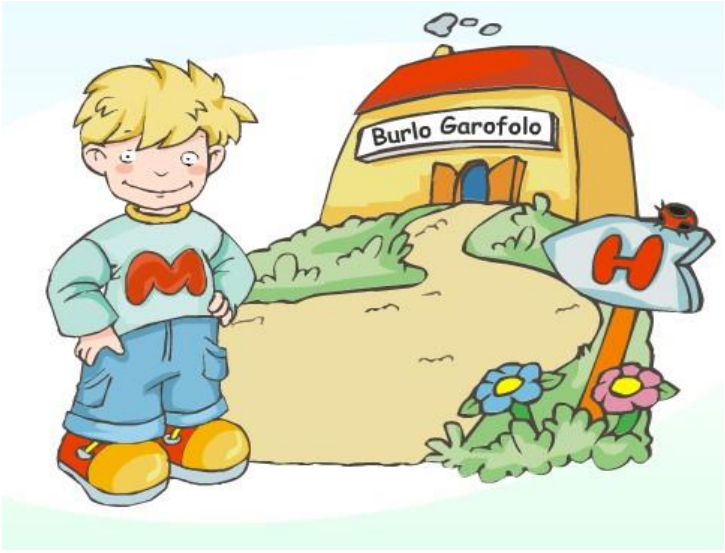
IRCCS Burlo
Istituto di ricovero e cura
a carattere scientifico
"Burlo Garofolo" di Trieste

BURLO

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA



GUIDA AI SERVIZI
dell'
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
e Comunicazione

RESPONSABILE DOTT.SSA DONATELLA FONTANOT

www.burlo.trieste.it
@BurloGarofolo
IRCCS Burlo Garofolo
@BurloGarofolo
IRCCS Burlo Garofolo

Gentili utenti,
questo opuscolo contiene, in modo sintetico, alcune informazioni che ci auguriamo vi saranno utili durante l'accesso alla nostra Struttura. In esso trovate alcune informazioni generali sulle procedure del servizio.
Per approfondimenti potete consultare il sito internet e la carta dei servizi.
www.burlo.trieste.it

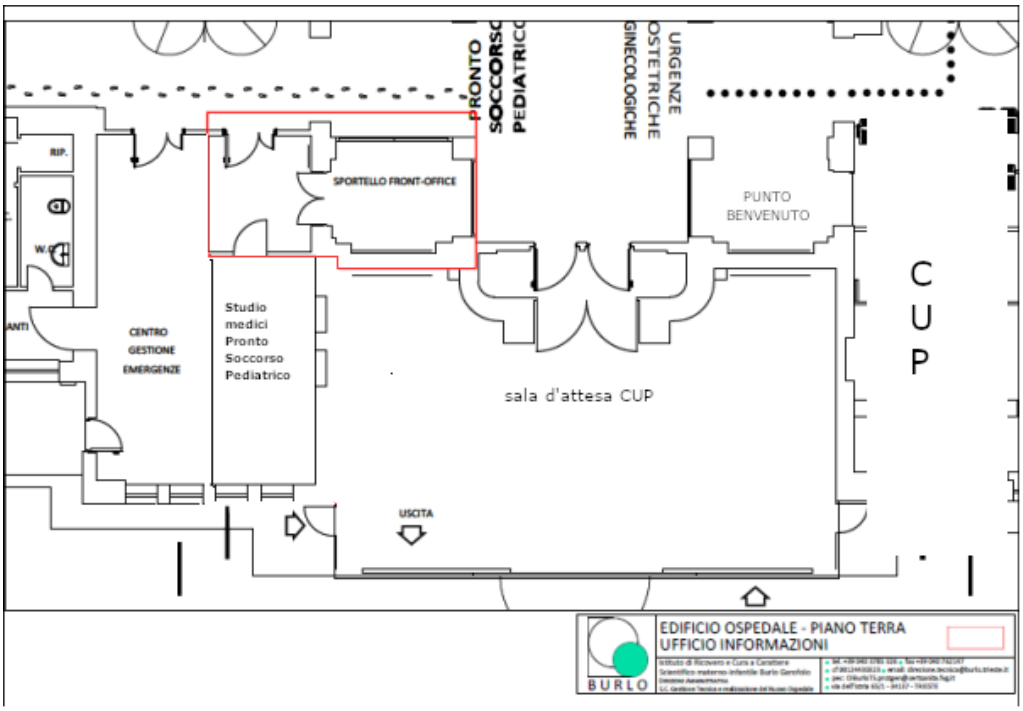
RESPONSABILE
Dott.ssa Donatella Fontanot

Personale Ufficio Relazioni con il Pubblico
Dott.ssa Marzia Busan
Dott.ssa Lorenza Masè
Dott.ssa Giulia Da Re

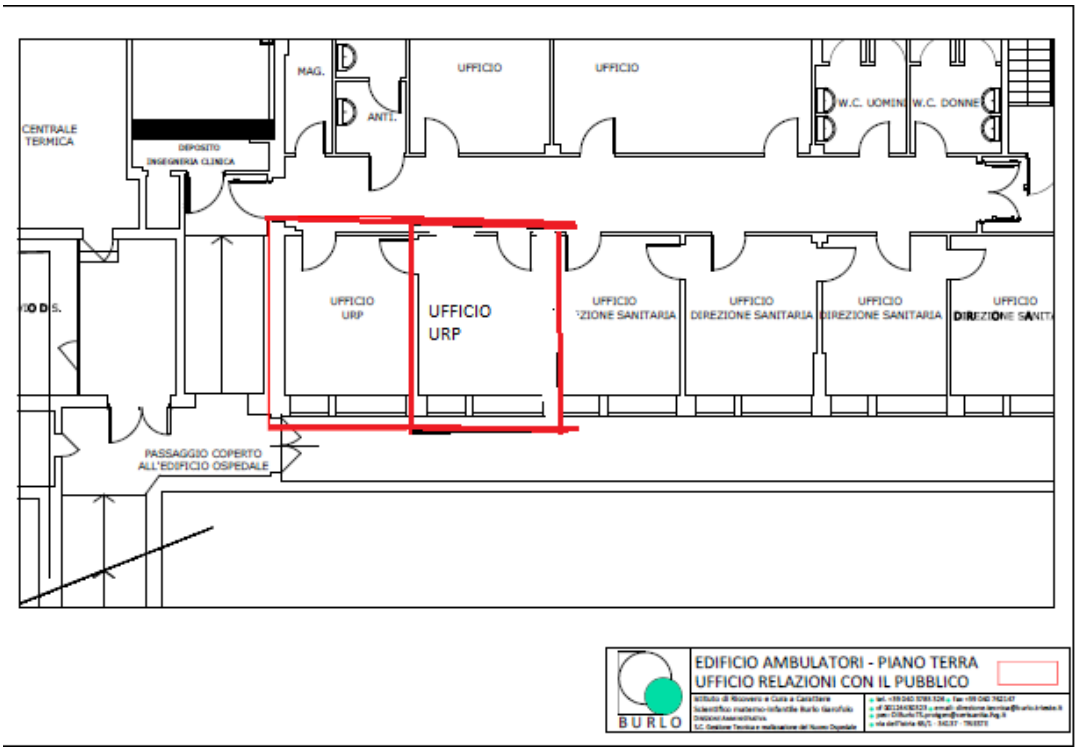
Personale Ufficio Informazioni/sportello archivio cartelle cliniche
Sig.ra Ansana Bartoli
Sig.ra Francesca Saffioti
Sig.ra Daniela Trevisani
Sig. Francesco Panzarella

DOVE SIAMO

Ufficio informazioni /cartelle cliniche: Piano terra, edificio centrale;



URP e Comunicazione: Palazzina ambulatori, Piano terra st. 0010



PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

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.

ATTIVITÀ DELLA STRUTTURA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione è un ufficio, in staff alla Direzione Generale. L'Ufficio cura le relazioni esterne ed interne all'Azienda attraverso la gestione della comunicazione aziendale, il coordinamento dell'ufficio stampa e il corretto funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'Ufficio garantisce l'esercizio dei diritti del cittadino all'informazione e alla partecipazione, agevolando l'utilizzo dei servizi offerti dall'Istituto, predisponendo e aggiornando la Carta dei Servizi, fornendo informazioni precise, semplici e chiare, raccogliendo e analizzando segnalazioni, suggerimenti e reclami, assicurando la valutazione della qualità percepita (esterna e interna), contribuendo, mediante l'ascolto dei cittadini, alla costante verifica della qualità dei servizi erogati, promuovendo la comunicazione istituzionale attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico delle altre Amministrazioni. In qualità di Social Media Team, gestisce i canali social aziendali.

In particolare l'Ufficio:

- svolge attività di informazione rivolta all'esterno (sportello informazioni);
- cura la predisposizione del materiale informativo, la revisione e l'aggiornamento della Carta dei servizi;
- coordina i rapporti con le Associazioni di volontariato;
- opera per la prevenzione di eventuali conflitti legati all'insoddisfazione dei cittadini, avvalendosi di sistemi di comunicazione attiva (reclami, elogi);
- pubblicizza, su tutti i mezzi a propria disposizione e attraverso l'ufficio stampa, le attività e i servizi erogati dall'IRCCS;

- gestisce i canali social aziendali (Facebook, YouTube, Twitter, Linkedin), attraverso la produzione, pubblicazione e condivisione di contenuti nel rispetto della policy aziendale;
- gestisce la procedura per la concessione del libero Patrocinio e del logo aziendale;
- organizza, gestisce e partecipa ad eventi pubblici ed iniziative finalizzate alla divulgazione dei principi e delle attività dell'IRCCS;
- fornisce supporto e monitoraggio delle iniziative di beneficenza e fundraising a favore dell'IRCCS;
- definisce e gestisce la procedura per l'accettazione di donazioni finalizzate all'acquisto di attrezzature;
- gestisce le attività di mediazione culturale;
- rappresenta la referenza aziendale per la "Scuola in Ospedale".

LA TUTELA: GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

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/ Suggerimenti/ 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 riscontrate. Non vengono trattate le segnalazioni anonime.

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.

Vengono protocollati, registrati e inviati all'attenzione dei Reparti/Servizi anche gli elogi. Ad essi non segue, in genere, risposta scritta all'utente.

Privacy e Trattamento Dati

I dati raccolti dall'URP sono trattati nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali DL 196 del 30/06/2023 e del Regolamento Europeo n. 679/2016, a tal fine si informa che il trattamento dei dati personali è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti, unicamente da personale addestrato, autorizzato e vincolato al segreto professionale e d'ufficio.
I dati vengono utilizzati nell'ambito delle finalità richieste, ovvero al solo fine di approfondire gli eventi segnalati.

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.

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, dai medici delle strutture sanitarie, dagli sportelli del CUP. È vietato avvalersi dei bambini come traduttori.

SCUOLA IN OSPEDALE



La scuola in ospedale, attiva presso l'IRCCS Burlo Garofolo di Trieste, è un servizio gratuito, statale, valido ai fini legali, effettuato durante l'anno scolastico, secondo i calendari scolastici degli istituti che lo gestiscono: l'istituto comprensivo Dante Alighieri, per le sezioni primaria e secondaria di primo grado e il Liceo classico e linguistico F. Petrarca di Trieste, per la sezione secondaria di secondo grado. L'accesso alla scuola non richiede particolari formalità e viene effettuato su richiesta dei genitori o su segnalazione del personale di reparto, previa autorizzazione degli stessi genitori. Per informazioni e richieste è possibile rivolgersi al personale di reparto o scrivere a: scuola.ospedale@burlo.trieste.it.

DONAZIONI, RACCOLTA FONDI 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;

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 a autorizzate saranno considerate "raccolta fondi pro Burlo." Per ogni ulteriore richiesta ci si può rivolgere all'URP e Comunicazione: tel. 040.3785.461 dalle 10.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì, email 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.

Ricerca sanitaria
C.F 00124430323

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

CONCESSIONE PATROCINIO E UTILIZZO DEL LOGO AZIENDALE

Il Patrocinio rappresenta una forma di riconoscimento etico, con cui la Direzione aziendale dell'IRCCS Burlo Garofolo esprime la simbolica adesione e l'interesse verso un'iniziativa ritenuta meritevole di apprezzamento per finalità sociali, culturali, scientifiche, educative, celebrative, oltre che coerenti con le attività istituzionalmente svolte.

L'URP gestisce la procedura per la concessione del libero Patrocinio e del logo aziendale il cui regolamento, con modulistica allegata, è pubblicato sul sito aziendale https://www.burlo.trieste.it/content/modulistica.

I soggetti che intendono richiedere il patrocinio e l'utilizzo del logo dell'IRCCS Burlo Garofolo, presentano la richiesta alla Direzione Generale e per conoscenza all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, almeno 30 giorni prima della data prevista per la realizzazione dell'evento.

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.

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.

COPIA CARTELLA CLINICA E 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.

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

La copia della cartella clinica/copia documentazione sanitaria si richiede:

- 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;
- inviando il modulo di richiesta per posta all'Ufficio Informazioni, indirizzo IRCCS Burlo Garofolo Via dell'Istria 65/1, 34123;
- inviando il modulo di richiesta per posta elettronica (e-mail) all'indirizzo: archivio.cartelle@burlo.trieste.it;
- inviando il modulo di richiesta per posta elettronica certificata (pec) all'indirizzo: oiburlots.protgen@certsanita.fvg.it.

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

La copia della cartella clinica/copia documentazione sanitaria si ritira presentandosi presso l'Ufficio Informazioni, da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 15.00, oppure tramite spedizione postale, con pagamento in contrassegno a carico del richiedente.

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

Il rilascio della copia autentica/conforme è assoggettato al pagamento di € 17,00 a cartella. A questi si aggiungono altri oneri in caso di richiesta urgente (+ € 16,00) e le eventuali spese di spedizione.

Si precisa che la prima copia in carta semplice è da ritenersi gratuita. Per le altre tipologie di documentazione sanitaria (copia referti ambulatoriali, Verbali di pronto soccorso) il costo è di € 6,50 a referto. Per copia CD il costo è di €7,00 e le eventuali spese di spedizione.

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.

STRUTTURA

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E COMUNICAZIONE

Piano terra, Palazzina ambulatori, st. amb 0010

Da lunedì a venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

☎ 040 3785.461

e-mail: urp@burlo.trieste.it

UFFICIO INFORMAZIONI

Piano terra, edificio centrale

Da lunedì a venerdì dalle ore 07.30 alle ore 15.00

☎ 040 3785.368

e-mail: archivio.cartelle@burlo.trieste.it

DOVE SIAMO

L'ospedale si trova a Trieste in via dell'Istria 65/1, è raggiungibile in automobile dall'autostrada A4 Venezia-Trieste: superato il casello Duino-Lisert proseguite lungo la superstrada seguendo la segnaletica "Ospedale Burlo Garofolo" (circa 25 km).

PARCHEGGI

L'Ospedale ha 6 parcheggi riservati a vetture che espongono il contrassegno disabili, due aree di parcheggio a pagamento e una zona di sosta breve. La sosta breve è gratuita e limitata a 15 minuti per le sole operazioni di salita e discesa delle persone. Superato il tempo massimo di sosta, verranno applicate sanzioni. Vicino al comprensorio ospedaliero ci sono numerosi parcheggi a pagamento.

