisation d'un programme clinique et d'assistance correct;
- respecter les lieux, les équipements et les ameublements mis à disposition dans les structures sanitaires;
- respecter les horaires et l'organisation sanitaire aux fins du bon déroulement des activités;
- respecter les heures de visite;
- respecter la quiétude et éviter de troubler le repos diurne et nocturne; limiter les visites et éviter de se presser dans les services en dehors des heures de visite indiquées; éteindre les portables et le son de la télé et les baladeurs CD, etc.;
- ne pas fumer à l'intérieur des structures sanitaires;
- ne pas s'éloigner des services sans avertir le personnel.

## **Comment fixer un rendez-vous pour les examens de laboratoire:**

Les examens de laboratoire s'effectuent sans rendez-vous, sauf pour quelques examens de génétique (caryotypes).

Les enfants âgés de 0 à 14 ans jouissent d'un accès prioritaire: ils ne doivent pas retirer le ticket "eliminacode" (qui évite la queue) et ils ont la priorité au premier guichet libre.

**Les mineurs âgés de moins de 16 ans doivent être toujours accompagnés par le titulaire de l'autorité parentale** ou d'autres adultes pourvu qu'ils soient munis d'un mandat.

Dans la tranche d'âge de 16 à 18 ans, les analyses du sang sont effectuées même si le mineur n'est pas accompagné, mais dans ce cas les résultats sont envoyés par poste aux parents, directement à leur domicile.

Pour les femmes enceintes mariées régulièrement, âgées de 16 ans et plus, la présence du mari est nécessaire.

### *Quels sont les documents nécessaires pour effectuer les examens?*

Il faut se munir de sa carte de sécurité sociale, « tessera sanitaria », et de la prescription du médecin traitant, parce que les procédures administratives nécessitent l'insertion du code barre de la prescription.

### *Quand peut-on effectuer les examens?*

Les examens de laboratoire peuvent être effectués du lundi au vendredi de 07h30 à 10h00.

### *Comment peut-on effectuer les examens?*

- En accédant directement aux guichets CUP du Centre de Prélèvement "Centro Prelievi", au 1er étage du bâtiment appelé «Palazzina Ambulatori», pour la procédure d'admission et pour le paiement, si nécessaire;

- Successivement, on effectue l'examen au contigu Centre de Prélèvement «Centro Prelevi».

## Comment retirer les résultats de laboratoire et les résultats radiologiques?

### *Quels sont les documents nécessaires?*

Il faut se présenter avec une pièce d'identité pour pouvoir retirer les résultats.

### *Qui peut les retirer?*

L'intéressé(e) ou un autre adulte, **pourvu qu'il (elle) soit muni(e) d'un mandat écrit et d'une photocopie d'une pièce d'identité du mandant.**

**Dans le cas d'un mineur, le résultat doit être retiré par le titulaire de l'autorité parentale.**

### *Comment peut-on retirer les résultats?*

- En se présentant au guichet d'information «*Ufficio Informazioni*», on peut retirer les résultats de:
  - examens radiologiques (du lundi au vendredi, de 7h30 à 19h20)
  - examens de laboratoire complets (du lundi au vendredi, de 12h30 à 19h00);
- Par courrier postal, sur demande explicite de l'intéressé au moment de la prise de rendez-vous ou de l'admission aux examens de laboratoire.

**Conformément à la loi en vigueur (art. 4 alinéa 18 de la loi 412/1991 « art. 4 comma 18 Legge 412/1991 »), le non retrait des résultats dans un délai de 30 jours après l'examen comporte le paiement du montant total de la prestation.**

## *Comment demander un rendez-vous pour les consultations et les prestations spécialisées en consultation externe?*

### *Quels sont les documents nécessaires?*

Pour demander un rendez-vous, par téléphone, en personne, ou par Internet, il faut se munir de sa carte de sécurité sociale «*tessera sanitaria*» et de la prescription du médecin traitant, parce que les procédures administratives nécessitent l'insertion du code barre de la prescription.

### *Qui peut demander un rendez-vous?*

L'intéressé(e) ou une autre personne, pourvu qu'elle soit munie de la documentation nécessaire.

### *Comment fixer un rendez-vous?*

- En se présentant aux guichets CUP de l'Institut Burlo, dans le hall du bâtiment central au rez-de-chaussée «Atrio Centrale al Piano Terra», de 7h45 à 19h20;
- Auprès des guichets CUP du bâtiment «Palazzina Ambulatori» de 11h30 à 13h20;
- Auprès des guichets CUP du Centre Hôpital-Universitaire «Azienda Ospedaliero-Universitaria» et des circonscriptions du Centre pour les Services Sanitaires n° 1, «Distretti dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 1», de Trieste (centre unique de réservation interentreprises «CUP interaziendale»);
- Auprès des pharmacies conventionnées;
- Par téléphone, par le biais du centre d'appels ☎040-6702011, du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00;
- Par téléphone, en contactant le guichet CUP de l'Institut Burlo, du lundi au vendredi ☎ 040-3785.468 de 13h00 à 19h15;
- Par internet sur le site de l'Institut Burlo [www.burlo.trieste.it](http://www.burlo.trieste.it) (prise de rendez-vous en ligne); dans ce cas la confirmation de la réservation avec le jour du

rendez-vous sera fournie dans un délai de 72 heures. Au moment de la prise de rendez-vous, l'usager doit avoir la prescription dont le code barre sera requis pour fixer le rendez-vous.

L'Institut s'engage à communiquer en temps utile un éventuel changement des rendez-vous; **il est recommandé de communiquer à temps les éventuelles annulations des rendez-vous**, afin de favoriser un accès rationnel et efficace aux prestations sanitaires.

### ***Comment effectuer les paiements:***

#### ***Quand peut-on effectuer les paiements?***

On procède au paiement avant les consultations. Il peut être effectué après les consultations, selon les instructions reçues au moment de la prise de rendez-vous, seulement dans certains particuliers.

#### ***Où peut-on effectuer les paiements?***

Aux guichets CUP de Institut Burlo, dans le hall central du rez-de-chaussée «Atrio Centrale al Piano Terra», du lundi au vendredi, de 7h45 à 19h20 .

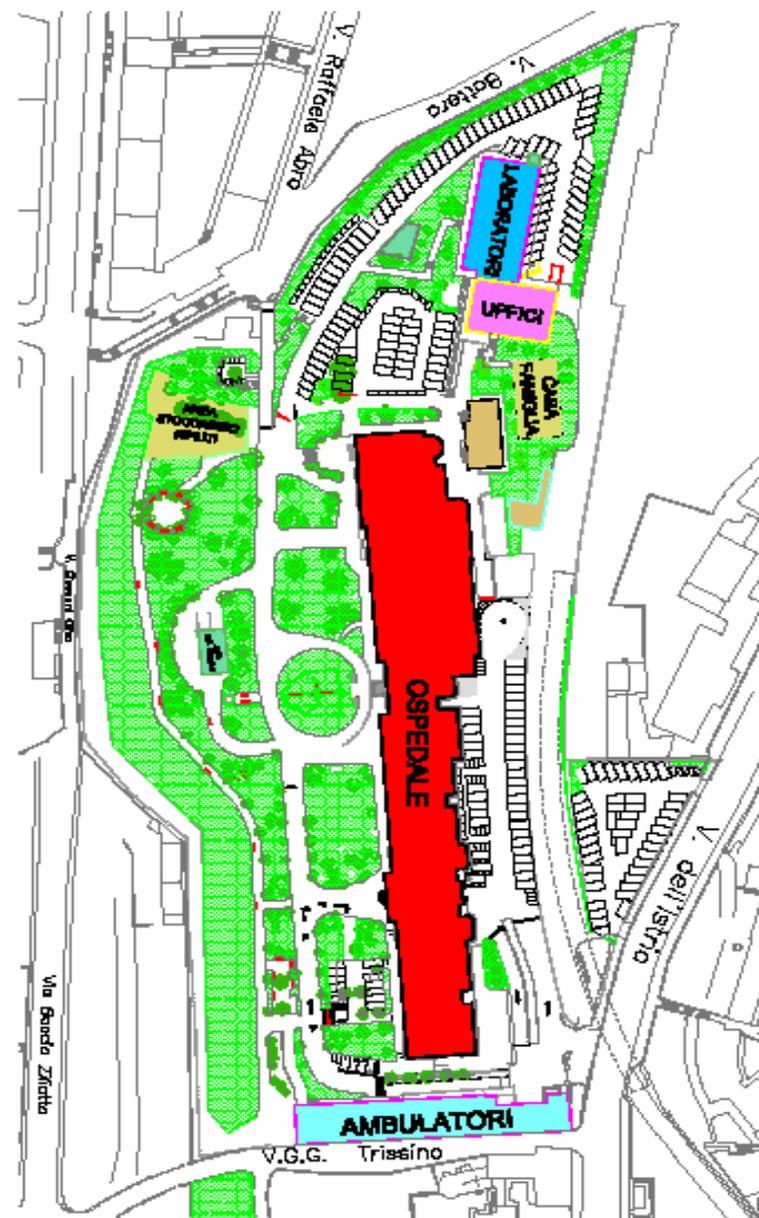
Auprès des guichets CUP de la Province de Trieste.

#### ***Comment peut-on effectuer les paiements?***

On peut payer au comptant, par carte bancaire ou carte de crédit (VISA). En cas de besoin, un guichet automatique bancaire est disponible à l'intérieur de l'Institut (hall central).

Il y a des caisses automatiques, situées dans le hall central «Atrio Centrale», exclusivement pour le paiement des prestations des Urgences «Pronto Soccorso» pour la nuit et les jours fériés.

### ***Plan de l'Institut***



## **Liste des Structures Opérationnelles/Services:**

### **Service de Médecine et des Greffes de la Moelle Osseuse**

*(Dipartimento di Medicina e dei Trapianti di Midollo osseo).*

- Pôle Clinique de Pédiatrie (*Clinica Pediatrica*)
  - ✓ Endocrinologie, auxologie et diabétologie (S.S. *Endocrinologia, auxologia e diabetologia*) ;
  - ✓ Gastroentérologie et nutrition clinique (S.S. *Gastroenterologia e nutrizione clinica*) ;
  - ✓ Allergologie et traitement de l'asthme (S.S. *Allergologia e trattamento dell'asma*) ;
- Pôle de Pédiatrie d'Urgence (S.C.O. *Pediatria d'urgenza con servizio di pronto soccorso*);
- Pôle de Neuropsychiatrie Infantile et Neurologie Infantile (S.C.O. *Neuropsichiatria Infantile e neurologia pediatrica*);
- Pôle de Médecine Néonatale et Soins Intensifs nouveau-né (S.C.O. *Neonatalogia e Terapia intensiva neonatale*);
- Pôle Cohabitation mère-bébé et promotion de l'allaitement au sein (S.S. *Rooming-in e promozione breast-feeding*);
- Pôle d'Onco-hématologie (S.C.O. *Oncoematologia*);
  - o Pôle Maladies métaboliques (S.S.D. *Malattie Metaboliche*);
  - o Pôle Greffe de moelle osseuse (S.S.D. *Trapianto di midollo osseo*).

### **Service de Chirurgie** (*Dipartimento di Chirurgia*)

- Pôle de Chirurgie et Urologie infantile (S.C.O. *Chirurgia e Urologia pediatrica*) ;
- Pôle de Chirurgie maxillo-faciale et d'Odontostomatologie (S.C.O. *Chirurgia maxillo-facciale e Odontostomatologia*);
- Pôle d'Ophthalmologie et de rééducation visuo-motrice (S.C.O. *Oculistica e riabilitazione visuo-motoria*);

- Pôle d'Orthopédie-Traumatologie infantile et Centre pour le traitement de la scoliose (S.C.O. *Ortopedia, Traumatologia pediatrica e Centro per il trattamento della scoliosi*);
- Pôle d'Oto-rhino-laryngologie et d'audiologie infantile avec service de logopédie (S.C.O. *Otorinolaringoiatria e audiologia pediatrica con servizio di logopedia*);
- Pôle Anesthésie et Réanimation (S.C.O. *Anestesia e Rianimazione*);

### **Service de Gynécologie et Obstétrique** (*Dipartimento di Ostetricia e Ginecologia*)

- Pôle Clinique de Gynécologie Obstétrique (S.C.U. *Clinica Ostetrica e Ginecologica*) ;
- Pôle Pathologie Obstétrique (S.C.O. *Patologia Ostetrica*) ;
  - o Pôle Diagnostic échographique prénatal et gynécologique (S.S.D. *Diagnostica Ecografica Prenatale e Ginecologica*) ;
  - o Pôle Aide médicale à la procréation (S.S.D. *Procreazione Medicalmente Assistita*) ;
  - o Pôle Hystéroscopie diagnostique et opératoire (S.S.D. *Isteroscopia diagnostica ed operativa*).

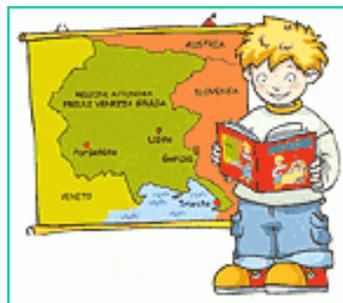
### **Service de Médecine Moléculaire et de Laboratoire** (*Dipartimento di Medicina Molecolare e di Laboratorio*)

### **Service Interentreprises de Médecine Transfusionnelle** (*Dipartimento Interaziendale di Medicina Trasfusionale*)

## *Quelques conseils/informations utiles pour le séjour à l'hôpital.*

### *Quels sont les documents nécessaires pour l'hospitalisation?*

- la carte de Sécurité sociale;
- une pièce d'identité;
- le code fiscal;
- l'éventuel dossier médical en possession du patient (rapports médicaux, examens de laboratoire, dossiers médicaux de précédentes hospitalisations, etc.);
- les ordonnances médicales pour les traitements en cours ou récents, avec l'indication des médicaments.



### *Quels objets personnels peuvent être emmenés avec soi?*



- linge, pyjama ou chemise de nuit, robe de chambre, pantoufles, effets personnels, serviettes et le nécessaire pour l'hygiène personnelle (limitativement à ce qui est strictement nécessaire);
- vêtement compatible avec la vie hospitalière (pour l'accompagnateur qui reste dans les services);
- seulement une petite somme d'argent pour le strict nécessaire.

Il est déconseillé d'emporter des objets de valeur et on recommande de ne pas les laisser sans surveillance.

Durant l'hospitalisation les petits patients peuvent garder avec eux leurs propres jeux et/ou d'autres objets personnels, pourvu

qu'ils ne constituent aucun obstacle pour eux ou pour le programme de soins des autres patients.

### *Heures de visite des parents et des familles:*



Pôle de Chirurgie (*Dipartimento Chirurgico*): de 14h00 à 19h00.

Pôle de Médecine Générale (*Dipartimento di Medicina*): de 16h00 à 18h00.

Pôle de Gynécologie Obstétrique (*Dipartimento Ostetrico-Ginecologico*): de 14h00 à 16h30 et de 19h00 à 20h30. **Il est recommandé de limiter les visites au service de gynécologie obstétrique de l'hôpital à un seul visiteur à la fois et de respecter les heures de visite préétablies.**

Dans les Pôles de Réanimation, de Soins Intensifs nouveau-né et d'Hémo-oncologie (*Rianimazione, di Terapia Intensiva Neonatale e di Ematologia*), il faut demander les instructions au personnel sanitaire.

### *Présence d'un parent:*

Les parents/accompagnateurs des enfants hospitalisés peuvent rester, une personne à la fois, avec leur enfant, jour et nuit et sont impliqués dans les soins.

Les parents des enfants hospitalisés qui ne proviennent pas de Trieste peuvent séjourner à l'hôtellerie «CASA MIA». Les demandes doivent être présentées au Coordinateur du personnel infirmier «*Coordinatore Infermieristico*» qui s'occupe de la disposition de l'hôtellerie selon le règlement. La disponibilité d'hébergement est limitée et, généralement, on donne la priorité aux cas pour lesquels une hospitalisation prolongée est prévue.

Les parents peuvent se restaurer à la cantine de l'hôpital au prix de revient, avec les modalités d'accès qui sont indiquées par le personnel infirmier. Les mères qui allaitent ont droit au repas gratuit.

Dans cet hôpital, la méthode du «cohabitation mère-bébé» est appliquée; on accorde à la mère la possibilité d'avoir son bébé

auprès d'elle, aussi longtemps qu'elle le veut et, dès que possible, elle est impliquée dans les soins du nouveau-né.

#### *Entretiens avec les médecins:*



Les familles peuvent toujours avoir des informations sur l'état de santé des patients qui sont fournies par le médecin responsable ou bien en demandant un entretien avec le médecin-chef, par le biais du Coordinateur du personnel infirmier «*Coordinatore Infermieristico*», dans le respect des modalités établies par la loi sur la «protection des données personnelles» .

#### *Visites médicales et examens diagnostiques:*

Normalement, elles ont lieu pendant la matinée, les étudiants et les médecins en cours de spécialisation fréquentant les services de l'Institut peuvent y assister. Le médecin informe le patient de manière claire et compréhensible sur les examens, sur les traitements prescrits et sur les interventions proposées.



**La législation prévoit qu'avant d'être soumis aux examens diagnostiques et aux interventions thérapeutiques le patient, convenablement informé, exprime son consentement écrit. Dans le cas des mineurs âgés de moins de 18 ans, le consentement doit être accordé par les deux parents.**

#### *Sorties de l'hôpital:*

Le bulletin de sortie «*lettera di dimissione*», un rapport médical pour le médecin traitant est délivré au moment de la sortie de l'hôpital. Si le rapport médical n'est pas consigné immédiatement, il sera envoyé à domicile, par l'Hôpital, dans un délai de quinze jours. Le retour du patient à la maison est prévu par ses propres moyens.



La copie du dossier médical pourra être demandée auprès du guichet d'information «*Servizio Informazioni*» dans le hall central de l'IRCCS (Clinique et Centre de Soins à Caractère Scientifique en pédiatrie Burlo Garofolo).

#### *Service Social:*

Le Service Social opère en synergie avec toutes les structures présentes à l'intérieur de l'IRCCS (Clinique et Centre de Soins à Caractère Scientifique en pédiatrie Burlo Garofolo). La méthodologie opérationnelle est basée sur le processus d'aide, finalisé au soutien des femmes, des enfants et de leurs parents durant la permanence à l'hôpital, en leur offrant un soutien permettant d'éliminer les conditions de malaise, en collaborant avec les services sociaux et socio-sanitaires compétents sur le territoire.

Les interventions du Service Social sont disposées par le personnel sanitaire, même sur la demande des personnes intéressées.

#### *Service Religieux:*

L'Institut s'engage, dans la mesure du possible, à satisfaire les demandes d'assistance religieuse en contactant les différents ministres du culte.

A l'intérieur de l'Hôpital, il y a une Eglise catholique située au rez-de-chaussée du bâtiment central «*Edificio Centrale*». La sœur et le prêtre viennent tous les jours à l'Institut et on peut s'adresser à eux pour tous les besoins de type spirituel et religieux.

Pour contacter un ministre des autres cultes, on peut présenter la demande au Coordinateur du personnel infirmier «*Coordinatore Infermieristico*».

#### *Médiation culturelle:*

Afin de favoriser l'accès des personnes étrangères aux services sanitaires, l'Institut a disposé une collaboration avec une association qui effectue des activités de médiation linguistique et culturelle.

Le médiateur culturel est une personne qualifiée, dotée d'une formation professionnelle spécifique, qui est tenue au secret professionnel. Il a la charge de favoriser la communication avec le médecin, les opérateurs sanitaires et tous les professionnels de l'Hôpital. En particulier, de:

- expliquer votre problème de santé;
- comprendre votre diagnostic;
- bien comprendre le traitement qu'on vous prescrit;
- comprendre ce que vous devez faire, une fois sortis de l'hôpital.

En cas de besoin, ce service est gratuit pourvu qu'il soit disposé par le Coordinateur du personnel infirmier «*Coordinatore Infermieristico*» ou par les médecins des structures sanitaires.

#### ***Associations de Bénévolat:***

Certaines Associations de Bénévolat travaillent à l'intérieur de l'hôpital pour les patients ayant des pathologies particulières ou des problématiques sociales.

Des informations à cet égard peuvent être fournies par le Coordinateur du personnel infirmier «*Coordinatore Infermieristico*» et par le Service des Relations avec le Public «*Ufficio Relazioni con il Pubblico*».

#### ***Service des Relations avec le Public «Ufficio Relazioni con il Pubblico» (URP):***

Le Service des Relations avec le Public «*Ufficio Relazioni con il Pubblico*» s'occupe du service d'information adressé aux usagers, collabore avec les associations de bénévolat, recueille et analyse les recommandations et les réclamations et s'occupe du suivi des degrés de satisfaction des usagers.

Les usagers, les organismes de bénévolat ou de tutelle accrédités auprès de la Région, peuvent présenter un(e) réclamation/recommandation dans un délai de 15 jours à partir du moment auquel ils sont venus à connaissance des actes ou

des comportements par lesquels le bénéfice des prestations sanitaires dispensées par l'Institut est nié ou limité.

Les réclamations et/ou les recommandations peuvent être présentés (es):

- en personne, auprès du Service des Relations avec le Public «U.R.P.» situé au rez-de-chaussée du bâtiment appelé «*Palazzina Ambulatori*», du lundi au vendredi de 10h00 à 12h00 et sur rendez-vous en début d'après-midi;
- par écrit, par le biais de l'imprimé spécial disponible près de la boîte spéciale des réclamations «*Cassetta Reclami*» située dans le hall central de l'Institut «*Atrio Centrale dell'Istituto*»
- par écrit, par le biais d'une lettre sur papier libre envoyée au Service des Relations avec le Public «U.R.P.» auprès de l'Hôpital «*Burlo Garofolo*» Via dell'Istria 65/1 34137 – TRIESTE ou au numéro de télécopie 040 3785487

## Adresses utiles

<b>Standard</b>	☎ 040- 3785.111
<b>Centre Unique de Réservation « CUP » Burlo</b>	☎ 040-3785.468 du lundi au vendredi de 13h00 à 19h15
<b>Centre d'appels Interentreprises</b>	☎ 040-6702011 du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00
<b>Service des Relations avec le Public « URP »</b>	☎ 040-3785.461 du lundi au vendredi de 10h00 à 12h00 <b>Courriel</b> <a href="mailto:urp@burlo.trieste.it">urp@burlo.trieste.it</a> :
<b>Urgences médicales</b>	☎ 118
<b>Site de l'Institut</b>	<a href="http://www.burlo.trieste.it">www.burlo.trieste.it</a>

Rédigé par le Service des Relations avec le Public « *Ufficio Relazioni con il Pubblico* », conformément aux normes de la « Joint Commission International »

Traduit par l'Association Interethnos

Clinique et Centre de Soins à Caractère Scientifique en  
Pédiatrie « **IRCCS Burlo Garofolo** »  
Tél : 040 3785111  
Via dell'Istria, 65/1- 34137 Trieste

Aggiornato a marzo 2010