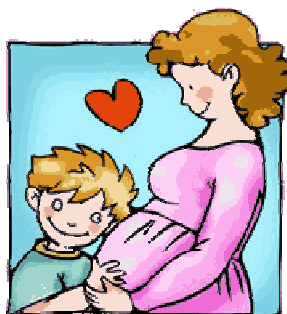


**BURLO**

## Guide des Services



Institut d'Hospitalisation et des Soins à Caractere Scientifique  
Mère-Enfant "Burlo Garofolo" - Hôpital de hautement  
spécialisé et d'importance nationale pour la santé des femmes  
et des enfants.

**FRANÇAIS**

Mise à jour en Juillet 2015

## **Présentation :**

L'institut Burlo Garofolo est un centre de soins de santé à caractère scientifique maternelle et infantile, il se distingue comme un hôpital de haute spécialisation et d'une importance nationale dans le secteur pédiatrique et dans la protection de la maternité et la sauvegarde de la santé des femmes. De plus, à un standard exceptionnel, une finalité de recherche dans le domaine biomédical et dans l'organisation des services de santé, des innovations des modèles d'assistance et de transfert de connaissances, ainsi que la fourniture d'un centre de soins intensifs.

Assure la prestation de services de diagnostic, de soins et de rééducation aux citoyens de la province de Trieste, Friuli Venezia Giulia et autres régions Italiennes ainsi qu'aux étrangers.

Il est le siège de clinique et des services de diagnostic Universitaire, régi par un accord spécifique avec les autres Universités de Trieste, en vertu de laquelle se développe l'enseignement et la recherche.

## **Les VALEURS**

L'I.R.C.C.S "Burlo Garofolo" se base sur les principes suivants :

- **Egalité**
- **Impartialité**
- **Continuité**
- **Droit au choix**
- **Participation**
- **Efficiences et efficacité**

## LES ENGAGEMENTS DE L'INSTITUT

L'Institut s'engage à protéger les droits des personnes et est recommandé de suivre quelques règles générales de conduite afin d'assurer le bon déroulement des activités et une bonne coexistence 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 le 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 sections/services sans aviser le personnel.

## CONTACT TÉLÉPHONE

### Services de pédiatrie

STRUCTURES	TELEPHONE Day Hospital	TELEPHONE Degenze
Clinique de pédiatrie	040 3785 271	040 3785 353
Endocrinologie, auxologie et diabétologie	040 3785 271	040 3785 353
Gastroentérologie et nutrition clinique	040 3785 397	040 3785 353
Allergologie et traitement e l'asthme	040 3785 222	040 3785 353
Rhumatologie pédiatrique	040 3785 263	040 3785 353
Patologie aux métaboliques rares	040 3785 283	040 3785 353
Onco-hématologie pédiatrie/ Greffe de la moelle osseuse	040 3785 309	040 3785 276 040 3785 561
Neuropsychiatrie Infantile	040 3785 378	040 3785 353
Audiologie ORL Chirurgie et l'Urologie, Ophthalmologie pédiatrique et strabologie, Dentisterie pédiatrique, Orthopédie pédiatrie	040 3785 508	040 3785 354
Pédiatrie d'urgence avec les service des pédiatriques		040 3785 333
Centre régional de la vessie neurogène	040 3785 442	040 3785 354
Anesthésie et Réanimation		040 3785 238
Cardiologie	040 3785 248	

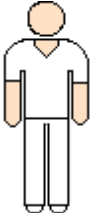
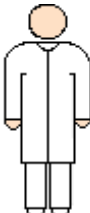
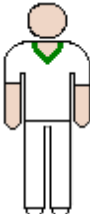

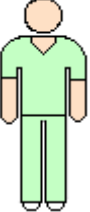


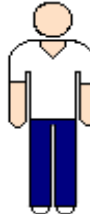
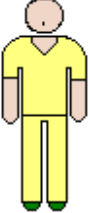

## Secteur nouveau-né/e

STRUTTURE	TÉLÉPHONE Day Hospital	TÉLÉPHONE d'hospitalisations
Clinique de Gynécologie Obstétrique	Gynécologie 040 3785 458	Gynécologie 040 3785 384
Pathologie Obstétrique	Obstétrique 040 3785 300	Obstétrique 040 3785 319
Médecine néonatale et Soins intensifs nouveau- né	040 3785 439	040 3785 371
Cohabitation mère-bébé		040 3785 346
Diagnostic échographique prénatal et gynécologique	040 3785 247	
Aide médicale à la procréation	040 3785 566	

## Autres services

STRUCTURE	TELEFONO
Radiologie à but pédiatrique	040 3785 363
Service de transfusion	040 3785 274
URP Bureau des relations publiques	040 3785 461
Archives ,dossierss cliniques e retrait des rapports	040 3785 468
Direction Centrale de Réservation (CUP)	040 3785 629

## NOS UNIFORMES

	<p><b>BLANC</b>  Médecins, pharmaciens, psychologues  Le personnel de directions  et de l'assistant social.  (chemises colorées avec poche, selon le profil de  l'adhésion)</p>	
	<p><b>COL BLANC VERT</b>  Résidents, boursiers et les entrepreneurs</p> <p style="text-align: right;"><b>VERT</b>  médecins de la réanimations</p>	
	<p><b>VERT (AIGUE-MARINE)</b>  Les infirmières, les infirmières pédiatriques</p> <p><b>sage- femmes</b> <span style="float: right;"><b>saumon</b></span></p>	
	<p><b>BLEU</b>  personnele techniciens de Radiologie et laboratoire ,  zone de rihabilitation technique</p> <p style="text-align: right;"><b>BLANC E BLEU</b>  Techniques de kinésithérapie respiratoire et FKT</p>	
	<p><b>JAUNE</b>  Les operateurs sociaux. et sanitaires  .Puericultrici Et infirmières générales (col d'une couleur  plus foncée)</p>	

## COMMENT FAIRE POUR NOUS REJOINDRE

### **En voiture**

Le long de l'autoroute A4 Venezia-Trieste, passer le péage de Duino-Lisert continuer le long de l'autoroute en suivant les panneaux d'indication "Ospedale Burlo Garofolo"( environ 25 km).

Il existe 50 places de stationnement dédiées au public à l'intérieur de l'hôpital (De tout ces sièges, 5 sont réservés aux voitures des personnes handicapées).

De 14.00 à 07.00 le stationnement prévu pour les employés, situé juste avant la sortie, est également ouvert aux visiteurs Il y a peu de poste disponible pour les véhicules au environ de l'hôpital.

### **En avion**

L'escale de l'aéroport international se trouve à Ronchi dei Legionari: vous pouvez rejoindre Trieste avec le bus numéro 51, tous les 30 minutes vous avez un départ du bus qui vous porte en ville et le trajet dure environ 50 minutes. Le dernier arrêt du bus se trouve dans la station du bus de Trieste juste à côté de la gare, à la Place de la Liberté (Piazza della Libertà).

### **En train**

Une fois arrivée à la gare centrale de Trieste au niveau de la place de la Liberté, vous pouvez rejoindre l'hôpital en bus ou en taxi.

### **Le bus**

De la gare, il n y a pas une ligne direct pour atteindre l'hôpital , il faut changer de Bus.

Il est suggéré de prendre le Bus 1 au niveau de Place de la Liberté (piazza della Libertà) pour aller à la Piazza Goldoni, ensuite prendre le Bus 10 qui vous porte jusqu'à Burlo.

Pour entrer dans le Bus, vous pouvez acheter des ticket de bus dans des kiosques ou des boutiques "tabacchi".

### **En taxi**

A l'entrée du côté de la gare centrale ou devant la station de train , il ya un service de taxi (s'il n y a pas de Bus, vous pouvez appeler au nombre 040 - 307730 ou Taxi Alabarda 040 - 390039).





## ACCÈS AUX SERVICES

### **Les consultations et les prestations specialisees 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 (ricetta) du médecin traitant, parce que les procédures administratives nécessitent l’insertion du code barre present sur 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 central du rez-de-chaussée « Atrio Centrale al Piano Terra », de 7h45 à 19h20 ;
- Après des guichets CUP du bâtiment des services de consultation externe « Palazzina Ambulatori » de 11h30 à 13h20 ;
- Après des guichets CUP du Centre Hospitalo-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 ») ;
- Après des pharmacies conventionnées ;
- Par téléphone, par le biais du numero unique, call center santé et social ☎0434-223522, du lundi au vendredi, de 7:30 à 18:00, samedi de 8:00 à 12:00 ;
- 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.

Les patients sans ordonnance, mais qui ont besoin d'une visite urgente en obstétricaux gynécologiques peuvent aller directement au niveau de **l'accueil - obstétrique gynécologique** 1er étage escalier D, à côté de la salle d'accouchement .

Les prestations de service effectuées par salle d'accueil gynécologie obstétrique, sont soumis au paiement de ticket prévu par la nomenclature tarifaire .

Rappelez-vous que l'IRCCS Burlò Garofolo n'a pas de soin de premier secour pour les adultes.

Pour accéder aux services fournis par les spécialistes de Burlo en **regime libre profession**, vous devez identifier à l'avance le nom du professionnel. Le paiement se fait avant le service et il n'est pas nécessaire la prescription du médecin.

## **LA «PRIVACY»**

L'Institut s'engage à de garantir le droit des enfants et de leurs familles, des femmes et des citoyens à la confidentialité sur l'état de la santé et sur les prestations effectuées et au respect de la vie privée pendant les interventions diagnostique et les traitements en général.

Le traitement des données personnelles aussi sensibles est effectuée à des fins de soins et à des fins de recherche et d'enseignement.

Le traitement des données est effectué avec ou sans l'utilisation de moyens électroniques. Tous les opérateurs qui ont accès aux systèmes informatisés sont identifiés, ils sont tenus aux secrets professionnel et / ou au bureau et dans tous les cas autorisé au traitement.

## L'ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS

### Les Première visite ambulatoire et prestation spécialiste en pré-admission

Pour la première visite ,il est autorisée, selon le reglement, la présence d'un seul parent ou représentant légal, qui est responsable de:

1. l'auto-certifier se fait *par écrit* pour leurs droits parentaux (valable pour un an);
2. confirmer *par écrit* l'accord aux traitements des données personnelles et sensibles, au transfert d'informations à des tiers (pédiatre, etc.) (valable pour un an);
3. autorisation *écrite* pour adulte «délégés» pour accompagner le mineur à l'etape successive (valable pour un an);
4. autorisation *par écrit* de l'accès autonome du mineur qui à atteint l'âge de 16 ans, les prestations prévues par le chapitre "Deuxième accès et ultérieurs" (valable pour un an);
5. confirmer par écrit un consentement spécifique en cas des prestations invasive (validité contextuelle).

Il ya quelques restrictions et exceptions qu'il faut évaluer de temps à autre.

## PRESTATIONS RADIOLOGIQUES

### 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 (ricetta) du médecin traitant, parce que les procédures administratives nécessitent l’insertion du code barre de la prescription.

Le jour des examens il faut porter avec soi la documentation précédente des examens.

### Qui peut prendre un rendez vous

L'intéressé/e ou une autre personne, à condition qu'il soit munie de la documentation nécessaire.

## **Comment prendre un rendez vous en radiologie:**

### **• Chez les enfants**

- En ce qui concerne les examens tels que l'imagerie par résonance magnétique, la tomodensitométrie, les examens radiologiques impliquant une préparation (\*), des échographies, il serait important de communiquer avec le Secrétariat de la SC Radiologie en appelant au numero: 040 3785 363 de lundi à vendredi de 7.30 à 13.30 (uniquement le mardi de 9.30 à 13.30)
- En ce qui concerne les examens radiologiques qui ne nécessitent aucune préparation (\*), il est prévue un accès direct du lundi au vendredi de 7.30 à 13.30 (uniquement le mardi de 9.30 à 13.30) au Secrétariat de la SC Radiologie - Scala B - premier étage.

(\*) On attend par préparation, une ou plusieurs des conditions suivantes: le jeûne, lave intestinal, des tests sanguins, possible suspension de thérapies en cours

### **• À l'âge adulte :**

Contactez:

- Au guichet CUP de Burlo au niveau l'atrium central du rez de chaussée, du lundi à vendredi de 7h45 à 19h20
- Au niveau de tous guichets CUP de l'institut Hospitalier Universitaire e des Districts de l'institut pour les services de santé n. 1 Trieste (CUP interaziendale)

Ou par téléphone:

- à travers le Call Center 0434 223522, de lundi à vendredi de 7.30 à 18.00 et le samedi de 08.00 à 12.00.

N.B. En cas de grossesse ou de suspicion d'être enceinte, informez votre médecin ou le personnel de la radiologie

## **ANALYSE DE LABORATOIRE**

Il n'est pas nécessaire prendre rendez vous pour effectuer des tests de laboratoire, sauf en cas d'une enquête afin de définir le caryotype (la réservation ce fait au niveau du CUP, en personne ou prendre rendez vous sur Internet).

### **Qui peut effectuer les examens de laboratoire**

Les prestations sont garantis pour les patients dont l'age est compris entre 0-18 ans, les femmes enceintes et tous les services fournis exclusivement par nos laboratoires.

### **Quels sont les documents nécessaires pour effectuer des examens.**

Il est recommande avoir la carte d'assurance maladie et l'ordonnance (prescription) d'un médecin, parce que les procédures administratives nécessitent l'insertion du code à barres des demandes.

### **À quel moment s'effectue les examens**

Les examens de laboratoire peuvent être effectués du lundi au vendredi de 07.30 à 10.00.

### **Comment s'effectue les examens**

- On Accède directement au guichet CUP du centre de prelevement, au 1er étage de l'immeuble au niveau de la salle d'accueil,pour la procédure de reception et de paiement, si on doit payé ;
- Successivement s'effectue les examens au Centre de Prélèvement.

Les enfants âgés de 0 à 14 ans ont un accès prioritaire: ne pas retirer le numéro "eliminacode" et ils ont la priorité au première guichet libre.les **Enfants de moins de 18 ans doivent être accompagnés par la personne exerçant l'autorité parentale.**

I est possible de demander à l'instant d'envoyer le bilan d'examen à la maison.

## **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 cas 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 ou s'effectue des paiement de prestation à Libre Profession ;
- Aux guichets CUP de l'Hôpital Universitaire et aux Districts des Entreprises pour les Services de Santé n. 1 de Trieste.
- On line au site [www.burlo.trieste.it](http://www.burlo.trieste.it)
- Dans des cas exceptionnels, le paiement peut être effectué par virement bancaire selon les informations fournies par le personnel.

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

On peut payer au comptant, par carte bancaire ou carte de crédit.

## **RETIRER LES RESULTATS**

### **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.

#### **Où peut-on retirer les résultats**

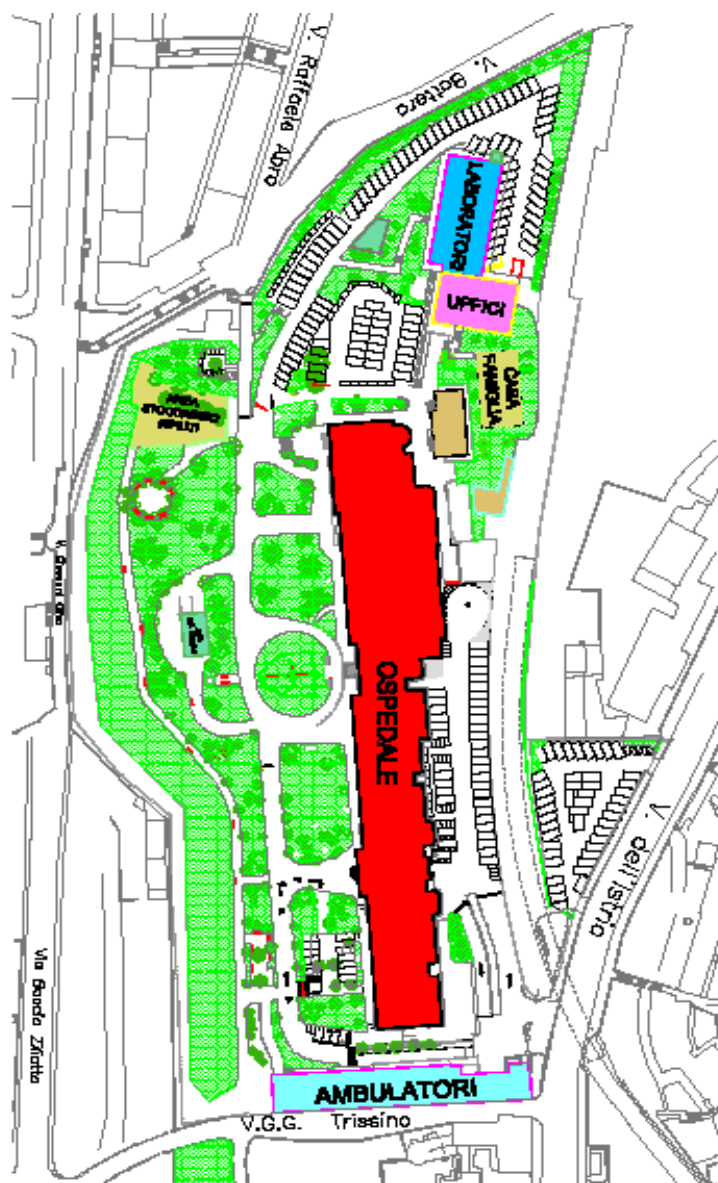
En se présentant au guichet d'information "Servizio Informazioni", on peut retirer les résultats de :

- 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), le non retrait des résultats dans un délai de 30 jours après l'examen comporte le paiement du montant total de la prestation.

## Carte





## QUELQUES CONSEILS INFORMATIONS UTILES POUR LE SEJOUR A L'HOPITAL

### *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 emmener avec soi ?*

- linge, pyjama ou chemise de nuit, robe de chambre, pantoufles, effets personnels, serviettes et le nécessaire pour l'hygiène personnel (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 de porter 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 :***



Hospitalisation Pédiatrique: de 14.00 à 19.00  
Hospitalisation Obstétrique et Gynécologie:  
de 14.00 à 16.30 et de 19.00 à 20.30.

**Il est recommandé de limiter les visites au service de gynécologie et obstétrique de l'hôpital à un seul visiteur à la fois et de respecter les heures de visite préétablies.**

Dans les services de Réanimation, de Soins Intensifs nouveau-né et d'Héмато-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 de « *Cohabitation mère-bébé* » (*Rooming in*) est appliquée ; on accorde à la maman 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.

## **Rafraîchissements:**

Dans les oreillettes des 3 bâtiments principaux sont situés des machines distributrices de café, des boissons, des collations, et en cas de nécessité, il est installé une machine pour l'échange de billets dans le hall principal.

## **Entretiens avec les médecins:**

Il est toujours possible pour les membres de la famille d'avoir des informations sur la santé des patients par le canal du médecin traitant ou en demandant un entretien avec le "Primario" par le canale de la coordonnatrice des infirmiers, dans le respect des règles établies par la loi sur la «vie privée».

## **Visites de médecin et des tests de diagnostic:**

Selon les Normes, on peut avoir durant la matinée et pendant les visites la présence des étudiants et des jeunes médecins en formation spécialisées qui fréquentent les différents services de l'Institut.

La loi exige que, avant d'être soumis à des tests de diagnostic et des interventions thérapeutiques, le patient, bien informé, doit exprimer son consentement par écrit. Dans le cas des enfants de moins de 18 ans, le consentement doit être donné 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).

## **AUTRES SERVICES**

### **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.

Pour contacter un ministre des autres cultes, on peut présenter la demande au Coordinateur du personnel infirmier.

### **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 a prescrit ;
- comprendre ce que vous ferez, 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.

### ***Accès aux prestations de soins de santé :***

Les personnes qui ne sont pas enregistrées dans le système national de santé et ont besoin de soins médicaux ,peuvent demander toutes les informations nécessaires à la Direction CUP qui s'occupe de la demarche administratives nécessaires pour l'accès aux prestations. Il est nécessaire de se rendre à la Direction CUP, avant toute prestation de services de santé il est important de porter avec soi la carte d'identité et l'assurance.

### ***L'ecole à l'hôpital:***

il y a des sections d'écoles primaires et secondaires du premier et second degré à l'IRCCS Burlo Garofolo ou se deroule des activités éducatives et didactiques, assurant la liaison avec les écoles d'appartenance et de droit à l'éducation des enfants malades. Bien qu'il s'adressée à tous, l'école de l'hôpital est

particulièrement important pour les patients à long terme et pour ceux qui vivent en réadmissions.

Il peut avoir intervention sur demande en s'adressant aux écoles, au personnel du département ou directement aux enseignants ou par mail, en utilisant les adresses trouvées dans des tracts affichés dans les salles.

## ***Service des Relations avec le Public (URP)***

Le Service des Relations avec le Public « Ufficio Relazioni con il Pubblico » s'occupe du service d'informations adressées aux usagers, collabore avec les associations de bénévolat, recueille et analyse les recommandations et les réclames 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) réclame/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.**

Le réclames et/ou recommandations peuvent être présentées:

- en personne, auprès du Service des Relations avec le Public « U.R.P. » situé au rez-de-chaussée du bâtiment des cabinets de consultation externe « Piano Terra della 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 réclames « 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 « URP » auprès de l'Hôpital "Burlo Garofolo" Via dell'Istria 65/1 34137 – TRIESTE ou au numéro de télécopie 040 3785487

## Associations de Bénévolat

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

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 ».



### 5 X MILLE

Avec le "cinque per mille", on peut choisir de donner une subventions à Burlo Garofolo une petite part des impôts sans aucune charge économique supplémentaire. La contribution sera utilisée pour financer des bourses d'étude et des contrats à des chercheurs, mais aussi pour acheter des machines ou équipements nécessaires pour maintenir et améliorer les normes d'excellence qui caractérisent les services offerts aux enfants et à leurs familles.

À la fin de la déclaration d'impôt, vous pouvez signaler au comptable ou l'exploitant de la CAF votre intention de faire un don de "5 per mille", en signant simplement l'espace: «**Financement de la recherche en santé**» présente sur les modèles suivants mis à la disposition de "Agenzia delle Entrate":

modèle intégratif CUD

modèle 730/1-bis redditi

« modello Unico persone fisiche »

**en indiquant le code fiscal de Burlo Garofolo 00124430323**

## **CONTACT UTILES**

**Standard**

**☎ 040 3785 111**

**Call Center de la Santé  
Sociale**

**☎ 0434 223522**

**Lundi/vendredi 07.30-18.00**

**Samedi 08.00 - 12.00**

**URP**

**☎ 040 3785 461**

**Service des Relations avec le  
Public**

**De lundi à vendredi de 10.00  
à 12.00**

**E mail: [urp@burlo.trieste.it](mailto:urp@burlo.trieste.it)**

**Emergence Sanitaire**

**☎ 118**

**Site de l'Institut**

**[www.burlo.trieste.it](http://www.burlo.trieste.it)**

**IRCCS Burlo Garofolo**

Via dell'Istria, 65/1- 34137 Trieste

Fait par le Service des Relations avec le Public

Mise à jour en Juillet 2015