



Ente Ospedaliero  
**Ospedali Galliera - Genova**  
OSPEDALE DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE



## Carta dei servizi

Presentazione

Emergenza

Come fare per...

Consigli per il ricovero

Tutela e partecipazione

Per i cittadini stranieri...

Numeri utili

**GUIDA PRATICA DEL CITTADINO 2009/2010**

# STRUTTURE E REPARTI

- ▶ Anatomia e istologia patologica
- ▶ Anestesia e rianimazione
- ▶ Blocco Operatorio Centrale (BOC)
- ▶ Cardiologia
- ▶ Chirurgia generale ed epatobiliopancreatica
- ▶ Chirurgia maxillo facciale
- ▶ Chirurgia mediastinica
- ▶ Chirurgia vascolare
- ▶ Cure domiciliari
- ▶ Cure intermedie
- ▶ Cure palliative
- ▶ Day surgery
- ▶ Degenza area critica
- ▶ Dermatologia
- ▶ Emodinamica
- ▶ Endocrinologia
- ▶ Farmacia
- ▶ Fisica sanitaria
- ▶ Fisiopatologia preconcezionale e prenatale
- ▶ Gastroenterologia
- ▶ Genetica medica
- ▶ Geriatria
- ▶ Ginecologia e ostetricia
- ▶ Laboratorio di analisi
- ▶ Laboratorio di genetica umana
- ▶ Laboratorio di istocompatibilità/I.B.M.D.R.
- ▶ Malattie infettive
- ▶ Medicina e chirurgia d'accettazione e d'urgenza (Pronto Soccorso)
- ▶ Medicina interna
- ▶ Medicina nucleare
- ▶ Microcitemia
- ▶ Neonatologia
- ▶ Neurochirurgia
- ▶ Neurofisiopatologia
- ▶ Neurologia
- ▶ Neuroradiologia e radiologia interventistica
- ▶ Oculistica
- ▶ Odontostomatologia
- ▶ Oncologia medica
- ▶ Ortopedia delle articolazioni
- ▶ Ortogeriatria area chirurgica
- ▶ Ortogeriatria area riabilitativa
- ▶ Osservazione breve intensiva (O.B.I.) e degenza breve
- ▶ Otorinolaringoiatria
- ▶ Radiochirurgia stereotassica
- ▶ Radiodiagnostica
- ▶ Radioterapia
- ▶ Recupero e riabilitazione funzionale
- ▶ Servizio di immunoematologia e trasfusionale
- ▶ Urologia

Per contattare le strutture e i reparti del Galliera  
rivolgersi al centralino **010 56321**

# Presentazione

**G**entili Famiglie,  
sono lieto di presentarVi la prima Guida pratica ai Servizi Sanitari dell'Ospedale Galliera.

Uno strumento che abbiamo pensato e realizzato per facilitare la ricerca delle tante informazioni che riguardano la complessa attività del Galliera. Ogni giorno siamo impegnati su più fronti per offrire il meglio in termini di assistenza sanitaria, di tecnologie diagnostiche e terapeutiche e di ricerca, il tutto nel pieno rispetto dell'inviolabile dignità di ogni persona.

Un impegno totalmente ricambiato dalle migliaia di contatti quotidiani e dall'affetto che lega da sempre la Città al suo Ospedale, il Galliera, da oltre 120 anni luogo di cura e cultura per la Salute.

Con la Guida desideriamo garantire un'accoglienza sempre più vicina alle esigenze concrete di informazione dei cittadini. Un primo contatto che riteniamo possa semplificare l'accessibilità al nostro Ospedale e alle numerose strutture specialistiche di alto livello.



**Adriano Lagostena**

Direttore Generale

Editore: **SEAT PAGINE GIALLE** via A. Saffi 18 - Torino

Guida pratica del cittadino - Pubblicazione periodica registrata al Tribunale di Torino al n. 5812/04, Direttore responsabile: Mauro Fresco.

Finito di stampare: *luglio 2009*  
presso ILTE S.p.A. - v. Postiglione 14 - Moncalieri (TO)

Progetto grafico e redazione: *Seat Pagine Gialle*

Coordinamento editoriale e testi: *Ufficio Relazioni con il Pubblico e Ufficio Stampa*

Foto Ospedali Galliera

Si ringrazia per il contributo alla realizzazione le strutture dell'Ente e il Comitato Misto Consultivo

Le informazioni contenute nella Guida pratica del cittadino sono aggiornate al 30/06/2009. Nel corso dell'anno potrebbero intervenire variazioni rispetto a quanto riportato.



# Indice

## L'Ospedale

L'Ospedale .....	3
L'Ospedale in cifre .....	4
Ricerca .....	4
Formazione .....	4
Qualità .....	5
Il Comitato Etico .....	5
Galliera: un Ospedale a misura di donna .....	5
Polo Clinico Tecnologico .....	5
2 Registro Italiano Donatori Midollo Osseo .....	6
Microcitemia .....	6
Centro della Tiroide .....	7
Centro di Uroginecologia .....	7
Centro delle Malattie Metaboliche dell'Osso (U.V.O.M.) .....	7
Unità di Valutazione Alzheimer (U.V.A.) .....	8
Residenza Sanitaria Assistenziale ..	8

## Emergenza

118 - Genova Soccorso .....	9
Pronto Soccorso .....	9

## Come fare per...

Raggiungere l'Ospedale .....	11
Prenotare un esame o una visita specialistica .....	16
Pagare il ticket .....	17
Eseguire le analisi .....	17
Ritirare i referti delle analisi .....	17
Prenotare una visita intramoenia (Libera professione) .....	18
Richiedere la cartella clinica .....	18

## Consigli per il ricovero

Il ricovero ospedaliero .....	19
Divise del personale .....	19
Accettazione degenti .....	20
Che cosa portare... ..	20
Che cosa non portare... ..	20
Orari dei pasti .....	20
Orari di visita .....	21
Presenza di un familiare e assistenza privata di supporto .....	21
Servizi interni all'Ospedale .....	22
Dimissioni .....	22
Ritiro dei farmaci .....	23
Servizi esterni all'Ospedale .....	23

## Tutela e partecipazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) .....	24
Regolamento di tutela .....	24
Partecipazione .....	27
Comitato Misto Consultivo .....	28
Associazioni di volontariato e tutela .....	28

## Per i cittadini stranieri...

## For the foreign citizen...

## Numeri utili



# L'Ospedale

La storia, la ricerca, la formazione, la qualità, la tecnologia e le eccellenze dell'Ospedale Galliera, da sempre al servizio del paziente

## L'OSPEDALE

L'Ente Ospedaliero Ospedali Galliera, già Opera Pia De Ferrari Brignole Sale, edificato grazie alla generosità di Maria Brignole Sale Duchessa di Galliera, sin dalla sua origine ha avuto l'obiettivo di offrire cure sanitarie a tutto campo in grado di curare i malati acuti, i fanciulli e i malati cronici. A tale scopo furono costituiti tre ospedali: il Sant'Andrea (sulla collina di Carignano, attuale sede dell'Ente), il San Filippo (in via San Bartolomeo degli Armeni) e il San Raffaele (a Coronata). Nel corso del primo quarto di secolo del Novecento, per diversi motivi di ordine sia economico che gestionale, i tre ospedali vennero riuniti in un solo stabilimento, quello del Sant'Andrea, da cui deriva l'attuale denominazione di "Ospedali Galliera".

Nel corso della sua storia il Galliera ha mantenuto una propria personalità giuridica in linea con la volontà della Duchessa, che nell'atto di Fondazione del 1877 aveva previsto che la carica



di Presidente a "cui viene affidata l'alta soprintendenza dell'Opera Pia" fosse affidata all'Arcivescovo pro tempore della città di Genova.

Dal 1995 l'Ente Ospedaliero è stato riconosciuto come ospedale di rilievo nazionale e di alta specializzazione. L'Ospedale Galliera ha da sempre voluto essere una struttura aperta al territorio in grado di rispondere alla domanda di salute dei cittadini, "garantendo al malato l'attenzione, la serietà e l'onestà della cura, nel pieno rispetto dell'inviolabile dignità di ogni persona" (Card. Angelo Bagnasco, introduzione al libro "Gli eventi e la vita quotidiana 120 anni del Galliera in 120 immagini"). In linea con questo principio è stata aperta nel 2008 la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) - Galliera, in via C. D. Minoretto 54, che accoglie sia degenti in riabilitazione sia malati di Alzheimer in un reparto specializzato.



## L'OSPEDALE IN CIFRE

- ▶ 8 dipartimenti sanitari diretti dal Dott. Roberto Tramalloni, Direttore Sanitario;
- ▶ 3 dipartimenti amministrativi diretti dal Dott. Luciano Grasso, Direttore Amministrativo;
- ▶ 3 dipartimenti interaziendali (Medicina e Chirurgia con Ospedale Evangelico Internazionale e Geriatria con ASL 3 Genovese);
- ▶ 491 posti letto;
- ▶ circa 17.500 ricoveri ordinari in un anno;
- ▶ oltre 11.500 Day Hospital e Day Surgery in un anno;
- ▶ 1100 parti in un anno;
- ▶ oltre 10.500 interventi chirurgici;
- ▶ 1.500.000 prestazioni ambulatoriali in un anno;
- ▶ circa 50.000 accessi al Pronto Soccorso;
- ▶ circa 1750 dipendenti.

## RICERCA

L'Ospedale Galliera è costantemente impegnato nella ricerca attraverso il coordinamento del **Comitato Scientifico** che:

- ▶ elabora indirizzi generali per la predisposizione di linee di ricerca dell'Ente in ambito di linee strategiche;
- ▶ promuove e stimola la ricerca attraverso il reperimento di finanziamenti pubblici e privati;
- ▶ promuove e favorisce l'organizzazione di eventi a contenuto scientifico;
- ▶ promuove e incentiva la pubblicazio-

ne di ricerche scientifiche su riviste nazionali e internazionali;

- ▶ cura i rapporti con il Ministero della Salute e con altri Enti pubblici e privati nazionali ed esteri;
- ▶ predispone il rapporto annuale sullo stato di avanzamento dei programmi di ricerca e sulle prospettive strategiche di sviluppo di attività scientifiche per le varie aree cliniche.

**Telefono:** 010 5634200/4190

**E-mail:** [comitatoscientifico@galliera.it](mailto:comitatoscientifico@galliera.it)

## FORMAZIONE

La Struttura Formazione si occupa di organizzare e coordinare tutta l'attività relativa agli eventi formativi. L'offerta formativa è indirizzata a tutti gli operatori dell'Ente, ma anche a professionisti esterni all'Ospedale. La formazione nell'ambito di un'azienda sanitaria è uno strumento strategico per la crescita delle risorse umane, per lo sviluppo e la valorizzazione delle professionalità e per l'evoluzione del sistema organizzativo.

I corsi e gli eventi sono raccolti all'interno del Piano Formativo Aziendale e prevedono l'intervento di docenti di alto livello. La struttura si trova al secondo piano del padiglione C (ingresso corso Mentana 10).

Per informazioni:

**Telefono:** 010 5632044/  
010 5634046

**Fax:** 010 5634038

La struttura è inoltre sede del **Corso di laurea per professioni sanitarie infermieristiche**, Polo Universitario Facoltà di Medicina e Chirurgia Università di Genova:

**Telefono:** 010 5634034/4033

## QUALITÀ

L'Ospedale Galliera ha definito una serie di percorsi di qualità utili alla valutazione degli aspetti relativi all'informazione, all'accoglienza, all'attenzione alla persona, all'efficacia e sicurezza delle cure, ai tempi di attesa e alla riduzione del rischio clinico. Ogni anno sono effettuate diverse rilevazioni della qualità percepita per monitorare la soddisfazione dei cittadini. È in corso il processo di certificazione delle strutture ISO 9001/2008.

## IL COMITATO ETICO

Il Comitato Etico è un organismo indipendente che può essere chiamato a esprimere pareri sulle sperimentazioni cliniche per valutare interventi farmacologici o dispositivi medici, sull'opportunità di studi clinici osservazionali e su possibili sperimentazioni finalizzate al miglioramento della pratica clinica. Il Comitato Etico, che ha anche il compito di proporre iniziative di formazione nel campo della bioetica, può essere consultato inoltre in caso di questioni etiche connesse alle attività scientifiche o assistenziali.

Per informazioni:

[comitato.etico@galliera.it](mailto:comitato.etico@galliera.it)

Telefono e fax: 010 5634008

## GALLIERA: UN OSPEDALE A MISURA DI DONNA

Il Galliera è uno degli ospedali nazionali ad aver ottenuto i "3 bollini rosa", massimo riconoscimento della graduatoria per l'alto grado di attenzione spe-

cifica nei confronti delle donne ricoverate, delle malattie femminili e dell'intero percorso di nascita. L'iniziativa, ideata e promossa dall'Osservatorio Nazionale sulla salute della Donna ([www.ondaosservatorio.it](http://www.ondaosservatorio.it)), ha individuato sul territorio nazionale gli ospedali "a misura di donna" attraverso una serie di requisiti per offrire alle pazienti servizi sempre migliori e personalizzati.

## POLO CLINICO TECNOLOGICO

All'Ospedale Galliera, da sempre punto di riferimento per le necessità sanitarie dei cittadini dell'area metropolitana genovese, ligure ed extraregionale, sono presenti diversi Centri di riferimento a valenza nazionale, oltre ai servizi polispecialistici di diagnosi, cura e riabilitazione.

L'Ospedale è dotato di un **Polo Clinico Tecnologico** dell'ultima generazione, che comprende:

- ▶ 1 PET;
- ▶ 3 TAC;

## Nido virtuale

**N**ella sezione Neonati del sito sono inserite, in accordo con i genitori, le fotografie dei bambini nati al Galliera. Grazie al Servizio "Nati Ieri", in collaborazione con "Il Secolo XIX", ogni lunedì sono pubblicati gratuitamente i nomi degli ultimi nati.





## Culla per la vita

**A**l Galliera è attiva la prima culla termica metropolitana della Regione Liguria per i bambini meno fortunati. La culla per la vita, situata vicino al Pronto Soccorso (lato farmacia), è stata inaugurata nel maggio del 2008 in collaborazione con il Lions Club Genova Eur. La culla termica è dotata di tutti i comfort per accogliere il neonato e permette un accesso facile e veloce nel massimo della privacy per il genitore. La culla per la vita è un significativo strumento di tutela e solidarietà per venire incontro a situazioni di difficoltà.

- 3 Risonanze Magnetiche;
- 3 Acceleratori Lineari;
- 2 Angiografi;
- 1 MID (Metal Iron Detector), unico al mondo.

## REGISTRO ITALIANO DONATORI MIDOLLO OSSEO

Il Registro Nazionale Italiano dei Donatori di Midollo Osseo (I.B.M.D.R.) è stato fondato nel 1989 dall'E.O. Ospedali Galliera di Genova con lo scopo di procurare ai pazienti ematologici in attesa di trapianto una donazione volontaria, non consanguinea, con caratteristiche immunogenetiche tali da consentire il trattamento terapeutico con elevate probabilità di successo.

Il Registro Italiano, con i suoi 330.000 potenziali donatori, è la quarta organizzazione mondiale (terza in Europa dopo Gran Bretagna e Germania) per numero di iscritti. Per maggiori informazioni sulla donazione del midollo osseo consultare il sito [www.ibmdr.galliera.it](http://www.ibmdr.galliera.it)

L'I.B.M.D.R. ha sede in via Volta 19 al primo piano.

Telefono: 010 5634434/35

Fax: 010 5634439

E-mail: [ibmdr@ibmdr.galliera.it](mailto:ibmdr@ibmdr.galliera.it)

## MICROCITEMIA

Istituita nel 1963 dal prof. Gennaro Sansone la Microcitemia dell'Ospedale Galliera è la struttura di riferimento della rete regionale delle malattie rare per le anemie congenite e le alterazioni del metabolismo del ferro.

La Microcitemia svolge attività di prevenzione, diagnosi, cura e sorveglianza epidemiologica, con mantenimento dei relativi registri regionali, delle patologie seguite (thalassemie, emoglobinopatie, drepanocitosi, favismo, sferocitosi, diseritropoiesi, emocromatosi congenite). La struttura ha ottenuto la certificazione di qualità UNI-EN-ISO 9001/2000. Presso la Microcitemia è in funzione dal 2005 il biosuscettometro denominato "Magnetic Iron Detector" (MID) nuova metodologia, unica al mondo, che misura il sovraccarico del ferro a livello epatico per la determinazione non invasiva degli accumuli di ferro nel fegato. La Microcitemia si trova al piano terra del padiglione B9 (ingresso CUP, via Volta 6).



Per informazioni:

**Orari:** da lunedì a venerdì 14,30-16

**Telefono:** 010 5634457

### **CENTRO DELLA TIROIDE**

Il Centro è dedicato alla diagnosi, al trattamento e alla prevenzione delle malattie tiroidee; produce attività sanitaria di elevata specializzazione e attività scientifica e didattica mediante l'utilizzo di tecnologie avanzate e di metodologie innovative.

L'organizzazione multidisciplinare permette di gestire un percorso completo che include la valutazione specialistica, gli esami clinico-strumentali e l'eventuale intervento chirurgico. È situato al sesto piano del padiglione C, presso l'ambulatorio di Endocrinologia (ingresso corso Mentana 10).

Per informazioni:

**Orari:** da lunedì a venerdì 8-15

**Telefono:** 010 5634302

**Fax:** 010 57481105

**E-mail:** [centrodellatiroide@galliera.it](mailto:centrodellatiroide@galliera.it)

### **CENTRO DI UROGINECOLOGIA**

L'Uroginecologia è un centro multispecialistico impegnato nell'attività sanitaria di elevata specializzazione, nell'attività scientifica e nell'attività didattica. Questa azione diversificata è possibile mediante l'utilizzo di tecnologie avanzate e di metodologie innovative, che si effettuano attraverso l'integrazione delle diverse professionalità secondo un moderno approccio multidisciplinare. Il Centro è dedicato alla diagnosi, al trattamento e alla prevenzione delle

malattie del pavimento pelvico (incontinenza urinaria, prolasso urogenitale, vescica iperattiva, cistite interstiziale, cistiti recidivanti, dolore pelvico cronico, dispareunia).

È situato presso l'Ambulatorio di Ginecologia e Ostetricia, al piano terreno del padiglione B8 (ingresso CUP, via Volta 6).

Per informazioni:

**Orari:** da lunedì a venerdì 10-13

**Telefono:** 010 5634709

### **CENTRO DELLE MALATTIE METABOLICHE DELL'OSSO (U.V.O.M.)**

L'attività dell'UVOM è rivolta alla diagnosi e al trattamento delle malattie del metabolismo osseo accertate o sospette. Le principali patologie seguite sono le osteoporosi primitive e secon-

### **Asilo nido interaziendale**

**I**n via Volta 19/8 al secondo piano è presente l'asilo nido interaziendale "Il coniglio blu", nato per i figli degli operatori dipendenti del Galliera e della Regione Liguria.

Per informazioni e per visitare la struttura telefonare per appuntamento da lunedì a venerdì 13.15-14.30 - tel. e fax 010 566846  
e-mail: [coniglioblu.pc@libero.it](mailto:coniglioblu.pc@libero.it)





darie, gli iperparatiroidismi primitivi e secondari, l'osteomalacia, il Morbo di Paget, le ipercalcemie, l'osteogenesi imperfecta, le ipercalcemie idiopatiche.

Il Centro si trova presso il padiglione C (ingresso corso Mentana 10).

Per informazioni:

**Orari:** da lunedì a venerdì 11,30-15,30

**Telefono:** 010 5634391

## 8 UNITÀ DI VALUTAZIONE ALZHEIMER (U.V.A.)

L'U.V.A. si occupa della diagnosi differenziale e della terapia delle demenze. Le principali patologie seguite sono: Mild Cognitive Impairment, Morbo di Alzheimer e altre forme di demenza degenerativa, demenze vascolari e demenze secondarie, disturbi della sfera psichiatrica dell'anziano.

L'approccio alla persona affetta da disturbi della sfera cognitiva è di tipo geriatrico, multidimensionale, ed è rivolto anche ai *caregivers* formali e informali, mediante interventi di formazione, interventi psicosociali, counseling di gruppo e individuale (Dementia Counseling).

Il Centro si trova presso la Geriatria, al terzo piano del padiglione C (ingresso corso Mentana 10).

Per informazioni:

**Orari:** per operatori sanitari martedì, mercoledì e giovedì 12-13; per familiari da lunedì a giovedì 12-14

**Telefono:** 010 5634391

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La Residenza Sanitaria Assistenziale, situata in via C. D. Minoretto 54 a Genova, è organizzata in due sezioni: Nucleo Fiordaliso per la riabilitazione e Nucleo Pervinca o Nucleo Speciale Alzheimer.

Alcune particolarità della struttura: il "Giardino Alzheimer", con percorso "wondering", piante aromatiche e possibilità di effettuare attività di orticoltura; calendario settimanale di attività ricreative con terapie occupazionali; palestra; percorso di spostamento a orientamento cromatico; vie di accesso all'esterno mimetizzate con trompe-l'oeil (rivestimento serigrafato); sistema di diffusione subliminale (camera e corridoi) di adeguata stimolazione musicale (brani di musica classica) adattata ai diversi momenti della giornata; possibilità per gli ospiti di personalizzare le stanze per ricreare l'atmosfera di casa. Per ogni ospite vengono elaborati progetti e programmi generali di reparto e Piani di Assistenza Individuali (PAI). Partner dell'Ospedale Galliera è la società di servizi Fiorile, responsabile dei servizi alberghieri, socio-sanitari e assistenziali del complesso.

La struttura è raggiungibile con il servizio integrativo AMT 117 in partenza da via Borgoratti 41.

La visita di parenti e visitatori è consentita dalle 9.30 alle 20.

Il personale medico è a disposizione dei parenti per eventuali colloqui da lunedì a venerdì 12,15-13.

Per informazioni tel. 010 3746017

# Emergenza

Quando chiamare il 118 e in quali casi rivolgersi al Pronto Soccorso. Il funzionamento dei Codici di triage per le urgenze

## 118 - GENOVA SOCCORSO



È possibile chiamare il 118 per un trasporto urgente in Ospedale in caso di:

- ▀ grave malore;
- ▀ incidente (stradale, sul lavoro domestico, sportivo ecc.);
- ▀ condizione clinica che richiede un ricovero ospedaliero urgente;
- ▀ richiesta della Guardia Medica notturna, prefestiva e festiva.

Al momento della chiamata gli operatori del 118 pongono semplici domande: dove è successo, che cosa è successo, il numero dell'apparecchio dal quale chiama, il numero delle persone coinvolte, la loro età e le loro condizioni di salute. Non interrompere la comunicazione fino a quando non è l'operatore a chiederlo.

### Non chiamare il 118 in caso di:

- ▀ richiesta di ambulanza per ricovero programmato;
- ▀ consulenza diurna del Medico di medicina generale;



- ▀ consulenze medico-specialistiche;
- ▀ informazioni di natura socio-sanitaria.

Attraverso il sito [www.galliera.it](http://www.galliera.it) alla voce "Afflusso ai Pronto Soccorso" è possibile consultare il sistema integrato che permette di visualizzare in tempo reale i tempi di attesa ai Pronto Soccorso dell'area metropolitana genovese con un aggiornamento costante ogni due minuti.

## PRONTO SOCCORSO

È il servizio per le urgenze ed emergenze sanitarie. La struttura garantisce servizio di Pronto Soccorso medico e chirurgico 24 ore su 24 di tutti i giorni dell'anno.

Il Pronto Soccorso è il luogo in cui rivolgersi in caso di:

- ▀ gravi emergenze;
- ▀ minaccia di perdita dell'integrità fisica;
- ▀ compromissione di organi vitali.



È RACCOMANDATO DI **NON UTILIZZARE** IL PRONTO SOCCORSO:

- ▶ in sostituzione del Medico di medicina generale;
- ▶ per usufruire di visite specialistiche ed esami senza pagare il ticket;
- ▶ per eludere le liste di attesa.

Le persone che accedono al Pronto Soccorso vengono valutate immediatamente dal personale infermieristico che assegna un codice colore a seconda dell'urgenza. Questa valutazione è chiamata **triage**:

10

**CODICE ROSSO - URGENZA ASSOLUTA.** Pazienti in pericolo di vita per compromissione di una delle funzioni vitali (respiratoria, cardiaca, nervosa). Bisogna intervenire subito e in modo tempestivo.

**CODICE GIALLO - PERICOLO.** Pazienti con problemi gravi. Saranno visitati non appena verranno risolte le emergenze.

**CODICE VERDE - INTERVENTO DIFFERIBILE.** Gli interventi possono essere rinviati dopo i casi più urgenti. Non c'è pericolo di vita. Tali prestazioni possono essere soggette al pagamento del ticket.

**CODICE BIANCO - NON URGENTE.** Situazioni che possono essere risolte dal Medico di medicina generale. I pazienti vengono assistiti ma solo dopo i casi più urgenti. Tali prestazioni, secondo la normativa attuale, sono soggette a pagamento del ticket.

**Osservazione Breve Intensiva (O.B.I.)**

In caso di necessità di ulteriori accertamenti, per effettuare terapie, indagini diagnostiche e visite specialistiche, il paziente potrà essere accolto presso l'Unità di Osservazione Breve Intensiva dove rimarrà in attesa del completamento degli accertamenti per un tempo massimo di 24 ore.

Le informazioni sullo stato di salute dei degenti verranno riferite a un solo paziente, se autorizzato dal paziente, tutti i giorni dalle 13 alle 14,30 e dalle 19 alle 20.

**Orario di visita:** tutti i giorni, feriali e festivi, 13,30-14,30/18,30-19,30.

**Degenza breve**

Questo reparto è riservato a coloro che necessitano di un periodo di degenza più prolungato, di norma al massimo 3 giorni, per permettere un preciso inquadramento diagnostico terapeutico.

**Orari di visita:** tutti i giorni, feriali e festivi, 13,30-14,30/18,30-19,30.

**Accesso  
al Pronto Soccorso**

**P**er accedere al Pronto Soccorso ingresso esclusivo da Mura del Prato 8.

Telefono: 010 5634760 (triage)

010 5634763 (segreteria)

e-mail: [segreteria.ps@galliera.it](mailto:segreteria.ps@galliera.it)

# Come fare per...

Tutto quello che occorre sapere per:

- Raggiungere l'Ospedale
- Prenotare
- Pagare
- Eseguire le analisi
- Ritirare i referti

## RAGGIUNGERE L'OSPEDALE

### In autobus

L'Ospedale è servito dalla rete urbana AMT – **linea n. 35** – che dalla stazione ferroviaria di Genova Principe conduce in corso Aurelio Saffi percorrendo le vie adiacenti l'Ospedale dove, nei pressi degli ingressi di via Volta 6, di via Volta 8 e di Mura delle Cappuccine 14 vi sono fermate nei due sensi.

### In treno

- ▶ Stazione ferroviaria di **Genova Principe**: dista poco più di 3 km dall'Ospedale, raggiungibile con la linea AMT numero 35.
- ▶ Stazione ferroviaria di **Genova Brignole**: dista poco più di 2 km dall'Ospedale, che è possibile raggiungere in autobus – linea AMT numero 12 – con fermata in corso Aurelio Saffi nei pressi di Villa Croce, dove si trova il capolinea del 35.

### In macchina

- ▶ Uscita di **Genova Est**: proseguire in direzione mare, percorrere viale Brigate



Partigiane e proseguire in corso Aurelio Saffi; seguire le indicazioni stradali "Ospedale Galliera" (circa 3 km);

- ▶ uscita di **Genova Ovest**: proseguire in direzione centro percorrendo la strada sopraelevata sino all'uscita "Cavour" e proseguire in direzione Levante sino in corso Aurelio Saffi; seguire le indicazioni stradali "Ospedale Galliera" (circa 2 km).

**Parcheggio**: all'ingresso di via Volta 6 rosso è presente un posteggio pubblico a pagamento aperto dalle 8 alle 21. Intorno all'area ospedaliera è possibile parcheggiare a pagamento nella Blu Area. I pazienti che devono sottoporsi a cicli terapeutici in Day Hospital e/o ricoveri ospedalieri possono richiedere un contrassegno gratuito da rilasciare alle persone fisiche previa autorizzazione del reparto o del Day Hospital. Tale contrassegno viene rilasciato dagli Uffici di Genova Parcheggio in viale Brigate Partigiane 1/A; tel. 010 539871 - da lunedì a venerdì 9-17,30.





12





Come fare per...



## FARMACIA GALLIERA

**Mura del Prato 12**

## INGRESSO PRINCIPALE

**Via Alessandro Volta 8**

- ▶ Primo Piano:
  - Salone Congressi
  - Coordinamento Comitato Scientifico
- ▶ Piano terreno:
  - Portineria centrale
  - Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP
  - Sede delle associazioni di volontariato e tutela
  - Accettazione degenti
- ▶ Piano inferiore:
  - Ambulatorio Audiovestibologia

### Padiglione A:

- ▶ Quarto piano:
  - Ginecologia
- ▶ Terzo piano:
  - Neonatologia
  - Ambulatorio Neonatologia
  - Ambulatorio Ostetricia
  - Ostetricia
- ▶ Secondo piano:
  - Sale operatorie
  - Sala gessi
- ▶ Piano ammezzato:
  - Cardiologia
  - Ambulatorio Ergometria
  - Ambulatorio Ecocardiografia
  - Unità di Terapia Intensiva Coronarica (UTIC)
  - Rianimazione
- ▶ Piano terreno:
  - Ambulatorio Ortopedia
  - Osservazione Breve Intensiva (O.B.I.)

- ▶ Piano inferiore:
  - Radiodiagnostica
  - Ambulatorio Cardiologia ECG
  - Ambulatorio Radioterapia

### Padiglione A1:

- ▶ Quarto piano:
  - Neurochirurgia
- ▶ Terzo piano:
  - Chirurgia vascolare
- ▶ Secondo piano:
  - Malattie infettive
- ▶ Primo piano:
  - Ambulatorio e Day Hospital Malattie infettive
- ▶ Piano terreno:
  - Day Hospital Radioterapia

### Padiglione B1:

- ▶ Secondo piano:
  - Ortogeriatría Area Riabilitativa
- ▶ Piano terreno:
  - Servizio psichiatrico ASL 3
- ▶ Piano inferiore:
  - Neuroradiologia TAC

### Padiglione B2:

- ▶ Secondo piano:
  - Ortogeriatría Area Chirurgica
- ▶ Primo piano:
  - Chirurgia generale ed Epatobilio-pancreatica
- ▶ Piano terreno:
  - Area critica di Medicina
- ▶ Piano inferiore:
  - Piastra ambulatoriale chirurgica
  - Terapia del dolore

### Padiglione B3:

- ▶ Primo piano:
  - Chirurgia mediastinica
- ▶ Piano terreno:
  - Medicina Sala A
- ▶ Piano inferiore:
  - Neurologia

**Padiglione B4:**

- ▶ Primo piano:
  - Cappella dell'Ospedale

**INGRESSO PRONTO SOCCORSO****Mura del Prato 8**

- ▶ Accesso esclusivo per il Pronto Soccorso

**INGRESSO CUP****Via Alessandro Volta 6****Padiglione B5:**

- ▶ Piano primo:
  - Ambulatorio Endoscopia digestiva
- ▶ Piano terreno:
  - Medicina Sala B
- ▶ Piano inferiore:
  - Recupero e Riabilitazione funzionale

**Padiglione B6:**

- ▶ Primo piano:
  - Gastroenterologia
- ▶ Piano terreno:
  - Ambulatori e Day Hospital Oncologia
- ▶ Piano inferiore:
  - Ambulatorio Eco Cardiografia

**Padiglione B7:**

- ▶ Primo piano:
  - Urologia
  - Chirurgia maxillo facciale
- ▶ Piano terreno:
  - Piastra ambulatoriale medica
- ▶ Piano inferiore:
  - Ambulatori specialità chirurgiche e neurologiche (Neurochirurgia, Neurologia, Chirurgia vascolare, Chirurgia maxillo facciale, Neurofisiopatologia)
  - Day Hospital Neurologia

**Padiglione B8:**

- ▶ Secondo piano:
  - Ambulatorio e Day Hospital Dermatologia
- ▶ Primo piano:
  - Ambulatorio e Day Hospital Urologia
- ▶ Piano terreno:
  - CUP
  - Ambulatorio Ginecologia
  - Archivio cartelle cliniche
  - Centro Prelievi

**Padiglione B9:**

- ▶ Primo piano:
  - Laboratorio Genetica
- ▶ Piano terreno:
  - Segreteria Genetica
  - Fisiopatologia preconcezionale e prenatale
  - Ambulatorio e Day Hospital Microcitemia
  - Ambulatorio Neuropsichiatria infantile
- Accesso all'Obitorio

**INGRESSO CORSO MENTANA****Corso Mentana 10****Padiglione C:**

- ▶ Settimo piano:
  - Cure domiciliari
  - Ambulatorio Ortopedia delle articolazioni
- ▶ Sesto piano:
  - Ambulatorio e Day Hospital Endocrinologia - Centro della tiroide
  - Ambulatorio di Geriatria (MOC, Unità Valutazione Alzheimer U.V.A.)
- ▶ Quinto piano:
  - Cure intermedie
- ▶ Quarto piano:
  - Day Surgery



- ▶ Terzo piano:
  - Geriatria
  - Day Hospital Geriatria
- ▶ Secondo piano:
  - Formazione professionale e Corso di laurea delle professioni Sanitarie Infermieristiche
- ▶ Piano terreno:
  - Farmacia interna
  - Ambulatorio Otorinolaringoiatria
  - Ambulatorio Oculistica
  - CUP e portineria.

## 16 INGRESSO MURA DELLE CAPPUCCINE

### Mura delle Cappuccine 14

#### Padiglione D:

- ▶ Primo piano:
  - Laboratori Analisi
  - Centro Terapia Anticoagulante Orale (T.A.O.)
- ▶ Piano terreno:
  - Portineria
  - Ufficio Protocollo
  - Servizio trasfusionale
- ▶ Piano inferiore:
  - Anatomia e Istologia patologica
- ▶ Altri piani:
  - Presidenza, Direzione e Uffici amministrativi.

## INGRESSO VIA VOLTA

### Via Alessandro Volta 19

#### Padiglione E:

- ▶ Terzo piano:
  - CEPIM Centro Italiano Down Onlus
- ▶ Secondo piano:
  - Asilo nido interaziendale - Il Coniglio Blu

- ▶ Primo piano:
  - Registro Italiano Donatori Midollo Osseo I.B.M.D.R.
- ▶ Piano terreno:
  - Laboratorio Istocompatibilità

## PRENOTARE UN ESAME O UNA VISITA SPECIALISTICA

È sempre necessaria l'impegnativa del medico del Servizio Sanitario Nazionale.

- ▶ Al telefono chiamando al Centro Unico di Prenotazione CUP Liguria:
  - da telefono fisso: al Numero Verde 800 098 543 da lunedì a venerdì 8-18;
  - da cellulare: al numero 010 5383400 da lunedì a venerdì 8-18.
- ▶ Di persona recandosi in Ospedale allo sportello CUP in via Volta 6 da lunedì a venerdì 7-15,30; sabato 7,30-11 o in corso Mentana 10 per particolari specialità (Endocrinologia, Geriatria, Oculistica, Otorinolaringoiatria) da lunedì a venerdì 7,30-13,30.
- ▶ Dal Medico di medicina generale e nelle farmacie che hanno aderito al progetto.  
Per alcuni esami la prenotazione si effettua nel servizio/reparto specifico: rivolgersi al centralino: 010 56321, tutti i giorni, festivi e feriali, dalle 7 alle 19.  
Per esempio:
  - ▶ accertamenti radiologici che prevedono l'utilizzo del mezzo di contrasto (PET SCAN, TAC, RM ecc.);
  - ▶ colonscopia virtuale;



- ▀ esami di Fisiopatologia preconcezionale e prenatale;
- ▀ Microcitemia
- ▀ prestazioni di odontostomatologia;
- ▀ Unità Valutazione Alzheimer;
- ▀ visite geriatriche.

Le persone che hanno un'**esenzione ticket** devono recarsi agli sportelli CUP, indicati all'interno dell'Ospedale, per registrare la prestazione sanitaria, prima di riceverla.

## PAGARE IL TICKET

- ▀ **All'interno dell'Ospedale:** presso gli sportelli del CUP e di Accettazione degenti per le prestazioni che saranno erogate presso l'Ente. È possibile effettuare il pagamento con tutti i tipi di carta di credito e il bancomat.
- ▀ **All'esterno dell'Ospedale:** nei punti collegati al CUP Liguria (per esempio Ospedale San Martino, Ospedale Evangelico, presidi ASL 3, Villa Scassi).
- ▀ **Presso le agenzie della Banca CARIGE:** escluse la Tesoreria interna all'Ospedale e l'agenzia n. 73 in via Volta 57 rosso. Per il pagamento è necessario indicare il codice IBAN: IT80 T061 7501 5900 0000 0414 190.
- ▀ **On line:** dal sito [www.galliera.it](http://www.galliera.it), attraverso il link "paga il ticket con un click", si può accedere al portale della Regione Liguria dove è possibile pagare il ticket per le prestazioni sanitarie prenotate attraverso il CUP. È necessario comunicare la propria intenzione di pagare on line al momento della prenotazione. Grazie al sistema **Bankpass web** è

possibile eseguire pagamenti on line con la carta di credito in tutta sicurezza.

## ESEGUIRE LE ANALISI

Presso il Centro Prelievi (ingresso CUP, via Volta 6) è possibile effettuare le analisi del sangue e delle urine con accesso diretto senza prenotazione. Prima dell'analisi è necessario effettuare il pagamento del ticket o l'accertamento dell'eventuale esenzione allo sportello CUP. Per alcuni tipi di analisi ci sono procedure specifiche che comunica il medico curante al momento della prescrizione.

**Orari:** da lunedì a venerdì 7,30-9,45  
Al primo piano del padiglione D, presso il Laboratorio di analisi, ha sede l'Ambulatorio di sorveglianza dei pazienti in trattamento anticoagulante orale (TAO).

**Orari:** Da lunedì a venerdì 7,30-9,45 con impegnativa del Medico di Medicina Generale (anche ripetibile).

## RITIRARE I REFERTI DELLE ANALISI

- ▀ **Di persona:** recandosi entro 30 giorni dall'esame presso lo sportello del CUP in via Volta 6 - da lunedì a venerdì 13-15,30.
- ▀ **Con delega:** presentando l'apposito modulo reperibile sul sito o presso gli sportelli del CUP e un documento di riconoscimento è possibile delegare un'altra persona per ritirare le proprie analisi negli orari e alle condizioni sopra indicate.
- ▀ **Al domicilio:** su richiesta al momento delle analisi e versando l'importo



del francobollo i referti possono essere spediti al domicilio con posta prioritaria.

- **On line:** è un servizio gratuito, attivo 24 su 24 sul sito [www.galliera.it](http://www.galliera.it), anticipa i tempi di consegna di almeno un giorno rispetto allo sportello ed è disciplinato da un apposito regolamento pubblicato sul sito. Per ottenere la possibilità di vedere i referti on line è necessario richiederlo al momento della prenotazione.

**In caso di mancato ritiro** è dovuto il costo intero della prestazione (legge n. 412/1991 art. 4).

**Telefono:** 010 5634100

### PRENOTARE UNA VISITA INTRA MOENIA (LIBERA PROFESSIONE)

Le prestazioni in libera professione sono erogate dai medici al di fuori dell'orario di lavoro presso gli Ospedali Galliera o in altre strutture. Le visite in libera professione permettono di scegliere da quale medico farsi visitare dietro un compenso stabilito dal professionista e approvato dalla Direzione Sanitaria. Al termine della visita viene emessa regolare fattura che è possibile detrarre dalla dichiarazione dei redditi.

Per prenotare un appuntamento è necessario contattare direttamente lo specialista prescelto chiedendo il numero al centralino.

**Orari:** tutti i giorni, festivi e feriali, 7-19

**Telefono:** 010 56321

### RICHIEDERE LA CARTELLA CLINICA

La copia della cartella può essere richiesta direttamente presso l'archivio cartelle cliniche situato al piano terreno del padiglione B8 (ingresso CUP, via Volta 6).

È necessario compilare il modulo di richiesta, reperibile anche sul sito [www.galliera.it](http://www.galliera.it) alla voce "Richiesta cartelle cliniche", e presentare copia del documento di riconoscimento proprio e del richiedente.

Tutti i documenti sanitari sono vincolati dalla normativa sulla privacy; le copie di cartelle cliniche possono essere quindi ritirate di norma solo dall'interessato, munito di documento di riconoscimento, o da altra persona se provvista di delega scritta e documenti di riconoscimento del delegato e del delegante.

**Orari:** lunedì, mercoledì e venerdì 8-12; martedì e giovedì 8-14

**Informazioni:** da lunedì a venerdì 8-9

**Telefono:** 010 5634030

**Fax:** 010 5634018

### Annulare la prenotazione

**P**er annullare la prenotazione di un esame o una visita specialistica è necessario chiamare il CUP Liguria o il reparto a seconda della modalità di prenotazione. Annullare gli appuntamenti quando non ci si può presentare il giorno stabilito aiuterà a non allungare le liste d'attesa e contribuirà a fornire a tutti un servizio più efficiente.

# Consigli per il ricovero

Dall'accettazione all'assistenza, dalle visite parenti alla dimissione. La vita in Ospedale: orari, servizi e informazioni utili

## IL RICOVERO OSPEDALIERO

Esistono tre tipologie di ricoveri:

- il **ricovero urgente** per accesso diretto del paziente al Pronto Soccorso o perché trasportato da un'ambulanza;
- il **ricovero programmato**, gestito dai medici del reparto. Il paziente in seguito a una visita specialistica viene inserito nelle liste d'attesa del reparto. Nel momento in cui si libera un posto letto verrà contattato dal coordinatore infermieristico. In caso di ricovero per un intervento chirurgico viene attuata la procedura del "pre-ricovero" durante il quale si ricevono informazioni, si effettuano varie visite ed esami diagnostici in previsione dell'intervento;
- il **ricovero in Day Hospital**: un ricovero a ciclo diurno o parte di un ciclo di ricoveri, ciascuno di durata inferiore a una giornata, con erogazione di prestazione diagnostiche, curative, riabilitative. Nel caso in cui debba essere eseguito un intervento chirurgico (di lieve-media entità) il ricovero è

detto **Day Surgery**. Anche nel caso di un ricovero in Day Surgery viene attuata la procedura di "pre-ricovero".

Le **Cure domiciliari** sono per lo più destinate ai pazienti anziani, a rischio di perdita o peggioramento della autonomia funzionale, o pazienti oncologici in fase avanzata di malattia. Le Cure domiciliari sono in genere chiamate a favorire la dimissione precoce di pazienti ricoverati in reparti ospedalieri oppure a prevenire la ospedalizzazione di pazienti residenti al proprio domicilio, affetti da patologie acute o riacutizzazioni di patologie croniche; nel caso dei pazienti oncologici il servizio interviene nella fase terminale della malattia con obiettivi di cura del dolore e più in generale di palliazione dei sintomi. La segnalazione del paziente con necessità di cure domiciliari può essere effettuata direttamente al servizio, telefonicamente oppure di persona, presso la segreteria degli ambulatori di Geriatria al sesto piano del padiglione C (ingresso corso Mentana 10). La segnalazione può essere effettuata da chiunque ma deve essere formalizzata attraverso il contatto del Medico di medicina generale.

**Orari:** da lunedì a venerdì 8-15,30

**Telefono:** 010 5634400

**Fax:** 010 5634402

## DIVISE DEL PERSONALE

Gli operatori sono identificabili attraverso i cartellini di riconoscimento e i colori in evidenza sul taschino del camice. È importante, quando si



parla con il personale, osservare il cartellino di riconoscimento che porta sulla divisa: si conoscerà subito il suo nome e la qualifica.



Medico



Coordinatore ostetriche



Coordinatori infermieristici, tecnici e di riabilitazione



Infermiera



Ostetrica



Puericultrice



Operatore Socio-Sanitario OSS



Professionisti sanitari tecnici



Ausiliario

In Ospedale è presente anche personale non sanitario dipendente di aziende/ditte esterne all'Ente.

## ACCETTAZIONE DEGENTI

Quando si rende necessario un ricovero è necessario presentarsi all'Accettazione degenti, che si trova in fondo al corridoio di fronte all'ingresso principale (via Volta 8).

**Orari:** tutti i giorni dalle 6 alle 20, 10

**Telefono:** 010 5634070

**Fax:** 010 5634073

## CHE COSA PORTARE...

Documenti:

- la tessera sanitaria rilasciata dall'ASL;

- la carta d'identità;

- il codice fiscale;

- tutta la documentazione sanitaria precedente (per esempio, esami e accertamenti diagnostici già eseguiti).

Si consiglia di portare solo gli effetti personali e gli oggetti necessari per l'igiene personale. Televisori e radio possono essere utilizzati solo se non recano disturbo agli altri ricoverati: per questo è raccomandato l'uso delle cuffie.

## CHE COSA NON PORTARE...

- Quantità eccessiva di denaro;

- documenti non strettamente necessari;

- oggetti di valore. I reparti non dispongono di cassette di sicurezza e il personale di reparto non risponde di eventuali furti o smarrimenti.

**È vietato tenere rasoi, forbici e altri strumenti da taglio:** questi devono essere consegnati al personale sanitario.

## ORARI DEI PASTI

L'orario di distribuzione dei pasti, con eccezioni per particolari regimi alimentari e/o diagnostici, è il seguente:

- colazione:** ore 8

- pranzo:** ore 12

- cena:** ore 18

È molto importante chiedere sempre l'autorizzazione dei sanitari prima di assumere autonomamente cibo oltre a quello distribuito dall'Ospedale. È possibile prenotare i pasti un giorno per l'altro compatibilmente con le disposizioni mediche.

## ORARI DI VISITA

- **Giorni feriali:** 12,45-14,15/  
18,45-20,30
- **giorni festivi:** 11-16/18,45-20,30  
Per alcuni reparti è previsto un **orario particolare**:
- **Anestesia e Rianimazione** (degenza Rianimazione: non più di due visitatori per paziente): feriali e festivi: 17-19,30
- **Area Critica di Medicina:** feriali e festivi: 13,30-14/19-19,30
- **Cardiologia:** feriali e festivi: 13-15/19-20
- **Cardiologia** - Unità di Terapia Intensiva Coronarica (UTIC): feriali e festivi: 13-14/19-20
- **Cure intermedie:** feriali e festivi: 11-20
- **Geriatria:** feriali e festivi: 11-15/17-20
- **Ginecologia e Ostetricia** - degenza **Ostetricia:** feriali: 18,30-20; festivi: 10-12/18,30-20
- **Neonatologia:** i parenti dei neonati presenti al Nido o in Patologia neonatale possono vedere i propri bambini attraverso il vetro dalle 19 alle 20 di tutti i giorni, e dalle 10 alle 11 dei festivi. I papà possono soggiornare nel reparto di Ostetricia dalle 9 alle 21 di tutti i giorni. La mamma può accedere al reparto di Patologia neonatale per il pasto del proprio bambino alle ore 12; 15; 19 e 22. Alle 19 e alle 22 l'ingresso è consentito anche ai papà.
- **Neurochirurgia:** feriali: 12,45-14,15/18,45-20,30; festivi: 12,30-15/19-20

- **O.B.I.** (Osservazione Breve Intensiva) e degenza breve: feriali e festivi: 13,30-14,30/18,30-19,30
- **Ortopedia e Traumatologia:** feriali e festivi: 11,30-14,30/17,30-19,30

## PRESENZA DI UN FAMILIARE E ASSISTENZA PRIVATA DI SUPPORTO

La legge regionale n. 34 del 23 novembre 1992 assicura ai degenti con ridotta autonomia e alle persone con più di 75 anni la presenza di una per-

## Donazione del cordone ombelicale

**P**resso l'Ospedale Galliera è possibile donare il sangue contenuto nel cordone ombelicale. Il prelievo del sangue dal cordone ombelicale non danneggia né la madre né il neonato in quanto è prelevato quando il cordone è già stato reciso.

Il cordone ombelicale è ricco di cellule staminali in grado di riprodursi, qualora trapiantate in un organismo e di contribuire a curare alcune malattie in particolare del sistema ematopoietico (per esempio leucemie).

Per ulteriori informazioni:

[www.crcdiguria.it](http://www.crcdiguria.it). Servizio di Immunematologia e trasfusionale - piano terra - padiglione D (ingresso Mura delle Cappuccine 14)  
Telefono 010 5634410.





sona, anche in deroga agli orari ordinari di visita.

L'organizzazione dei singoli reparti, per tutelare la privacy dei pazienti e l'espletamento dell'attività assistenziale, prevede comunque che l'accesso dei visitatori sia escluso in particolari momenti della giornata comunicati dal coordinatore infermieristico di reparto. L'accesso all'interno dell'Ospedale per i visitatori e per attività privata di supporto ai pazienti è regolamentato dal provvedimento n. 446 del 18 maggio 2009 pubblicato sul sito [www.galliera.it](http://www.galliera.it) alla voce "orari di visita". Tale documento è a disposizione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, le portinerie e i reparti.

22

## SERVIZI INTERNI ALL'OSPEDALE

### Assistenza religiosa

La Santa Messa, per i pazienti di fede cattolica, si svolge nella Cappella dell'Ospedale, situata al primo piano del padiglione B4, con il seguente orario:

► giorni feriali: ore 17

► sabato e prefestivi: ore 18,45

► domenica e festivi: ore 10,15

Tutti i giorni alle ore 16,30: preghiera del Rosario.

Ogni paziente può ricevere l'assistenza religiosa personale rivolgendosi al cappellano dell'Ospedale.

**Telefono:** 010 5632723/  
010 5632922

Per i pazienti di altre fedi, l'assistenza religiosa può essere richiesta tramite il coordinatore infermieristico di reparto.

## Diritto di voto

Nel caso in cui la degenza coincida con un periodo elettorale, il diritto di voto è garantito da seggi interni all'Ospedale, fissi e mobili, idonei ai pazienti costretti a letto.

## Bancomat e sportello bancario

Nell'atrio dell'ingresso principale di via Volta 8, è operativo dalle 6,30 alle 21 uno sportello bancomat e, nelle ore consuete di apertura, il servizio Tesoreria dell'Ente è abilitato a compiere operazioni bancarie per i pazienti degenti.

## Giornali e riviste

All'interno dell'Ospedale è disponibile una rivendita itinerante di riviste e quotidiani.

## Distributori automatici

All'interno dell'Ospedale, in diversi punti, sono in funzione dei distributori di bevande calde e fredde e generi di conforto; per avere indicazioni in merito all'impianto più prossimo al proprio reparto di degenza, si può chiedere informazioni al personale. Presso il Pronto Soccorso è presente un distributore automatico di generi di prima necessità come: rasoi, schiuma da barba, dentifricio, assorbenti, fazzoletti ecc.

## Parrucchiere

È disponibile un servizio di parrucchiere che effettua la prestazione a carico dell'utente; per informazioni chiedere al personale di reparto.

## DIMISSIONI

### Dimissioni protette

Al momento della dimissione da un re-

parto di degenza verrà consegnata al paziente la lettera di dimissioni, che consiste in una breve relazione clinica da consegnare al Medico di medicina generale e da conservare per eventuali controlli successivi.

**È importante ricordare di ritirare la documentazione personale consegnata al reparto.**

La copia della cartella clinica potrà essere richiesta successivamente alle dimissioni, secondo le procedure previste, presso l'archivio cartelle cliniche. Per i pazienti che ne hanno necessità, saranno attivate le pratiche per la "dimissione protetta" da parte degli operatori sanitari in collaborazione con gli assistenti sanitari e gli assistenti sociali. La dimissione protetta consiste nel sostenere il paziente al momento della dimissione con l'inserimento nel servizio delle cure domiciliari oppure presso una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) o una Residenza Protetta (RP).

## RITIRO DEI FARMACI

Presso la farmacia interna, piano terra padiglione C (ingresso corso Mentana 10), è possibile ritirare, previa richiesta del medico che firma la dimissione, la quantità di farmaci necessaria per il primo ciclo terapeutico o per particolari patologie e attività di consulenza specifica. È prevista la distribuzione dei farmaci anche ai pazienti seguiti dal Servizio Cure domiciliari e in Day Hospital. Per i farmaci non presenti nel Prontuario terapeutico ospedaliero e non consegnati dalla farmacia ospe-

daliera, è necessaria la ricetta del Servizio Sanitario Nazionale (ricetta rossa) e con questa occorre rivolgersi alle farmacie.

## SERVIZI ESTERNI ALL'OSPEDALE

Lungo via Volta e zone adiacenti sono disponibili i seguenti servizi: Edicola; Fioraio; Bar e Pizzerie; Poste; Farmacia, Banca, Tabacchi, Taxi.

## Donare il sangue

**P**ossono diventare donatori tutti i soggetti di età compresa fra 18 e 60 anni in buone condizioni di salute, di peso non inferiore a 50 chili e con valori di emoglobina idonei (valutati al momento della donazione).

Donare il sangue fa bene al donatore e a chi lo riceve. Il sangue donato fornisce prodotti salvavita che permettono la sopravvivenza a molti pazienti. Inoltre, ogni volta che si effettua una donazione viene monitorato lo stato di salute del donatore attraverso il colloquio con il medico del Servizio di Immunolematologia e Trasfusionale.

Per maggiori informazioni e per sapere gli intervalli che devono trascorrere tra una donazione e l'altra ci si può rivolgere al Servizio di Immunolematologia e Trasfusionale.

Si trova al piano terra del padiglione D (ingresso Mura delle Cappuccine 14)

Telefono 010 5634410.



Ente Ospedaliero  
Ospedali Galliera

## Tutela e partecipazione

Come reperire le informazioni e inoltrare reclami o suggerimenti. La tutela del paziente da parte dell'Ospedale, diritti e doveri dei cittadini, associazioni di volontariato e tutela

### 24 : **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

L'URP ha la funzione di:

- ▶ assicurare agli utenti tutte le informazioni inerenti le prestazioni fornite dall'Ospedale e i modi per usufruirne, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente;
- ▶ promuovere indagini sulla soddisfazione degli utenti, analizzare i risultati e predisporre le relative azioni di miglioramento;

#### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**L'**URP si trova all'ingresso principale, in via Volta 8.

**Orari:** da lunedì a venerdì 8-15

**Telefono:** 010 5632090

**Fax** 010 5632092

**Sito:** [www.galliera.it](http://www.galliera.it)

**E-mail:** [urp@galliera.it](mailto:urp@galliera.it)



- ▶ ricevere encomi, suggerimenti e reclami dell'utente o da un suo familiare, sia di persona sia tramite fax, telefono, posta ed e-mail;
- ▶ promuovere azioni di miglioramento del servizio, anche in collaborazione con le associazioni di volontariato e tutela.

### **REGOLAMENTO DI TUTELA**

L'E.O. Ospedale Galliera garantisce le funzioni di tutela nei confronti dei cittadini secondo le indicazioni della vigente normativa.

Il documento denominato "Regolamento di tutela" è contenuto nel D.P.C.M. 19/05/1995 "Schema di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".

Le segnalazioni e reclami costituiscono, per l'Ospedale, un importante strumento di verifica per conoscere le criticità e i problemi esistenti, analizzarne le cause e progettare interventi di miglioramento.

**SITO INTERNET**  
**[www.galliera.it](http://www.galliera.it)**

### Art. 1 - Chi può presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, encomi

I cittadini, parenti o affini, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso l'Ospedale possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale. L'Ospedale deve provvedere a fornire una risposta entro il termine massimo di trenta giorni (art. 14 comma 5 d.lgs. 502/92).

### Art. 2 - Come presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, encomi

Chi intende esercitare il proprio diritto di tutela (art. 1) può farlo attraverso:

- ▶ lettera in carta semplice, indirizzata e inviata all'Ospedale (via Volta 8 - 16128 Genova) o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- ▶ compilazione di apposito modello di segnalazione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o presso le strutture dell'Ente;
- ▶ colloquio con il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- ▶ compilazione del modello di segnalazione scaricabile dal sito Internet [www.galliera.it](http://www.galliera.it);
- ▶ segnalazione telefonica all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- ▶ invio di una mail a [urp@galliera.it](mailto:urp@galliera.it);
- ▶ invio tramite fax all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (010 5632092).

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

La segnalazione verbale verrà acquisita in presenza di un testimone.

Le segnalazioni anonime saranno considerate soltanto ai fini statistici, non daranno luogo ad alcuna procedura.

### Art. 3 - Termini di presentazione

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5, del decreto legislativo 502/92 e successive modificazioni.

Saranno prese in esame anche le segnalazioni presentate oltre il termine se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del cittadino che presenta la segnalazione.

### Art. 4 - Come viene trattata la segnalazione

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami che non trovino immediata soluzione da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, seguono l'iter di seguito descritto.

Le Direzioni amministrativa e sanitaria hanno visione di tutti i reclami e ne integrano i percorsi valutativi per gli ambiti di competenza.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunicherà ai responsabili dei servizi



sanitari e amministrativi interessati e per conoscenza ai Direttori dei Dipartimenti, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie a evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta al cittadino.

I reclami che riguardano il personale infermieristico e tecnico saranno inviati per conoscenza al responsabile del Servizio infermieristico e tecnico.

26

#### **Art. 5 - Quali sono le competenze dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono attribuite le seguenti funzioni:

- ricevere le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami in via amministrativa presentati dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino avverso atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale;
- fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- provvedere a dare tempestiva risposta verbale all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione;
- per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e a fornire parere al Direttore Generale

per la necessaria definizione. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per l'espletamento dell'attività istruttoria, può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altre sì relazioni o valutazioni di merito ai responsabili delle Strutture sanitarie, ovvero degli uffici dell'Ente;

- predisporre la lettera di risposta all'utente, sottoscritta dal Direttore Generale, in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni e opposizioni, non impedisce, né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del decreto legislativo 502/92 e successive modificazioni.

#### **Art. 6 - La risposta al cittadino**

Il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico predispone, quando prevista, con massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo, la risposta al cittadino, a firma del Direttore Generale.

La risposta al reclamo può essere interlocutoria e non conclusiva, qualora vi sia necessità di ulteriori accertamenti o per motivati ritardi nelle risposte dei responsabili.

La risposta interlocutoria deve essere seguita dalla risposta definitiva entro i successivi 60 giorni.

Qualora la complessità del reclamo richieda tempi più lunghi ne viene data comunicazione motivata all'interessato.

#### **Art. 7 - Richiesta di risarcimento - Rimborso danni**

Le segnalazioni e i reclami che preve-

dono la richiesta di "risarcimento danni - rimborso danni" saranno inviate e gestite dalla Struttura Complessa Affari Generali per l'attivazione dell'iter previsto dalla vigente normativa.

### Art. 8 - Encomi

Ogniqualevolta l'Ufficio Relazioni con il Pubblico viene a conoscenza di un encomio per gli operatori dell'Ente, predisporre ringraziamento da parte del Direttore Generale per il Responsabile della Struttura sanitaria, ovvero degli uffici dell'Ente, destinatario dell'encomio e lettera di ringraziamento per il cittadino.

## PARTECIPAZIONE

### Diritti e doveri

Il cittadino ha **diritto**:

- ▶ di essere assistito e curato con premura e attenzione nel pieno rispetto della dignità umana, dei valori culturali e delle convinzioni etiche e religiose, dell'età, della nazionalità e della condizione di salute;
- ▶ di ricevere le migliori cure possibili con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche;
- ▶ di ricevere informazioni comprensibili e complete riguardo allo stato di salute, alla malattia e alla relativa diagnosi, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto, affinché ne sia consapevole partecipe, nonché sul decorso della malattia e sull'esito delle cure prestate;
- ▶ alla massima riservatezza delle informazioni di carattere personale, inclu-

se quelle che riguardano il suo stato di salute, gli accertamenti, e i trattamenti ricevuti;

- ▶ di ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le prestazioni erogate dall'Ospedale e le modalità d'accesso;
- ▶ di ottenere un'adeguata valutazione e controllo del dolore, al fine di evitare quanto più possibile la sofferenza nel rispetto della dignità umana in ogni fase della malattia;
- ▶ di ricevere un comportamento rispettoso, cortese e professionale da parte degli operatori che favorisca un rapporto di fiducia e collaborazione reciproco;
- ▶ di inoltrare osservazioni, encomi, reclami presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- ▶ di rifiutare un trattamento diagnostico e terapeutico.

Il cittadino ha il **dovere**:

- ▶ di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, di supporto all'assistenza fornendo informazioni chiare e precise sulla sua salute;
- ▶ di tenere un comportamento responsabile e civile nel rispetto dei diritti degli altri pazienti;
- ▶ di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a ricoveri, cure e prestazioni sanitarie programmate;
- ▶ di dimostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste;



- ▶ di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture dell'Ente ospedaliero;
- ▶ di rispettare gli orari di accesso e di visita dell'Ospedale al fine di permettere lo svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.
- ▶ di rispettare il silenzio durante le ore notturne e, in generale, evitare di arrecare disturbo agli altri degenti con la suoneria del telefono cellulare. È raccomandato l'uso delle cuffie per ascoltare la radio o la televisione nei reparti di degenza.

### COMITATO MISTO CONSULTIVO

Il Comitato Misto Consultivo è un organo con competenze e conoscenze adeguate per la rilevazione e il miglioramento della qualità dei servizi sanitari dalla parte dei cittadini. Il comitato è composto dai rappresentanti delle associazioni di tutela e di volontariato maggiormente impegnate in campo socio-sanitario e dai rappresentanti designati dall'Ente. Il Comitato ha tra i propri obiettivi quelli di assicurare i controlli di qualità dal lato dei cittadini, di verificare il rispetto delle norme e anche di promuovere iniziative volte a soddisfare i bisogni di informazione, orientamento e umanizzazione espressi dai cittadini. Inoltre è anche presente la Commissione Mista Conciliativa per l'eventuale riesame di segnalazioni/reclami.

### ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E TUTELA

Le Associazioni qui di seguito citate hanno uffici dedicati presso l'ingresso principale nel corridoio verso l'accettazione.

#### Acquablu Associazione giovanile di volontariato



L'associazione ha per scopo la promozione di iniziative in campo sanitario e sociale nei confronti di Enti pubblici, ASL, Ospedali, strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private anche convenzionate, nelle diverse tipologie e forme, valorizzando i giovani come risorsa preziosa del mondo del volontariato.

L'Associazione Acquablu svolge attività di animazione in diversi reparti dell'Ospedale Galliera e presso la RSA-Galliera.

**Indirizzo:** via Fieschi 6/10

**Telefono:** 347 3068370

**E mail:** [acquablu2009@libero.it](mailto:acquablu2009@libero.it)

#### Associazione Donatori Midollo Osseo (ADMO)



L'ADMO, Associazione Italiana Donatori Midollo Osseo, è una ONLUS che da oltre dieci anni è attiva in tutta Italia con lo scopo principale di sensibilizzare la popolazione sulla possibilità di combattere la leucemia e altre neoplasie del sangue, attraverso il trapianto di midollo osseo. L'associazione è impegnata nella ricerca di donatori,



fra i 18 e i 35 anni, per dare una speranza di vita ai malati che non anno un donatore consanguineo compatibile.

**Telefono:** 010 585031

**E-mail:** [admoliguria@admo.it](mailto:admoliguria@admo.it)

**Sito:** [www.admo.it](http://www.admo.it)

### Associazione Ligure Talassemici ONLUS



L'Associazione Ligure Talassemici ha sempre curato:

- la tutela dei talassemici nelle sedi sanitarie;
- l'informazione alle famiglie sulla malattia e sulla terapia, tramite assemblee e incontri con specialisti;
- la partecipazione a incontri in varie sedi istituzionali e associative per far conoscere la malattia e i modi per prevenirla.

**Orari:** venerdì 11-14

**Telefono:** 349 4207751 tutti i giorni 16-19

**E mail:** [thalassoligure@iol.it](mailto:thalassoligure@iol.it)

### Associazione Volontari Ospedalieri (AVO)



L'Associazione Volontari Ospedalieri costituita a Genova nel 1978 e iscritta all'albo

regionale e nazionale delle associazioni di volontariato, è un'associazione senza scopo di lucro (ONLUS) nata e organizzata per dare una possibilità concreta a quanti vogliono portare conforto nelle corsie degli ospedali e nelle case di riposo.

**Orario AVO Accoglienza:** da lunedì a venerdì 8,30-13

**Orario AVO Formazione:** lunedì e mercoledì 15-18

**Telefono:** 010 5634981

**E mail:** [segreteria@avogenuova.it](mailto:segreteria@avogenuova.it)

**Sito:** [www.avogenuova.it](http://www.avogenuova.it)

### Confederazione Ligure dei Centri per la Tutela dei Diritti del Malato (CTDM) "Maria Chighine" ONLUS

Il Centro Tutela Diritti del Malato sollecita il costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini utenti del Servizio Sanitario Nazionale. Collabora alla definizione degli standard di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie relativamente alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere.

**Orari:** lunedì e giovedì 10-12; martedì su appuntamento

**Telefono:** 010 5634099

**E-mail:** [dirittimalato@fiscalinet.it](mailto:dirittimalato@fiscalinet.it)

**Sito Internet:** [www.tutela-del-malato.it](http://www.tutela-del-malato.it)

### Fondo Terapia Tumori "Clotilde Rubiola"



La radioterapia oncologica è un momento fondamentale nel trattamento pluridisciplinare delle malattie neoplastiche.

L'associazione, costituitasi nel 1981, è nata con lo scopo di potenziare il Servizio di Radioterapia Oncologica degli Ospedali Galliera nella sua attività terapeutica e nella preparazione spe-



Ente Ospedaliero  
Ospedali Galliera

cialistica del suo personale. Successivamente il Fondo ha esteso le sue finalità ai reparti di radioterapia della Regione Liguria. Presso i reparti di radioterapia non si svolge, tuttavia, soltanto attività terapeutica, ma anche di ricerca clinica radiooncologica. La ricerca in radioterapia punta infatti in molte direzioni, dal perfezionamento metodologico di cure tradizionali, allo studio di nuove tecniche speciali, rese oggi possibili dai moderni acceleratori lineari, all'approfondimento delle conoscenze radiobiologiche. Su queste moderne vie di ricerca tutti i reparti di radioterapia oncologica della Liguria sono impegnati intensamente.

Orari: martedì e mercoledì 9-12

Telefono: 010 5632714

Fax 010 5632713

E mail: [info@fondorubiola.it](mailto:info@fondorubiola.it)

Sito Internet: [www.fondorubiola.it](http://www.fondorubiola.it)

### Altre Associazioni di volontariato

**M**olte associazioni di volontariato sono impegnate all'interno dell'Ospedale a sostegno dei pazienti e delle loro famiglie. Per informazioni è possibile consultare il sito [www.liguriainformasalute.it](http://www.liguriainformasalute.it)



URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico  
**010 5632090**

## Per i cittadini stranieri...

Per i cittadini della Comunità Europea **da meno di 3 mesi in Italia**: tessera europea rilasciata dal paese di origine o un attestato di diritto (per esempio Modello E106); **da più di 3 mesi** possono iscriversi al Sistema Sanitario Nazionale (SSN) e ricevere lo stesso trattamento dei cittadini italiani. Per i documenti necessari rivolgersi agli sportelli dell'Anagrafe Sanitaria dell'Azienda Sanitaria (ASL) del Comune di residenza.

I cittadini stranieri non appartenenti all'Unione Europea con regolare permesso di soggiorno devono essere residenti nel Comune per iscriversi al SSN. In caso di mancata iscrizione tutte le prestazioni sono a carico della persona. Ai cittadini stranieri senza regolare permesso di soggiorno sono garantite le cure d'urgenza ed essenziali anche continuate nel tempo, le cure alle donne in gravidanza e in maternità; le cure ai minori di 18 anni e le vaccinazioni obbligatorie; la profilassi, la diagnosi e il trattamento delle malattie infettive. Occorre il modello "Stranieri Temporaneamente Permanenti" (STP) valido per 6 mesi su tutto il territorio nazionale, si trova presso gli sportelli della ASL del Comune di residenza e presso tutti gli Ospedali. Presso l'Ospedale Galliera è disponibile un servizio di mediazione culturale; è possibile richiederlo al Pronto Soccorso o al Coordinatore infermieristico del reparto dove si è ricoverati.

## For the foreign citizen...

The European community citizen: staying in Italy for less than 3 months can receive medical treatment by showing the European card issued by their country of origin or a certificate of their rights (Form E106); present in Italy for more than 3 months can register at the Health Service System (Sistema Sanitario Nazionale-SSN) and receive the same treatment as the Italian citizens. For further information contact the registry office (Anagrafe Sanitaria) of the health office (ASL) where domiciled.

Foreign citizens outside the European Union holding a lawful residence permit must be resident in the municipal district to join the National Health System. If there is not any registration the user is responsible to pay for all of the services done. To the foreign citizens without a lawful residence permit are granted the essential and urgent treatments (even non-stop), treatments to pregnant and motherhood women, treatments to minors of 18 of age, vaccinations expected by national and international laws, prophylaxis, diagnosis and treatment of infectious disease. It is necessary to apply for the form "Stranieri Temporaneamente Permanenti" (STP) valid nationwide for 6 months, available at the ASL counter and at all Hospitals. The Galliera Hospital offers a mediation service to the foreign patients who ask for it at the Nursing Coordinator of the ward where patient.



## NUMERI UTILI

- ▶ Centralino: 010 56321 (anche per prenotazioni visite in libera professione)
- ▶ URP: 010 5632090 - da lunedì a venerdì 8-15
- ▶ Portineria ingresso principale: 010 5632452

- ▶ Accettazione degenti: 010 5634070 - da lunedì a domenica 6-20,10
- ▶ Archivio cartelle cliniche: 010 5634030 - Fax 010 5634018 - informazioni da lunedì a venerdì 8-9

- ▶ Assistenza religiosa: 010 5632922

- ▶ Centro Prelievi: 010 5634100

- ▶ Centro trasfusionale: 010 5634410

- ▶ Cure domiciliari: 010 5634400

- ▶ Farmacia esterna Galliera: 010 5632710 - orari: da lunedì a venerdì 8,30-13,30/15,30-19,30

- ▶ Farmacia interna ospedaliera: 010 5634312

- ▶ Obitorio: 010 5632740 - orari: 7-12/14-20

- ▶ Odontostomatologia: 010 5634660

- ▶ Pronto Soccorso: 010 5634760

- ▶ Radiologia (radiodiagnostica): 010 5634801

- ▶ Servizio Psichiatrico (ASL 3 Genovese): 010 5634913

- ▶ Ufficio Concorsi: 010 5632054/010 5632055

- ▶ Corso di Laurea Professioni Sanitarie Infermieristiche: 010 5634034/010 5634033

- ▶ Formazione: 010 5632044/010 5634046

- ▶ Ufficio Protocollo 010 5632005 - Fax 010 5632020 - da lunedì a giovedì 8,30-12,30/14-16; venerdì 8,30-14.

I numeri telefonici dell'Ospedale sono consultabili sul sito [www.galliera.it](http://www.galliera.it) e sono presenti nell'elenco telefonico "Pagine Bianche".

### CUP LIGURIA

**C**entro Unico di Prenotazione: per INFORMAZIONI, PRENOTAZIONI e DISDETTE APPUNTAMENTI

Orari: da lunedì a venerdì 8-18.

Da telefono fisso: **Numero Verde 800 098 543** - Da cellulare: 010 5383400



## UN NUOVO OSPEDALE PER LA CITTÀ

Nel 2008, in occasione dei 120 anni dalla nascita dell'Ospedale Galliera, è stato presentato alla Città il progetto per la costruzione del Nuovo Ospedale. Il Galliera del futuro proporrà una innovativa impostazione in linea con le più importanti acquisizioni in tema di edilizia sanitaria e di organizzazione dei servizi. In particolare la struttura sarà progettata e realizzata con grandi piastre diagnostico-ambulatoriali, suddivisa in aree dedicate ai diversi livelli degenziali. Inoltre, il Nuovo Galliera, edificato accanto al complesso storico dell'attuale Ospedale, adotterà un modello organizzativo ospedaliero pianificato "per intensità di cura". Non vi saranno più rigide divisioni per compartimenti ma aree omogenee, con una disponibilità di 340 posti "per pazienti acuti" e 180 "per la riabilitazione".

Il Nuovo Ospedale avrà anche "un'anima verde". Il progetto prevede, infatti, la realizzazione di un edificio a basso impatto ambientale, con riduzione delle emissioni inquinanti e del consumo energetico.

E per l'attuale Ospedale, patrimonio storico di Genova, è già pronta una seconda vita. L'edificio si trasformerà in polo multicentrico con aree dedicate alla ricerca, all'università e ai servizi alla persona. Un nuovo spazio a disposizione dei cittadini che arricchirà il contesto metropolitano anche di spazi culturali e ricreativi.



# www.galliera.it

