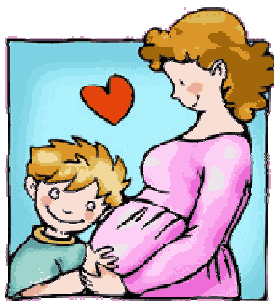
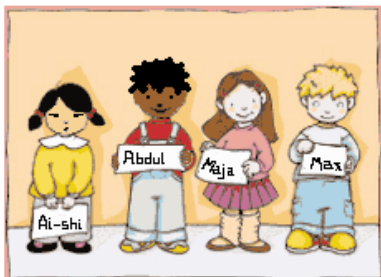


BURLO

Vodič kroz usluge bolnice



Znanstveni Institut za Hospitalizaciju i Liječenje Majke i Djeteta **“Burlo Garofolo”** - Visoko specijalizirana bolnička ustanova od nacionalnog značaja za zaštitu zdravlja žena i djece.

HRVATSKI

Ažuriran u srpnju 2015.

Predstavljanje ustanove:

Burlo Garofolo je Znanstveni Institut za Hospitalizaciju i Liječenje Majke i Djeteta te se izdvaja kao visoko specijalizirana bolnica od nacionalnog značaja u oblasti pedijatrije, zaštite majčinstva i zdravstvene zaštite žena. Osim pružanja usluga hospitalizacije, liječenja i zdravstvene zaštite visokog profila institut teži, u skladu s najvišim standardima, postizanju istraživačkih ciljeva u području biomedicine, organizacije i pružanja zdravstvenih usluga, inovacije modela pružanja zdravstvene zaštite i prijenosa znanja.

Institut obezbjeđuje dijagnostičke usluge te usluge liječenja i rehabilitacije građanima iz općine Trst, županije Friuli Venezia Giulia, drugih talijanskih županija, kao i građanima iz stranih zemalja.

Sjedište je brojnih klinika i sveučilišnih dijagnostičkih službi, čiji je rad reguliran posebnom konvencijom sa Sveučilištem u Trstu, u skladu s kojom se razvija cjelokupna didaktička i istraživačka djelatnost.

TEMELJNE VRIJEDNOSTI USTANOVE

Osnovni principi na kojima institut I.R.C.C.S "Burlo Garofolo" zasniva svoj rad i pružanje zdravstvenih usluga su:

- **Jednakost**
- **Nepriistrasnost**
- **Kontinuitet**
- **Pravo izbora**
- **Učestvovanje**
- **Učinkovitost i efikasnost**

OBAVEZE ZDRAVSTVENE USTANOVE

Institut se obavezuje da će štititi prava korisnika usluga, ali od istih očekuje da poštuju opća pravila ponašanja da bi se moglo

omogućiti dobro funkcioniranje i nesmetano odvijanje svih bolničkih aktivnosti i da bi se zajednički život (pacijentata i osoblja) tokom boravka u bolnici učinio što ugodnijim.

Saznajte koja su vaša “prava”

Institut se obavezuje da će garantirati pravo djece i njihovih porodica, žena i drugih građana:

- na kvalitetnu njegu i liječenje, prema kriterijima efikasnosti i učinkovitosti;
- na kontinuitet zdravstvenih usluga;
- na jednakost i nepristrasnost, uz poštovanje razlika i bez ikakve diskriminacije po osnovu spola, rase, nacionalnosti, jezika, kulture ili vjeroispovijesti;
- da se poštuje njihovo ljudsko dostojanstvo tokom liječenja, da budu identificirani i da ih se oslovljava osobnim imenom, da budu tretirani s poštovanjem;
- na povjerljivost svih informacija o njihovom zdravstvenom stanju i o uslugama koje su im pružene, i na poštovanje privatnosti tokom dijagnostičkih intervencija i liječenja.
- na sigurnost i zaštitu od svih rizika i opasnosti do kojih može doći uslijed nepravilnog funkcioniranja medicinskih aparata ili nekvalitetno pruženih usluga;
- na pravu procjenu bola i njegovo otklanjanje;
- da dobiju jasne, jednostavne, iscrpne i njima razumljive informacije o pristupu raznim uslugama, o vlastitoj bolesti i liječenju, o mogućnostima za daljim ispitivanjima i alternativnim tretmanima liječenja čak i ukoliko se te usluge pružaju u drugim zdravstvenim ustanovama;
- da daju svoj pristanak kao i da povuku pristanak za predloženu uslugu; da prethodno budu točno i realno informirani o liječenju, o mogućim i eventualnim rizicima i neprijatnostima prije nego što se podvrgnu intervenciji koju im predlaže medicinsko osoblje; svoj pristanak da se nad njima vrše aktivnosti istraživanja ili formacije osoblja.

- na mogućnost izbora između različitih ustanova koje pružaju istu vrstu usluge;
- da podnesu žalbu ili prigovor, da prijave nepravilnosti, da predlože način za poboljšanje usluga, da izraze svoje zadovoljstvo pruženim uslugama, i da budu informirani o rezultatima odluke nadležne službe nakon obrade podnesenog prigovora.
- da učestvuju u procesu liječenja i u poboljšanju kvaliteta vršenja zdravstvenih aktivnosti;
- na pristup svojoj medicinskoj dokumentaciji koja mora biti jasna, čitljiva i kompletna;
- na “normalnost”, pravo pacijenta da tokom liječenja i boravka u bolnici ne mijenja, u granicama mogućnosti, svoj životni ritam, svoje navike, svoje porodične i društvene odnose;

... podsjećamo i na “obaveze”

- ponašati se odgovorno u smislu poštovanja i razumjevanja prava i potreba drugih korisnika usluga;
- poštovati rad i profesionalnost zdravstvenog osoblja i surađivati s njim, što predstavlja neophodan uslov za pravilno pružanje usluga i ostvarivanje kliničkog programa;
- poštovati sredinu u kojoj se boravi, medicinske aparate i instrumente, kao i ostalu medicinsku opremu koja se nalazi unutar bolničke ustanove;
- poštovati predviđenu satnicu, redoslijed zakazanih usluga i organizaciju zdravstvene službe kako bi se omogućilo kvalitetno pružanje usluga;
- poštovati zabranu ulaza u određene prostorije;
- poštovati mir i izbjegavati ometanje dnevnog i noćnog odmora; ograničiti posjete kako bi se izbjegle gužve na odjelima van vremena predviđenog za posjete; ugasiti mobilne telefone i smanjiti ton na televizijskom aparatu i ostalim aparatima (CD plejeri i sl.)
- ne pušiti unutar prostorija zdravstvene ustanove;
- ne napuštati odjel/ambulantu bez da ste prije obavijestili medicinsko osoblje.

TELEFONSKI BROJEVI

Područje: Pedijatrija

STRUKTURA	TELEFON Dnevna Bolnica	TELEFON Hospitalizacija
Klinika za Dječje bolesti	040 3785 271	040 3785 353
Endokrinologija, auksologija, dijabetologija	040 3785 271	040 3785 353
Gastroenterologija i klinička prehrana	040 3785 397	040 3785 353
Alergologija, dermatologija i liječenje astme	040 3785 222	040 3785 353
Dječja reumatologija	040 3785 263	040 3785 353
Rijetke metaboličke bolesti	040 3785 283	040 3785 353
Dječja onkologija i hematologija/ Transplantacija koštane srži	040 3785 309	040 3785 276 040 3785 561
Dječja neuropsihijatrija	040 3785 378	040 3785 353
Audiologija, ORL, Dječja kirurgija i urologija, oftalmologija i strabizam, dječja stomatologija, dječja ortopedija	040 3785 508	040 3785 354
Urgentna pedijatrija i Hitna pedijatrijska služba		040 3785 333
Regionalni Centar za neurogeni mjehur	040 3785 442	040 3785 354
Anestezija i reanimacija		040 3785 238
Kardiologija	040 3785 248	

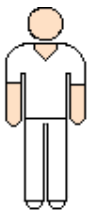
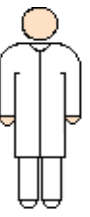
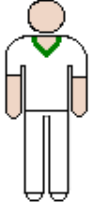

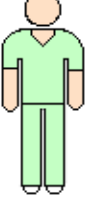
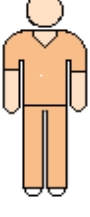
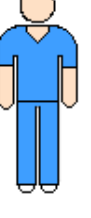
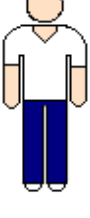
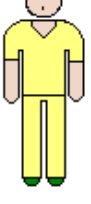

Područje: Ginekologija, porodiljstvo i neonatologija

STRUKTURA	TELEFON Dnevna Bolnica	TELEFON Hospitalizacija
Klinika za Ginekologiju i Porodništvo	Ginekologija 040 3785 458	Ginekologija 040 3785 384
Porodiljska patologija	Porodništvo 040 3785 300	Porodništvo 040 3785 319
Neonatologija i neonatalna intenzivna njega	040 3785 439	040 3785 371
“Rooming in” i jaslice		040 3785 346
Ultrazvučna prenatalna i ginekološka dijagnostika (Ambulanta)	040 3785 247	
Centar za Umjetnu oplodnju (Ambulanta)	040 3785 566	

Ostale usluge

ODJELI I SLUŽBE	TELEFON
Dječja radiologija	040 3785 363
Služba za Transfuziju krvi	040 3785 274
Služba za odnose s javnošću	040 3785 461
Arhiva medicinskih dosijea i kartona pacijenata – Podizanje nalaza	040 3785 468
Direkcija centra za zakazivanje pregleda (CUP)	040 3785 629

NAŠE UNIFORME

	<p>BIJELA Liječnici, Ljekarnici, Psiholozi</p> <p>Zaposleni u upravnim službama, socijalni radnici (kuta sa džepom u različitoj boji u zavisnosti od sektora kojem pripadaju)</p>	
	<p>BIJELA S ZELENIM OKOVRATNIKOM Specijalizanti, stipendisti i liječničko osoblje s ugovorom o radu</p> <p>ZELENA Liječnici – reanimatori</p>	
	<p>VOĐENO ZELENA Specijalizirane medicinske sestre i medicinski tehničari, pedijatrijske medicinske sestre i medicinski tehničari</p> <p>BOJA LOSOSA Primalje</p>	
	<p>PLAVA Radiološki tehničari, laboranti, fizioterapeutske tehničari</p> <p>BIJELA I TAMNO PLAVA Tehničari za respiratornu fizikalnu terapiju i kineziterapiju (FKT)</p>	
	<p>SVJETLO ŽUTA Bolničari Primalje (nje govateljice novorođenih beba), medicinske sestre i tehničari općeg smjera (okovratnik tamnije boje)</p> <p>PLAVA Pomoćno osoblje i njegovatelji</p>	

KAKO DOĆI DO NAS

Automobilom

Vozite autocestom A4 Venezia-Trieste, nakon naplatne stanice Duino-Lisert nastavite glavnim putem i pratite oznake za bolnicu s natpisom "Ospedale Burlo Garofolo"(oko 25 km).

U krugu bolničkog dvorišta postoji oko 50 parking mjesta predviđenih za korisnike usluga, od kojih je 5 mjesta rezervirano za vozila koja pripadaju osobama s invaliditetom (moraju imati odgovarajuću naljepnicu). Od 14.00 do 07.00 sati unutrašnji parking predviđen za vozila bolničkog osoblja otvoren je i za korisnike usluga i posjetioce. Nažalost, u okolini bolnice ima vrlo malo mjesta za parkiranje.

Avionom

Međunarodni aerodrom se nalazi u Ronchi dei Legionari: možete doći do Trsta autobusom br. 51 koji polazi s aerodroma svakih 30 minuta i koji će vas dovesti do grada u roku od oko 50 minuta. Posljednja stanica je na glavnoj autobusnoj stanici u Trstu, odmah pored željezničke stanice na Piazza della Libertà.

Vlakom

Kad stignete na željezničku stanicu koja se nalazi na Piazza della Libertà, možete stići do bolnice autobusom ili taksijem.

Gradskim prijevozom

Od željezničke ili autobusne stanice do bolnice ne postoji direktna autobuska linija, već je potrebno promjeniti dva autobusa. Predlažemo vam autobusnu liniju br. 1 od Piazza della Libertà do Piazza Goldoni, a od tuda linija br. 10 (stanica prije ulaska u tunel) kojom ćete stići do bolnice Burlo.

Kad uđete u autobus morate imati kod sebe kartu koju u vozilu morate ovjeriti; kartu možete kupiti na kioscima za novine, prodavaonicama cigareta i novina.

Taksijem

Na sporednom ulazu glavne željezničke stanice ili ispred glavne autobuske stanice nalazi se taksi stanica (ukoliko nema parkiranih taksi vozila, možete telefonirati: Radio Taxi 040-307730 ili Taxi Alabarda 040- 390039).



PRISTUP BOLNIČKIM USLUGAMA

Pregledi i ambulantne specijalističke usluge

Koji dokumenti su vam potrebni za zakazivanje

Da biste mogli zakazati pregled ili ispitivanje, bilo telefonom, osobno ili preko Interneta, potrebno je imati zdravstvenu knjižicu pacijenta i liječničku uputnicu, jer administrativna procedura zahtjeva unos šifriranih podataka s uputnice.

Tko zakazuje zdravstvene usluge

Zainteresirana osoba - pacijent ili neka druga osoba koja posjeduje gore navedene dokumente.

Kako se zakazuje

- Na šalterima za zakazivanje usluga bolnice Burlo, koji se nalaze u prizemlju centralnog predvorja glavne zgrade, od 7.45 do 19.20 sati
- Na šalterima za zakazivanje usluga zgrade s ambulantama od 11.30 do 13.20 sati;
- Na svim šalterima za zakazivanje usluga Sveučilišno-Bolničke Ustanove, i na šalterima CUP koji se nalaze u domovima zdravlja Gradskog zavoda za zdravstvenu zaštitu br.1 općine Trst;
- U ljekarnama koje imaju ugovor o uslugama CUP-a
- Telefonom na broj Zajedničkog kontakt centra ☎0434 223522, od ponedjeljka do petka od 7.30 do 18.00 sati; subotom od 08.00 do 12.00 sati;
- Preko interneta se može izvršiti zakazivanje on-line na internet adresi bolnice Burlo www.burlo.trieste.it; potvrda da je usluga zakazana za određeni dan i vrijeme biti će poslana u roku od 72 sata. Na dan zakazane usluge potrebno je pokazati liječničku uputnicu.

Zdravstvena ustanova se obavezuje da na vrijeme obavijesti korisnika usluga o eventualnim promjenama. S druge strane, mole se korisnici, da na vrijeme obavijeste zdravstvenu

ustanovu o otkazivanju zakazanih pregleda ili ispitivanja, zbog što racionalnijeg i efikasnijeg obavljanja zdravstvenih usluga.

Pacijentkinje koje nemaju liječničku uputnicu, a smatraju da im je potreban hitan porodiljsko-ginekološki pregled mogu doći direktno u **prijemnu porodiljsko-ginekološku službu** koja se nalazi na 1. katu, stepenice D, odmah pored rađaonice.

Za zdravstvene usluge pružene u ambulanti prijemne porodiljsko-ginekološke službe predviđeno je plaćanje participacije (ticket) po postojećim tarifama.

Podsjećamo da u Institutu Burlo Garofolo ne postoji Hitna medicinska služba za odrasle osobe.

Da bi ste mogli koristiti zdravstvene usluge **privatne prakse** koje pružaju liječnici specijalisti bolnice Burlo poželjno je unaprijed znati ime liječnika. Plaćanje privatnih liječničkih usluga treba se izvršiti prije pregleda i nije potrebna uputnica.

PRIVATNOST - PRIVACY

Institut garantira pravo djece i njihovih porodica, pravo žena i ostalih građana na povjerljivost svih informacija o njihovom zdravstvenom stanju i o uslugama koje su im pružene te i privatnosti tokom dijagnostičkih intervencija i liječenja.

Pristup osobnim i osjetljivim podacima služi samo u svrhu liječenja i znanstveno-istraživačkih i didaktičkih ciljeva. Obrada povjerljivih podataka izvodi se uz upotrebu ili bez upotrebe elektronskih sredstava. Svi članovi medicinskog ili drugog bolničkog osoblja da bi mogli pristupiti informatičkim (elektronskim) sistemima moraju biti identificirani i autorizirani, i imaju zakonsku obavezu da čuvaju profesionalnu/službenu tajnu.

PRATNJA MALOLJETNIH OSOBA

Prvi ambulantni pregledi i pre-operativne specijalističke usluge

Na prvom pregledu je, po pravilu, dozvoljeno prisustvo samo jednog roditelja ili zakonskog zastupnika, koji je obavezan :

1. Potvrditi, *u pismenoj formi*, i potpisati izjavu da je vršilac roditeljskog prava (traje godinu dana);
2. Dati svoj pristanak, *u pismenoj formi*, na pružanje zdravstvenih usluga, na pristup osobnim i osjetljivim podacima, i na prijenos informacija trećem licu – na primjer pedijatru, itd. (vrijedi godinu dana);
3. Ovlastiti, *u pismenoj formi*, određene odrasle osobe kao delegirane pratiocel maloljetnika (vrijedi godinu dana);
4. Ovlastiti, *u pismenoj formi*, maloljetnu osobu stariju od 16 godina, da može samostalno dolaziti na preglede i na pristup zdravstvenim uslugama iz poglavlja: “Drugi i naknadni pregledi i usluge”, (vrijedi godinu dana);
5. Dati, *u pismenoj formi*, poseban pristanak za primjenu invazivne procedure (data suglasnost vrijedi samo u tom kontekstu).

U nekim situacijama može doći do restrikcija ili do odstupanja od navedenih pravila, svaki slučaj se procjenjuje posebno.

RADIOLOŠKE USLUGE

Koji su dokumenti potrebni

Za zakazivanje usluga, telefonom ili osobno, potrebno je imati zdravstvenu knjižicu i uputnicu pacijenta jer administrativna procedura zahtjeva unos šifriranih podataka s uputnice.

Na dan pregleda potrebno je ponijeti sa sobom prethodnu medicinsku dokumentaciju koja se odnosi na zdravstveni problem radi kojeg je zakazano radiološko ispitivanje.

Tko zakazuje?

Zainteresirana osoba – pacijent ili neka druga osoba, pod uslovom da ima potrebne dokumente.

Kako se zakazuju radiološka ispitivanja?

• Djeca:

- za dijagnostička ispitivanja kao što je magnetna rezonanca, kompjuterizirana aksijalna tomografija, radiološka ispitivanja za koja je predviđena priprema (*) i za ultrazvuk potrebno je obratiti se tajništvu radiološke službe telefonirajući na direktan broj 040 3785 363 od ponedjeljka do petka od 7.30 do 13.30 sati (samo utorkom od 9.30 do 13.30 sati)
- za radiološka ispitivanja za koja nije potrebna priprema (*) predviđen je direktan prijem u tajništvu radiološke službe od ponedjeljka do petka od 7.30 do 13.30 sati (samo utorkom od 9.30 do 13.30 sati), stepenice B, prvi kat.

(*) Pod "pripremom" se podrazumijeva ispunjavanje uvjeta da bi se izvršilo ispitivanje: klizma za čišćenje, analize krvi, eventualni prekid terapije koju pacijent u tom trenutku uzima.

• Odrasli:

Osobno:

- na šalterima za zakazivanje usluga u bolnici Burlo, koji se nalaze u prizemlju centralnog predvorja glavne zgrade, od ponedjeljka do petka od 7.45 do 19.20 sati.
- na svim šalterima za zakazivanje usluga Sveučilišno - Bolničke Ustanove, i na šalterima CUP koji se nalaze u domovima zdravlja Gradskog zavoda za zdravstvenu zaštitu br.1 općina Trst;

Telefonom:

- zvati na broj Zajedničkog kontakt centra (Call Center) 0434 223522, od ponedjeljka do petka od 7.30 do 18.00 sati i subotom od 08.00 do 12.00 sati.

N.B. U slučaju da ste u trudnoći ili niste potpuno sigurni (postoji mogućnost da ste trudni) obavezno obavijestite liječnika ili osoblje na radiologiji.

LABORATORIJSKE ANALIZE

Laboratorijske analize nije potrebno prethodno zakazati, osim u slučaju da se radi o analizama za određivanju kariotipa (zakazati osobno na šalteru CUP ili preko interneta)

Ko ima pravo izvršiti laboratorijske analize u našoj bolnici

Osobe od 0-18 godina, žene u trudnoći i osobe kojima su potrebne analize koje se vrše isključivo u našim laboratorijama.

Koji su dokumenti potrebni da bi se izvršile analize

Potrebno je imati sa sobom zdravstvenu knjižicu pacijenta i uputnicu jer administrativna procedura zahtjeva unos šifriranih podataka s uputnice.

Kada se mogu izvršiti analize

Laboratorijske analize vrše se od ponedjeljka do petka od 07.30 do 10.00 sati.

Kako se vrše analize?

- Dolazi se direktno na jedan od šaltera CUP Centra za analize, koji se nalaze na 1. katu zgrade s ambulantomama radi prijema i eventualnog plaćanja, ukoliko je predviđeno.
- Nakon prijema se vrši uzimanje uzoraka u ambulanti Centra za analize koja se nalazi u susjednoj prostoriji.

Djeca od 0 do 14 godina imaju prednost: nije potrebno uzimati broj na ulazu i imaju pravo na direktan pristup prvom slobodnom šalteru. **Maloljetne osobe moraju doći u pratnji vršioca roditeljskog prava.**

U trenutku prijema možete tražiti da vam laboratorijski nalaz bude poslan poštom na adresu stanovanja.

PLAĆANJE

Kada se vrši plaćanje

Plaćanje se vrši prije obavljanja ambulantnih i instrumentalnih usluga. U nekim slučajevima može se izvršiti i u nekom drugom trenutku, u skladu s uputama dobijenim u trenutku zakazivanja usluge.

Gdje se vrši plaćanje

- Na šalterima za zakazivanje usluga u bolnici Burlo, koji se nalaze u centralnom predvorju u prizemlju zgrade, od ponedjeljka do petka od 7.45 od 19.20 sati, na istim šalterima se može izvršiti i plaćanje zdravstvenih usluga privatne prakse;
- Na svim šalterima za zakazivanje usluga Sveučilišno - Bolničke Ustanove i šalterima CUP koji se nalaze u domovima zdravlja gradskog zavoda za zdravstvenu zaštitu općine Trst;
- Preko interneta - plaćanje “on line” na sajtu bolnice www.burlo.trieste.it
- Samo u posebnim slučajevima plaćanje se može izvršiti putem uplate na bankovni račun na osnovu podataka koje će vam dati bolničko osoblje.

Kako se vrši plaćanje?

Plaćanje se može izvršiti u gotovini ili bankomat karticom.

PODIZANJE NALAZA

Kako podići laboratorijske i rendgenske nalaze?

Koji su dokumenti potrebni?

Da bi se mogao podići određeni nalaz potrebno je imati sa sobom osobne dokumente za identifikaciju.

Ko može podizati nalaze?

Osoba koja je vršila analize ili druga osoba delegirana od strane pacijenta, pod uslovom da ima potpisanu suglasnost i fotokopiju osobnog dokumenta osobe koja ju je ovlastila. U slučaju da se radi o maloljetnoj osobi, nalaz podiže vršilac roditeljskog prava.

Gde se podižu nalazi?

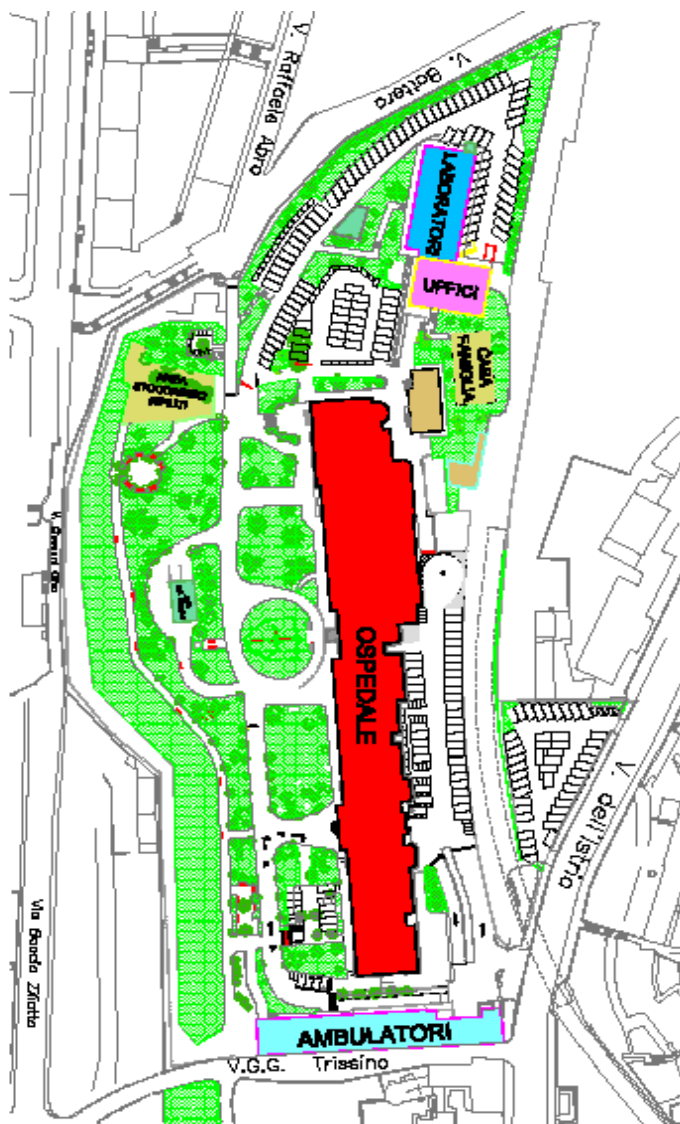
Na šalteru za informacije se mogu podići:

- rendgenski nalazi (od ponedjeljka do petka od 7:30 do 19.30 sati);
- kompletne laboratorijske analize (od ponedjeljka do petka od 14.00 do 19.00 sati);

Nalazi mogu biti poslani i poštom na adresu stanovanja, ali se ta usluga mora tražiti u trenutku zakazivanja dijagnostičkog ispitivanja ili prije vršenja laboratorijskih analiza.

U skladu s važećim propisima (član 4, stav 18 Zakona 412/1991), ukoliko se nalaz ne podigne u roku od 30 dana od dana kada su izvršene analize odnosno dijagnostičko ispitivanje pacijent mora platiti punu cijenu izvršene usluge.

Karta bolnice



KORISNI SAVJETI / INFORMACIJE ZA BORAVAK U BOLNICI

Koji dokumenti su potrebni za odlazak u bolnicu?

- zdravstvena knjižica pacijenta;
- osobni dokumenti;
- jedinstveni matični broj;
- eventualna prethodna medicinska dokumentacija (liječnički izveštaji i nalazi, izvršene analize, povijest bolesti - izveštaji o prethodnim hospitalizacijama, itd.);
- terapija propisana od strane

liječnika za lijekove koje ste uzimali ili koje još uvek uzimate, s naznačenim dozama.



Koje osobne stvari treba ponijeti od kuće?

- donje rublje, pidžamu ili spavaćicu, kućnu haljinu, papuče, osobne stvari, ručnik i pribor za osobnu higijenu (ponijeti samo ono što je neophodno);
- odjeću prikladnu bolničkim uslovima (važi za osobu koja



ostaje u bolnici uz hospitaliziranog pacijenta, na primjer majka ili otac djeteta);

- malu količinu novca za najnužnije potrebe

Nije preporučljivo nositi sa sobom vrijedne stvari i upozoravaju se pacijenti, pratiloci i posjetiloci da vrijedne predmete ne ostavljaju bez nadzora.

Tokom boravka u bolnici djeca mogu ponijeti sa sobom svoje igračke i/ili neke druge predmete koji su im dragi, pod uslovom da ti predmeti ne predstavljaju opasnost za njihovu sigurnost i za sigurnost ostalih bolesnika i ne ometaju proceduru liječenja.

Vrijeme posjete:



Odjeljenje za pedijatriju: od 14.00 do 19.00 sati
Odjeljenje za porodiljstvo i ginekologiju: od 14.00 do 16.30 i od 19.00 do 20.30 sati

Molimo vas da se na odjel za porodništvo i ginekologiju u posjetu dolazi pojedinačno, a ne u grupi, i da poštujuete vrijeme predviđeno za posjete.

Na odjelima za reanimaciju, intenzivnu terapiju, onkologiju i hematologiju neophodno je pridržavati se uputstava medicinskog osoblja.

Prisustvo jednog roditelja:

Jedan od roditelja ili pratioca hospitalizirane djece može danonoćno ostati u bolnici sa svojim djetetom i biće uključen u sam tijek liječenja.

Za roditelje s prebivalištem van Trsta postoji mogućnost smještaja u prenoćištu za goste "CASA MIA". Zahtjev se daje glavnoj sestri koja aktivira uslugu u skladu s pravilnikom. Broj mjesta u prenoćištu je ograničen pa se prednost daje slučajevima kod kojih je predviđena duga hospitalizacija.

Roditelji mogu koristiti bolničku menzu po proizvodnim cijenama – plaća se realna vrijednost obroka. Sve informacije o načinu pristupa toj usluzi možete dobiti od medicinskog osoblja. Majke koje doje (djeca do napunjene godine dana) imaju pravo na besplatne obroke. U ovoj bolnici primjenjuje se metoda "Rooming in", što znači da porodilje imaju mogućnost da dijete bude pored njih u istoj sobi koliko god dugo žele, i da, čim je moguće, budu uključene u njegovu njegu.

Mjesta za osvježanje:

U glavnim predvorjima sve tri zgrade smješteni su automati na kojima se može kupiti kava, različita topli i hladni pića, slane i slatke grickalice, sendviči itd, a postavljen je, u slučaju potrebe, i jedan aparat za usitnjavanje novčanica.

Razgovor sa liječnicima:

Članovima porodice se uvijek pruža mogućnost da dobiju informacije o stanju pacijenata od strane liječnika koji prati pacijenta ili da traže razgovor s primarijusom, odnosno predstojnikom odjela preko Glavne sestre, u skladu s pravilima zakona o zaštiti privatnosti.

Liječnički pregledi i dijagnostička ispitivanja:

Po pravilu se obavljaju u jutarnjim satima, a pregledima mogu prisustvovati studenti medicine i liječnici na specijalizaciji prisutni na odjelima našeg instituta.

Propis predviđa da prije nego što bude podvrgnut bilo kakvim dijagnostičkim ispitivanjima ili terapijskim intervencijama pacijent bude adekvatno informiran i da nakon toga potpiše suglasnost. U slučaju da se radi o pacijentima mlađim od 18 godina, suglasnost mora biti potpisana od strane oba roditelja.

Otpust iz bolnice:

Pri otpustu iz bolnice pacijentu se daje "otpusna lista", liječnički izvještaj za vašeg liječnika opće prakse. Ukoliko izvještaj nije izdan na dan otpuštanja, biće poslat, o trošku bolnice, na kućnu adresu u roku od 15 dana. Nije predviđen prijevoz od bolnice do mjesta stanovanja, pacijent odlazi kući koristeći vlastito vozilo ili neku drugu vrstu prijevoza.

Kopija bolničkog dosijea odnosno bolničke dokumentacije može se tražiti na šalteru za informacije koji se nalazi u centralnom predvorju Instituta.

OSTALE USLUGE

Socijalna služba:

Socijalna služba radi u suradnji i skladu sa svim ostalim službama prisutnim unutar ovog instituta. Metod rada se zasniva na takozvanom “procesu pomoći”, čiji je cilj pružanje podrške ženama, djeci i njihovim roditeljima tijekom boravka u bolnici i pomaganje u otklanjanju osjećaja nelagodnosti i stvaranju što ugodnijih uvjeta. U svrhu toga ova služba surađuje s centrom za socijalni rad i sa službom za zdravstvenu zaštitu koji su nadležni na ovom teritoriju.

Religiozne usluge:

Institut se zalaže, ukoliko je to moguće, da zadovolji duhovne i religiozne potrebe korisnika zdravstvenih usluga i da kontaktira vjerske propovjednike i predstavnike različitih kultura.

Ukoliko imate potrebu da stupite u kontakt s predstavnikom vaše vjerske zajednice obratite se Koordinatoru medicinskih tehničara.

Kulturna medijacija:

Kako bi se omogućio i olakšao pristup stranih državljana zdravstvenim uslugama, Institut je aktivirao suradnju s udruženjem koje se bavi kulturnom i jezičnom medijacijom.

Kulturni medijator je kvalificirana osoba, s odgovarajućom stručnom spremom, obavezna da čuva profesionalnu tajnu. Uloga kulturnog medijatora je olakšati i favorizirati komunikaciju s liječnicima, medicinskim osobljem i ostalim stručnim zaposlenicima bolnice. Od posebnog je značaja da:

- objasni vaš zdravstveni problem;
- dobro shvati i objasni vam u čemu se sastoji vaša dijagnoza;
- dobro shvati i objasni vam propisanu terapiju;
- shvati i objasni vam šta trebate raditi i kako se ponašati kad budete otpušteni iz bolnice.

Ukoliko dođe do takve potrebe, ova vrste usluge je besplatna, pod uvjetom da je intervencija medijatora aktivirana od strane

glavnog medicinskog tehničara odnosno glavne medicinske sestre ili od strane liječnika, osoblja iste zdravstvene ustanove.

Pristup zdravstvenim uslugama:

Osobe koje nisu uključene u Nacionalni sistem zdravstvene zaštite, a potrebne su im zdravstvene usluge mogu dobiti sve korisne informacije od službenika Direkcije centra za zakazivanje pregleda. Direkcija CUP-a obavlja administrativni dio posla neophodan da bi se mogao imati pristup zdravstvenim uslugama. Savjetuje se da se obratite direkciji CUP-a prije izvršavanja zdravstvenih usluga i da sa sobom ponesete sve što imate od dokumenata za osobnu identifikaciju i od osiguranja.

Školska nastava u bolnici:

U Institutu Burlo Garofolo postoje bolnički razredi osnovne i srednje škole u kojima se održavaju edukativne i nastavne aktivnosti. Na taj način se održava veza sa školskom ustanovom koju dijete redovito pohađa i garantira pravo na obrazovanje maloljetnih pacijenata. Iako je namjenjena svima, škola u bolnici je od posebnog značaja za pacijente čije bolničko liječenje traje duži vremenski period ili podrazumijeva višekratne boravke u bolnici.

Za aktiviranje takve vrste usluga možete se obratiti školama, osoblju odjela na kojem dijete leži, ili direktno nastavnicima i profesorima; možete poslati i e-mail na adresu koja je napisana na informativnim lecima koji se nalaze na odjelima.

Služba za odnose s javnošću (URP):

Služba za odnose s javnošću bavi se pružanjem informacija korisnicima zdravstvenih usluga, surađuje s dobrovoljnim udrugama, prikuplja i analizira prigovore i žalbe, prati i kontrolira stupanj zadovoljstva korisnika usluga.

Korisnici usluga, dobrovoljne organizacije ili organizacije koje se bave zaštitom korisničkih prava i koje su akreditirane od strane Županije FVG, mogu podnijeti žalbu u roku od 15 dana od trenutka kada su doživjeli ili saznali za neodgovarajući način ponašanja ili postupke koji

onemogućavaju ili otežavaju nesmetano korištenje zdravstvenih usluga koje pruža Institut.

Svi prigovori ili žalbe mogu se podnijeti:

- osobno, u prostorijama Službe za odnose s javnošću (URP) koje se nalaze u prizemlju zgrade s ambulantama, od ponedjeljka do petka od 10.00 do 12.00 sati i u ranim prijepodnevnim satima uz prethodnu najavu.
- pismeno, koristeći odgovarajući obrazac koji se može naći u sandučiću za reklamacije i žalbe koje se nalazi u centralnom predvorju Instituta.
- putem pisma, napisanog na običnom listu papira i poslanog Službi za odnose s javnošću na adresu:
URP presso "Burlo Garofolo", Via dell'Istria 65/1,
34137 – TRIESTE
ili na fax: 040 378548

Dobrovoljne udruge:

U bolnici radi i nekoliko dobrovoljnih udruga koje se posvećuju pacijentima sa specifičnim bolestima ili sa socijalnim problemima.

Sve informacije možete dobiti od koordinatora tehničkog medicinskog osoblja – glavne sestre ili glavnog medicinskog tehničara, te od operatera Službe za odnose s javnošću (URP).

**5 X 1000
(5X MILLE)**



Donacijom 5X1000 može se odlučiti da se bolnici Burlo Garofolo pokloni jedna mala svota poreznih taksi bez dodatnih novčanih obaveza i nadoknade. Taj doprinos će biti iskorišten za financiranje stipendija i ugovora za istraživače, ali i za kupovinu aparata i opreme neophodnih da bi se održao i povećao već izuzetno visok standard koji karakterizira sve usluge koje ova ustanova nudi djeci i njihovim porodicama.

U trenutku kada se ispunjava obrazac za samoinicijativno prijavljivanje prihoda može se izraziti, knjigovodi ili službeniku CAF-a (centar za fiskalnu pomoć), namjera da se donira 5X1000, jednostavno potpisujući polje gde piše "**Finanziamento della ricerca sanitaria**" (financiranje znanstvenog istraživanja iz oblasti zdravstva), koje se nalazi na svim dole navedenim obrascima koje Porezna Uprava (Agenzia delle Entrate) stavlja na raspolaganje građanima:

- Integrativni obrazac "CUD" (modello integrativo CUD)
- Obrazac "730" za prijavljivanje prihoda (modello 730/1-bis redditi)
- Standardni obrazac "Unico" za fizička lica (modello Unico persone fisiche)

Potrebno je, naravno, i navesti **matični broj (codice fiscale)** instituta **Burlo Garofolo: 0012443032**

KORISNI BROJEVI

Centrala bolnice

☎ 040 3785 111

Zajednički kontakt centar (Call Center) regionalnog Zavoda za zdravstvenu zaštitu i Centra za socijalni rad

☎ 0434 223522

Od ponedjeljka do petka 07.30 - 18.00

Subotom 08.00 - 12.00

Služba za odnose sa javnošću (URP)

☎ 040 3785 461

Od ponedjeljka do petka 10.00 - 12.00

E-mail: urp@burlo.trieste.it

Hitna medicinska pomoć

☎ 118

Zvanični internet sajt

www.burlo.trieste.it

IRCCS Burlo Garofolo

adresa: Via dell'Istria, 65/1- 34137 Trieste

Priredila Služba za Odnose s Javnošću (URP)

Ažurirano u srpnju 2015