

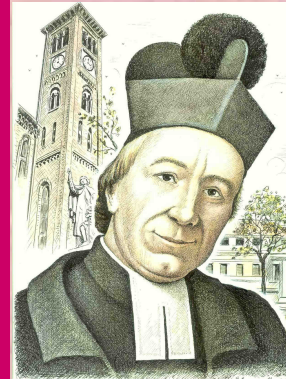
OSPEDALE COTTOLENGO

Presidio Sanitario

Via Cottolengo 9 - 10152 Torino

☎ Centralino 011 / 52.94.310

www.ospedalecottolengo.org



CARITAS CHRISTI
URGET NOS

Si giunge in ospedale per un bisogno di salute, si richiede una visita medica o l'esame; a volte, è necessario il ricovero.

Ogni persona, qualunque sia la sua origine, la sua storia personale, all'Ospedale Cottolengo è accolta con rispetto.

Attraverso l'opera del personale sanitario e amministrativo si concretizza l'insegnamento del Santo: fornire prestazioni nella logica della qualità dei servizi, promuovere un servizio globale della persona con quella competenza professionale che ha, come valore fondamentale, il rispetto e la dedizione verso i più bisognosi.

Piegare e imbucare nell'apposita cassetta

UNA GUIDA PER ORIENTARSI IN OSPEDALE

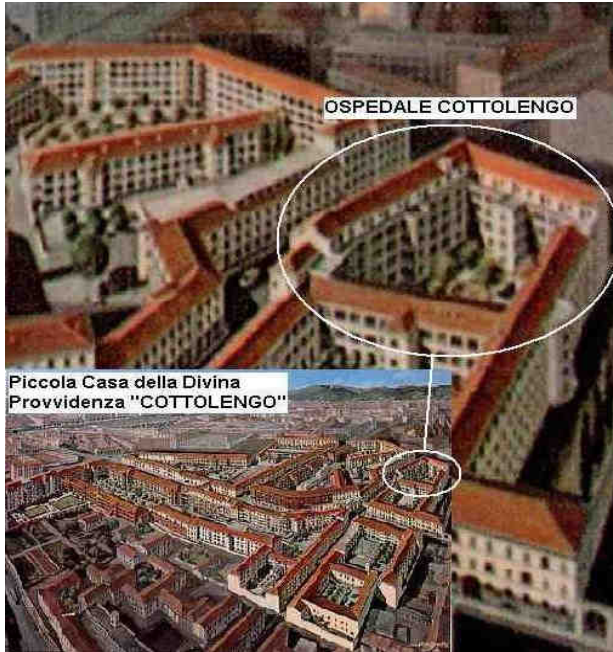
Gentile Signora, Gentile Signore,

nel darLe il benvenuto nel nostro Ospedale, La invitiamo a leggere questo opuscolo informativo; in esso troverà notizie che, crediamo, Le potranno essere utili.

La Direzione

LA STORIA DEL NOSTRO OSPEDALE

L'assistenza e la cura degli ammalati fu la prima attività caritativa realizzata da San Giuseppe Cottolengo. L'Opera del Cottolengo inizia con l'assistenza ai malati con il "Deposito de' poveri infermi del Corpus Domini" aperto il 17 gennaio 1828. Chiuso il "Deposito" nel settembre del 1831, il Cottolengo continuò l'assistenza ai malati nella Piccola Casa della Divina Provvidenza, aperta il 27 aprile 1832. Il Calendario Generale pe' Regii Stati del 1835 attesta



nella Piccola Casa la presenza di "Infermerie" le quali saranno poi comunemente denominate "Ospedale della Piccola Casa" o semplicemente "Ospedale Cottolengo". Con il riconoscimento giuridico civile mediante RD 17 agosto 1833, la Piccola Casa della Divina Provvidenza poté annoverare l'attività ospedaliera tra i suoi fini istituzionali legalmente riconosciuti. La Regione, con delibera del 10/5/1977, autorizzò la

Piccola Casa all'apertura e all'esercizio della Casa di Cura Privata "Cottolengo". Con il DPR 22/5/1981 venne riconosciuta la natura giuridica privata della Piccola Casa. Fin dal 1932 la direzione della Piccola Casa si orientò verso l'istituzione di una Scuola Infermieri. L'inaugurazione ufficiale della scuola avvenne l'8/11/1936, oggi l'Ospedale è sede dei corsi di laurea infermieristica in convenzione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Roma. L'8/7/2003, la Giunta Regionale, con deliberazione n. 34/9882, ha accreditato in via definitiva l'Ospedale: con tale provvedimento l'Ospedale eroga tutte le prestazioni assistenziali a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Con Deliberazione del Consiglio Regionale del 16 maggio 2006 n. 69-16224 la Casa di Cura "Ospedale Cottolengo" viene trasformata in Presidio Sanitario .

SEGNALAZIONI E PROPOSTE

Per contribuire al miglioramento dell'Ospedale, può utilizzare questo modulo per esprimere reclami, suggerimenti e ringraziamenti, Le chiediamo di compilarlo e imbucarlo nell' apposita cassetta che troverà all'ingresso dell'Ospedale, vicino all'Ufficio Informazioni o consegnarlo al punto d'ascolto URP.

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico
Ufficio Qualità dell'Ospedale Cottolengo

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

Data _____ Firma del segnalante _____

Segnalazione del/la Sig./Sig.ra _____

Abitante a _____

Prov. _____ Cap _____

in Via _____

n. _____

Telefono _____ Cell. _____

E-mail _____

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Si informano i Sigg.ri Utenti che i dati personali, acquisiti dall'URP, sono trattati nel rispetto della normativa vigente (D.Lgs. 196/2003) per le finalità istituzionali e, in particolare, per il miglioramento della qualità dell'assistenza.

LA PREVENZIONE DEL RISCHIO INFETTIVO

La Direzione Sanitaria dell'Ospedale è impegnata da anni nella promozione di attività nel campo della prevenzione e controllo delle infezioni, a tale scopo, è presente l'Unità Operativa per il rischio infettivo e il Comitato di Controllo delle infezioni. I risultati soddisfacenti dei programmi di controllo e di sorveglianza epidemiologica dimostra quanto il personale sanitario sia attento nelle cure prestate ai pazienti ricoverati.

SERVIZIO SOCIALE

UFFICIO SERVIZIO SOCIALE

Via Cottolengo 13

Tel. 011/ 52.25.547 - Fax 011/ 52.25.545

Per le segnalazioni rivolgersi all'infermiera coordinatrice del reparto
L'Assistente Sociale riceve su appuntamento

Il Servizio Sociale Ospedaliero è presente ai fini di garantire interventi sociali integrati con quelli sanitari per una presa in carico globale della persona.

Esso fornisce supporto e consulenza al paziente e alla famiglia durante il ricovero ospedaliero e nel percorso di accettazione della malattia, in particolare nelle situazioni in cui emergono problemi in rapporto all'organizzazione post-ospedaliera, per poter assicurare al paziente le condizioni adeguate al momento della dimissione. A tale scopo vengono attivati:

- ◆ colloqui individuali con la persona malata e con i familiari per la focalizzazione del problema e per stabilire un efficace piano di intervento;
- ◆ consulenza e sostegno psico-sociale e tecnico durante le diverse fasi della gestione del problema individuato;
- ◆ consulenza e informazioni riguardanti i servizi pubblici sanitari, assistenziali e previdenziali, per un miglior utilizzo da parte dell'utenza delle risorse esistenti;
- ◆ risorse quali il Servizio Sociale di Territorio, i servizi sanitari domiciliari, le agenzie di volontariato, i servizi di sostegno psicologico;
- ◆ prenotazione dei degenti presso strutture sanitarie accreditate per la lungodegenza o la riabilitazione post dimissione;
- ◆ ricerca e promozione di gruppi e di reti sociali utili a rispondere ai bisogni individuali e collettivi.

INDICE

| | | | |
|--|--------|-------------------------|---------|
| Informazioni generali | pag. 3 | Ricovero | pag. 10 |
| Struttura dell'Ospedale | pag. 4 | Centro di formazione | pag. 13 |
| Come prenotare | pag. 6 | Servizio sociale | pag. 14 |
| Prenotazioni da effettuare direttamente presso i servizi | pag. 7 | Segnalazioni e proposte | pag. 15 |

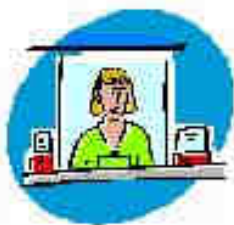
INFORMAZIONI GENERALI

L'Ospedale si trova in Via Cottolengo n. 9, nei pressi di Piazza della Repubblica (Porta Palazzo). La zona è servita da diverse linee di trasporto pubblico 3-4-10-11-12-16-18-19-27-49-50-51-51/-52-57-60-72-72/ con fermate in Corso Giulio Cesare, Piazza della Repubblica, Corso Regina Margherita e Via Cigna. Arrivando in auto, è consigliabile usufruire dei parcheggi a pagamento e degli spazi consentiti: Corso Regina Margherita (controviali), Piazza Maria Ausiliatrice, Via Ariosto, Via San Pietro in Vincoli, Via Cagliari.

L'accesso di auto private dal passo carraio di Via Cottolengo n. 13/a è consentito soltanto per il tempo necessario a permettere la discesa dei pazienti, con difficoltà motorie, presso gli scivoli di entrata, situati nel cortile.

Dallo stesso ingresso è possibile accedere anche alla Cappella dell'Ospedale ed alle camere mortuarie. Dall'ingresso di Via Cottolengo n. 13 è possibile accedere al Centro di Formazione, al Servizio Sociale Ospedaliero e Controllo Infezioni Ospedaliero (CIO) e all'Ufficio Qualità - URP. Per richiedere ausili o assistenza per il trasporto di persone disabili, occorre rivolgersi allo **Sportello Informazioni** di Via Cottolengo n. 9.

STRUTTURA DELL'OSPEDALE



SPORTELLO INFORMAZIONI

Via Cottolengo, 9 (piano terra)

aperto tutti i giorni

dalle ore **7.30** alle ore **19.30**

Telefono 011/52.94.310

Negli atri degli ascensori e delle scale sono posti dei pannelli indicatori che richiamano i nomi dei reparti e servizi sotto elencati. L'Ospedale è disposto su cinque livelli, ciascuno dei quali ospita attività distinte. I visitatori e i pazienti possono raggiungere le zone utilizzando gli *appositi ascensori dedicati esclusivamente al trasporto delle persone o le scale*.

Per ulteriori informazioni e indicazioni ci si può rivolgere allo **sportello informazioni**.

PIANO SOTTERRANEO

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
(TAC, Radiografia, Ecografia, Servizio senologia)

FISIOKINESITERAPIA, LOGOPEDIA (per adulti)
Rieducazione funzionale, Terapie fisiche strumentali

PIANO TERRENO

◇ SPORTELLI:

Prenotazioni, Prestazioni ambulatoriali e Ricoveri, Pagamento Ticket, Ritiro referti

- ◇ POLIAMBULATORIO
- ◇ LABORATORIO ANALISI
- ◇ CENTRO PRELIEVI
(Esecuzione esami pre-ricovero)
- ◇ SERVIZIO DI CARDIOLOGIA

ASSISTENZA RELIGIOSA



Ogni giorno il cappellano visita i reparti e si rende disponibile per colloqui personali con l'ammalato, se questo lo richiede.

Per chi lo desidera dal lunedì al sabato, presso la Cappella "San Pietro" (2° piano), vi è la possibilità di partecipare alla Santa Messa alle ore 16.00 e alla preghiera del Santo Rosario alle ore 16.30.

La domenica la Santa Messa, oltre che nella cappella, alle ore 09.00, viene celebrata anche nei soggiorni di alcuni reparti: alle ore 09.30 e alle 10.00.

I pazienti di confessione diversa dalla fede cattolica potranno ricevere l'assistenza spirituale dal loro ministro, facendone richiesta all'infermiera coordinatrice del reparto.

CENTRO DI FORMAZIONE

Telefono 011 / 52.94.481 Fax 011 / 52.94.489

formazione@ospedalecottolengo.it



Il Centro di Formazione dell'Ospedale Cottolengo, che opera nel rispetto delle regole stabilite dal sistema di gestione qualità, conforme ai requisiti ISO 9001:2000, promuove il suo ruolo di provider di formazione ai sensi anche delle procedure E.C.M. gestendo gli eventi formativi rivolti al personale dipendente e a professionisti esterni.

Inoltre, il Centro di Formazione è sede universitaria convenzionata con l'Università Cattolica del Sacro Cuore - Facoltà di Medicina e Chirurgia A. Gemelli di Roma per i seguenti corsi:

- ◆ Corso di Laurea in Infermieristica
- ◆ Corso di Laurea specialistica in Scienze Infermieristiche ed Ostetriche
- ◆ Master Universitario di 1° livello in Management per le Funzioni di Coordinamento per le professioni Sanitarie e Corsi di Perfezionamento.

LEI, GLI ALTRI, L'ORGANIZZAZIONE

Tutte le persone che si trovano in Ospedale devono mantenere un comportamento responsabile nel rispetto delle esigenze dei malati.

Si deve quindi cercare di parlare a voce bassa e di evitare rumori inutili.

L'Ospedale è un'organizzazione complessa e permangono degli orari - per i pasti, le visite e il riposo - che vincolano i comportamenti di tutti.

L'uso personale di televisori e/o altri audiovisivi va concordato con l'infermiera coordinatrice di reparto.

ORARIO VISITE

Nei giorni **feriali**: Dalle 14.00 alle 15.00

Dalle 18.30 alle 20.30

Nei giorni **festivi**: Dalle 14.00 alle 20.30



Per motivi igienico-sanitari, non sono ammesse visite ai bambini di età inferiore a 12 anni, salvo eccezioni stabilite dall'infermiera coordinatrice del reparto.

PASTI

I pasti sono serviti nelle seguenti fasce orarie:

Colazione: 7.00 - 7.30

Pranzo: 12.00 - 13.00

Cena: 18.00 - 18.30



La scelta dei menù proposti avviene attraverso il personale di reparto.

PUNTI DI RISTORO E GIORNALI

Dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 10.00 è presente all'interno dell'Ospedale il giornalino.

Vicino agli sportelli CUP e al Laboratorio Analisi, sono a disposizione dei pazienti e dei visitatori distributori di bevande calde e fredde, snack e panini.



PRIMO PIANO

REPARTI DI:

- ◆ **MEDICINA LAICI**
- ◆ **ORTOPEDIA**
- ◆ **RIABILITAZIONE**

- ◇ UFFICIO DELLA PASTORALE
- ◇ AULA MAGNA
- ◇ UFFICIO CARTELLE CLINICHE
- ◇ UFFICI DI DIREZIONE
- ◇ URP- Punto Ascolto

SECONDO PIANO

REPARTI DI:

- ◆ **MEDICINA RELIGIOSI**
- ◆ **LUNGODEGENZA**
- ◆ **ONCOLOGIA**
- ◇ DH ONCOLOGICO
- ◇ CENTRO ACCOGLIENZA E SERVIZI (C.A.S.)

- ◇ POLIAMBULATORIO
- ◇ CENTRO DI FORMAZIONE
- ◇ SEDE UNIVERSITA' CATTOLICA DEL SACRO CUORE: Corso di Laurea in Infermieristica della Facoltà di Medicina e Chirurgia "A.Gemelli" di Roma

TERZO PIANO

REPARTI DI:

- ◆ **CHIRURGIA GENERALE E GINECOLOGIA**
- ◆ **OCULISTICA / OTORINOLANGOIATRIA** (a gestione dipartimentale)
- ◆ **UROLOGIA**
- ◆ **DAY HOSPITAL MULTISPECIALISTICO**
(Chirurgia - Ortopedia - ORL - Oculistica - Ginecologia - Urologia)
- ◇ SERVIZIO DI ANATOMIA PATOLOGICA
- ◇ BLOCCO OPERATORIO

COME PRENOTARE VISITE

UTILIZZANDO GLI SPORTELLI CUP

Dal lunedì al venerdì: orario 9.30 - 16.00
Sabato: orario 8.30-12.00



Il cittadino deve essere munito dell'impegnativa del medico di base o della prescrizione di un medico specialista del SSN.
Non si effettuano prenotazioni in ASSENZA di impegnativa o prescrizione.
N.B.: per il Laboratorio Analisi accesso diretto (vedere pag.8)
Per evitare spiacevoli disguidi, si prega di ritirare il numero all'eliminacoda posto all'ingresso dell'Ospedale.

TELEFONANDO al numero 011 / 52.94.381

Dal lunedì al venerdì: orario 8.00-12.00 / 13.00-16.00
Tramite FAX 011 / 52.94.311



(indicando i dati personali, allegando la richiesta medica e il n. di fax per la risposta)

DISDETTE PRENOTAZIONI

- ◆ Alla Segreteria telefonica 011/52.94.543 (*sempre attiva*). Occorre comunicare il numero di prenotazione oppure cognome, nome, data appuntamento e tipo di prestazione.
- ◆ Al FAX 011/52.94.311
- ◆ All'indirizzo e-mail: cup@ospedalecottolengo.it



RITIRO ESAMI: Presso lo Sportello Informazioni

Dal lunedì al venerdì: orario 9.00 - 17.00
Sabato: orario 9.00-12.00



Chi ritira esami per conto dell'interessato deve essere munito di un proprio documento d'identità, delega e fotocopia di un documento d'identità del delegante.

PAGAMENTO TICKET

Dal lunedì al venerdì: orario 7.30 - 17.20
Sabato: orario 7.30-11.50

Il pagamento può avvenire allo stesso sportello CUP sia in contanti che con la carta "Bancomat" (no posta-pay, no carte di credito).

PER IL RICOVERO SONO NECESSARI:



- **gli effetti personali:** pigiama o camicia da notte, vestaglia o giacca da camera, calzini e intimo di colore bianco ed in cotone, pantofole chiuse antiscivolo, asciugamani, accappatoio, sapone liquido, spazzolino da denti, dentifricio, pettine, necessario per la barba;
- **la documentazione sanitaria posseduta:** eventuali esami e accertamenti diagnostici eseguiti in precedenza. Può essere utile portare i farmaci che si assumono abitualmente perché è importante comunicare ai medici il nome esatto delle medicine assunte, come pure eventuali allergie o intolleranze;
- **I documenti personali:** carta di identità (permesso di soggiorno e/o passaporto per gli interessati), tessera sanitaria e codice fiscale.

Per motivi di igiene, non portare fiori e/o piante, non portare eventuale sedia a sdraio in quanto è di ostacolo alle operazioni di pulizia.

Si invita ad un uso discreto dei telefoni cellulari che possono interferire con il funzionamento di alcune apparecchiature oltre che a disturbare altri degenti.

La Direzione non si assume la responsabilità di eventuali furti: pertanto non tenere somme di denaro, gioielli, non lasciare incustoditi portamonete, cellulari, ecc.

RICOVERO

Il ricovero, a carico del SSN, avviene su proposta del medico di struttura. Il ricovero programmato è subordinato alla prenotazione da effettuarsi presso

UFFICIO ACCETTAZIONE RICOVERI

ACCETTAZIONE: dal Lunedì al Venerdì dalle 7.00 alle 16.00

PRENOTAZIONE: dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 16.00

Telefono 011/52.94.333 - 011/52.94.396

All'interno dell'Ospedale non esistono ricoveri a pagamento e non sono previste spese integrative di tipo alberghiero.

NOTIZIE UTILI AI DEGENTI

LA PERSONA RICOVERATA HA DIRITTO DI OTTENERE INFORMAZIONI ACCURATE E COMPENSIBILI SUL PROPRIO STATO DI SALUTE, SULL'ESITO DEGLI ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI EFFETTUATI, SULLA TERAPIA DA PRATICARSI E SULLA PROGNOSI DEL CASO.

SOLO IL PERSONALE MEDICO È AUTORIZZATO A DARE INFORMAZIONI.

LA PERSONA RICOVERATA PUÒ CHIEDERLE DURANTE LA VISITA QUOTIDIANA.

I MEDICI, SE AUTORIZZATI DAL PAZIENTE, SONO DISPONIBILI A COLLOQUI CON I FAMILIARI O CON PERSONE DESIGNATE DAL PAZIENTE, IN ORARI STABILITI, APPOSTI NEI SINGOLI REPARTI.

LA PERSONA HA DIRITTO A RICEVERE TRATTAMENTI PER ESSERE SOLLEVATA DAL PROPRIO DOLORE. IL MEDICO E L'INFERMIERE SONO DISPONIBILI AD ASCOLTARLA.



PRENOTAZIONI DA EFFETTUARE DIRETTAMENTE PRESSO I SERVIZI

CENTRO ACCOGLIENZA E SERVIZI (C.A.S.)

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 16.30

Telefono 011/ 52.94.459 Fax 011 / 52.94.560

Segreteria organizzativa dotata di personale medico, infermieristico e amministrativo, rivolta a pazienti oncologici con il compito di accogliere la persona, di informarla sulle modalità di accesso ai diversi servizi dell'Ospedale e di guidarla lungo il percorso di diagnosi e cura, anche prenotando esami o visite specialistiche.



DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 15.30

Telefono 011 / 52.94.350

(RX tradizionale, TAC, Servizio Senologia)

ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Il martedì e il giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 9.30

Telefono 011 / 52.94.391

(Gastrosopia, colonscopia, rettosigmoidoscopia)



FISIOKINESITERAPIA / LOGOPEDIA (per adulti)**Telefono 011 / 52.94.360**

La prenotazione per l'esecuzione di Fisiokinesiterapia in ambito ambulatoriale può essere effettuata

il martedì ed il giovedì dalle ore 14,00 alle ore 15,00

presso lo Sportello ubicato davanti alla palestra di FKT al piano interrato.



Solo per la Logopedia è possibile prenotare telefonicamente al numero

011 / 52.94.360

**LABORATORIO ANALISI****Telefono 011 / 52.94.370****ANATOMIA PATOLOGICA****Telefono 011 / 52.94.372****Accesso diretto senza prenotazione**

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle ore 10.30 è

necessario fare l'accettazione al CUP prima di accedere al

Laboratorio Analisi.

(esclusi: tampone vaginale, tampone uretrale, esami micologici su materiale vario che devono essere prenotati direttamente al Laboratorio Analisi)

Settori della diagnostica:

*ematologia e coagulazione, chimica clinica,
immunosierologia e microbiologia,
citoistopatologia*

URP - PUNTO ASCOLTO

Dal martedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Telefono 011 / 52.94.411**urp@ospedalecottolengo.it**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha la funzione di:

- ◆ assicurare agli utenti tutte le informazioni inerenti alle prestazioni fornite dall'Ospedale e le modalità di fruibilità;
- ◆ assicurare la trasparenza degli atti amministrativi;
- ◆ ricevere encomi, suggerimenti e reclami dal cittadino o da un suo familiare.

PRATICHE AMMINISTRATIVE

Le dichiarazioni attestanti il ricovero sono rilasciate, su richiesta degli interessati, presso lo sportello ricoveri o direttamente in reparto. Quelle attestanti l'avvenuta erogazione delle Prestazioni Ambulatoriali, sono rilasciate direttamente in ambulatorio. Le richieste sono evase in tempo reale.

UFFICIO CARTELLE CLINICHE

Dal Lunedì al Venerdì: dalle 8.30 alle 16.00

Telefono 011 / 52.94.306

Ogni documentazione clinica relativa al ricovero è a disposizione degli aventi diritto.

Per ottenerne copia conforme all'originale l'avente diritto deve presentare richiesta scritta all'Ufficio Cartelle Cliniche secondo la procedura dell'Ospedale.