
 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 1 di 39</p>

<p>Sistema di Gestione Aziendale</p> <p>ISTITUTO NAZIONALE PER LA RICERCA SUL CANCRO DI GENOVA</p> <p><i>Norma di Riferimento UNI EN ISO 9001/2008</i></p> <p>Distribuzione: <i>Controllata</i> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p> <i>Non Controllata</i> <input type="checkbox"/></p>	<p>LA CARTA DEI SERVIZI WWW.ISTGE.IT</p>
---	--

Documento aggiornato da:

Maura Bonvento

Riferimento revisione del 2008 a cura di:

Giovanna Alloro, Giulia Bocchini, Elisabetta Bruno, Enrica Villa – Gestione Documentazione Scientifica e Biblioteca
Monica Capitani – Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
Maura Bonvento – U.O. Professioni Sanitarie



Approvata da:

Direzione Generale



Certificazione ISO 9001:2008 N. 229628

per "Servizi di diagnosi, cura e riabilitazione in regime ambulatoriale, di ricovero ordinario e diurno in campo oncologico. Attività amministrativa, progettazione e attività di ricerca, didattica, formazione e aggiornamento del personale. Servizi di cure palliative in regime ordinario e in Hospice. Attività libero professionale ambulatoriale e demenziale"

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 2 di 39</p>

Prefazione

Gentile Signora, Egregio Signore,



La invitiamo a consultare questa nuova edizione della nostra Carta dei Servizi, che intende illustrare in modo sintetico ma esauriente la nostra struttura, per aiutare i cittadini a conoscerci meglio, a rendere più accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno, più garantiti i diritti, più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere.

E' espressione di profondi cambiamenti organizzativi e strutturali tuttora in corso, anche alla luce della delibera di giunta regionale n. 204 del 25/2/2011 nella quale è prevista l'integrazione tra l'Istituto e l'A.O.U. San Martino la cui finalità è l'integrazione tra le funzioni assistenziali, didattiche e di ricerca, il governo delle attività cliniche, la programmazione e valutazione delle attività tecnico-sanitarie; per creare un ambiente sempre più moderno e fruibile in funzione delle esigenze del cittadino/utente.

Per scelta, la nostra Carta dei Servizi vuole essere un agile strumento di consultazione che, fornendo solo le informazioni di base sulla nostra azienda, permetta di orientarsi al meglio nel panorama dei servizi erogati. Documenti o informazioni più particolareggiate potranno essere reperite presso il nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico, presso i nostri servizi o, online, sulle pagine del nostro sito (<http://www.istge.it/>).

La ringraziamo per l'attenzione e contiamo sulla Sua collaborazione, che potrà esprimere mediante gradite osservazioni e suggerimenti, per continuare a migliorare i nostri servizi.

Il Direttore Generale
Dott. Gian Franco Ciappina

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 3 di 39</p>

La Carta

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti e in quanto tale deve garantire al cittadino una scelta consapevole basata su una corretta e completa informazione.

In quest'ottica l'Istituto ha impostato la propria Carta dei Servizi adottando un percorso informativo, sia in termini di contenuti che di linguaggio, orientato ad un'agile e comprensibile comunicazione rivolta prioritariamente al cittadino/utente.

Le sezioni della "Carta":

1. Presentazione dell'azienda e principi fondamentali
2. Informazioni sulle strutture ed i servizi offerti
3. Qualità dei servizi - Indicatori
4. Ascolto, tutela e cooperazione dei cittadini

SEZIONE PRIMA Presentazione dell'azienda e principi fondamentali



Cenni storici e finalità

L'Istituto Scientifico Tumori (IST) - Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro è un ente di diritto pubblico riconosciuto dal 1978 Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico (IRCCS) di rilevanza nazionale per la disciplina Oncologia, riconfermato con decreto del Ministero della Salute del 29 marzo 2005.

Con legge n. 7 del 31 marzo 2006 della Regione Liguria, attuativa dei principi fissati dal decreto legislativo n. 288 del 16 ottobre 2003, l'IST è stato confermato IRCCS pubblico di rilevanza nazionale non trasformato in fondazione. Come tale l'Istituto è quindi parte integrante del Servizio Sanitario Regionale, nel cui ambito svolge funzioni di alta specializzazione, operando in conformità agli obiettivi della programmazione regionale e partecipando al sistema di ricerca nazionale ed internazionale.

L'Istituto è un punto di riferimento in campo oncologico a cui possono rivolgersi per indagini diagnostiche e terapie specifiche non solo cittadini dell'area metropolitana ma anche di altre realtà regionali e nazionali. L'attività di assistenza è garantita da percorsi diagnostico-terapeutici coerenti con le più aggiornate linee guida nazionali ed internazionali, integrata da un'intensa attività di ricerca sperimentale e clinica. In base al principio fondamentale che dove si fa buona ricerca si possono offrire le opportunità di salute migliori, l'IST, in quanto Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico inserito in una fitta rete di collaborazioni scientifiche nazionali ed internazionali, opera in prima linea e con costante impegno nell'identificazione e valutazione di nuovi strumenti e strategie di prevenzione, diagnosi e cura in campo oncologico.

L'Istituto opera in stretta collaborazione con l'Università degli Studi di Genova, ospitando Unità Operative della Facoltà di Medicina e Chirurgia, con un fruttuoso e reciproco scambio di conoscenze e competenze scientifiche utili nell'assolvere i rispettivi compiti di ricerca, didattica e formazione permanente.

 Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia	DIREZIONE GENERALE	
	CARTA DEI SERVIZI	

La "mission"

Nel perseguire la propria missione "*Conoscere, Prevenire e Curare il Cancro*", l'IST, in coerenza con le disposizioni di legge vigenti per gli IRCCS e negli ambiti disciplinari individuati in conformità alla programmazione nazionale e regionale, persegue le seguenti finalità:



- svolgere, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge e negli ambiti disciplinari individuati in sede di riconoscimento e in conformità alla programmazione nazionale e regionale, attività di assistenza sanitaria e di ricerca biomedica e sanitaria, di tipo clinico e traslazionale in ambito oncologico;
- sperimentare e verificare forme innovative di gestione e di organizzazione in campo sanitario, in aderenza al Piano Sanitario Regionale che identifica l'IST come polo di riferimento della rete oncologica regionale, nonché centro di riferimento per studi di natura multicentrica a livello nazionale e internazionale;
- curare la tenuta dei Registri di Patologia della Regione Liguria, e in particolare Registro Tumori, Registro Mortalità e Registro Mesoteliomi Maligni;
- elaborare e attuare, direttamente o in rapporto con altri enti, programmi di formazione professionale e di educazione sanitaria con riferimento agli ambiti istituzionali di attività e per il miglioramento e lo sviluppo delle stesse;
- supportare tramite idonee modalità, le istituzioni di istruzione e formazione pre e post laurea;
- svolgere ogni altra attività strumentale e funzionale al perseguimento delle proprie finalità, con particolare riguardo alle funzioni di coordinamento di programmi nazionali e regionali di prevenzione e diagnosi precoce.

Nell'ambito dei principi ispiratori delle attività dell'Istituto, *tutela della vita, della salute fisica e psichica, della libertà e della dignità della persona*, e della politica della qualità adottata l'Istituto ha individuato e segue una linea di condotta che riconosce la centralità delle esigenze e aspettative del cittadino/utente che accede alla struttura e usufruisce delle prestazioni erogate.

Principi fondamentali

Tutte le attività svolte rispettano il *diritto del malato* a:

- *Qualità dell'assistenza*: ricevere le migliori cure possibili, attraverso tutti i più aggiornati accertamenti e trattamenti sanitari interdisciplinari integrati necessari al recupero del proprio stato di salute.
- *Dignità umana*: essere assistito e curato nel pieno rispetto della dignità umana, con obiettività ed imparzialità, senza distinzione alcuna per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- *Continuità delle cure*: ricevere le cure necessarie senza interruzioni nello spazio e nel tempo, anche tramite l'inserimento dell'Istituto nel circuito delle strutture del Servizio Sanitario Regionale.
- *Diritto alla scelta*: ricevere dai sanitari una informazione completa e comprensibile sul proprio stato di salute e sulle possibili prospettive diagnostico-terapeutiche, nel rispetto del "Consenso Informato". Il paziente/utente ha diritto ad essere informato anche sulla possibilità di indagini e/o trattamenti alternativi, eventualmente eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria e/o autorizzata.

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 5 di 39</p>

- *Riservatezza:* riservatezza nel trattamento dei propri dati personali, ivi compresi quelli idonei a rivelare il proprio stato di salute. L'informativa al paziente e la richiesta di esprimere il suo consenso all'utilizzazione dei propri dati personali è disciplinata in conformità alle disposizioni del D.Lgs 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali").

L'Istituto s'impegna ad uniformare la propria attività a principi di:

- *Partecipazione e trasparenza:* l'Ente si impegna ad attivare iniziative atte a favorire l'interazione ed il coinvolgimento dei cittadini nella valutazione della qualità dei servizi erogati, tramite strumenti di partecipazione e di ascolto delle opinioni e dei giudizi espressi direttamente dai cittadini/utenti o indirettamente tramite le Associazioni o Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti che li rappresentano.
- *Efficacia ed efficienza:* l'Ente si ispira, nella sua gestione, ai principi di efficienza e di efficacia, impegnato in un processo di valutazione continua tra risorse impiegate e risultati raggiunti e tra risultati raggiunti e obiettivi prestabiliti.

Politiche della qualità

Al fine di ottenere i migliori risultati in relazione alle attività di *ricovero e cura, prestazioni ambulatoriali, di ricerca e formazione*, è stato introdotto il Sistema di gestione della Qualità in riferimento alla normativa iso 9001. L'introduzione e l'applicazione del Sistema Qualità sono mirate all'erogazione di prestazioni ispirate ad acquisizioni scientifiche aggiornate e sperimentate, all'uso appropriato di risorse umane e tecnologiche e al miglioramento continuo e progressivo del servizio in relazione alle esigenze e alle aspettative del cittadino/utente con l'attenzione a garantire cure sicure.



L'Istituto il 30 aprile del 2008 ha ottenuto la Certificazione di Qualità per "Prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione in regime ambulatoriale, prestazioni di ricovero ordinario e/o diurno, attività di ricerca, didattica, formazione e attività amministrativa in campo oncologico. Prestazioni di cure palliative in regime ordinario, in Hospice", da parte di Bureau Veritas Ente di Certificazione di fama Internazionale.

L'organizzazione

In relazione alle dinamiche dello scenario nazionale e regionale, con l'obiettivo prioritario di rispondere in modo sempre adeguato al bisogno di salute e di centralità del cittadino/utente utilizzando al meglio le risorse disponibili, l'IST opera in un'ottica di flessibilità e costante revisione della propria organizzazione interna.

Dopo una prima profonda revisione della struttura organizzativa attuata nel 2005, preliminarmente alla legge regionale di riordino, una ancor più profonda revisione è realizzata nel 2007, in applicazione a quanto disposto dalle normative di riordino nazionali e regionali entrate in vigore ed attese da oltre 10 anni, che definiscono il nuovo assetto istituzionale degli *IRCCS non trasformati in fondazione*.

La più recente revisione risponde all'esigenza dell'Istituto di garantire un più caratterizzante ruolo di motore di innovazione e di qualità sia per la sanità ligure sia in una più ampia prospettiva nazionale ed internazionale, come richiesto dalla nuova sponsorship regionale ed in coerenza con le indicazioni ministeriali. Identificando tre settori di aggregazione prioritari, *l'epidemiologia e prevenzione, le tecnologie diagnostiche avanzate e le terapie integrate*, quali "contenitori" in grado di dare la giusta visibilità alle attività dell'Ente indirizzandone ed

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 6 di 39</p>

evidenziandone le finalità, si sono definite nuove aree dipartimentali e formalizzati i nuovi organi istituzionali.

Organi d'Istituto:

- il Consiglio di indirizzo e verifica
- il Direttore Generale
- il Direttore Scientifico
- il Collegio sindacale

Modello organizzativo dipartimentale:

- Epidemiologia, Prevenzione e funzioni speciali
- Tecnologie Diagnostiche Avanzate
- Ricerca Traslazionale Oncologica
- Oncologia Medica Integrata
- Oncologia Chirurgica



L'IST si trova all'interno dell'area ospedaliera di San Martino, collocazione particolarmente vantaggiosa perché facilita le collaborazioni tra le due strutture nell'ambito delle specifiche competenze.

Presso l'edificio principale IST sono situate le strutture cliniche che garantiscono le attività assistenziali di ricovero a ciclo continuo, di Day Hospital medico e chirurgico e le prestazioni ambulatoriali. Presso l'edificio principale dell'Istituto sono ubicate anche la Direzione Generale, la Direzione Scientifica, la Direzione Sanitaria, la Direzione Amministrativa, gran parte dei rispettivi servizi di staff e la biblioteca d'Istituto.

Presso l'edificio IST-CBA, progettato e costruito per spazi di ricerca di moderna e innovativa concezione, hanno sede le attività di ricerca sperimentale dell'IST e le core facilities sperimentali.

Presso l'edificio IST-CBA è anche concentrata l'attività didattica, di formazione e aggiornamento dell'Istituto, nell'ambito degli ampi spazi dedicati al *Centro Congressi IST* dotato di un ampio Auditorium, spazi espositivi, aule per meeting e conferenze e dei necessari servizi organizzativi e logistici di supporto.

Presso il Padiglione Maragliano, al 4° piano è situato l'Hospice "Maria Chighine"

 Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia	DIREZIONE GENERALE	
	CARTA DEI SERVIZI	

Punti di accoglienza

- Servizio portineria
Tel. 0105600085
Piano 0 – Attivo da lunedì a venerdì dalle ore 7.00 alle 19.30
Piano 3 – Attivo tutti i giorni sulle 24 ore
- Servizio Accoglienza Associazione Volontari Ospedalieri (A.V.O.)
Tel. 0105600346
I volontari accolgono gli utenti presso l'atrio principale al piano 0 guidandoli, ove sia il caso, agli ambulatori, alle sale diagnostiche e di trattamento ed ai reparti di degenza.
- URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico
Tel. 0105600325 – Fax 0105600328 - e-mail: urp@istge.it
Piano 0 – Attivo da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Dislocazione dei servizi

Le attività assistenziali sono concentrate presso **l'edificio principale dell'IST** secondo il prospetto sottoriportato:

Ambulatori e sale diagnostiche:

- S.C. Diagnostica per Immagini ed interventistica oncologica (Risonanza Magnetica – TAC - Ecografia)
- S. C. Senologia Diagnostica (Mammografia – Ecografia)
- S.C. Fisica Medica
- S.C. Oncologia Radioterapica
- S.C. Diagnostica per Immagini ed interventistica oncologica - Tireologia

**Piano
-1**

Ambulatori e sale diagnostiche:



- S.C. Endoscopia Interdisciplinare

**Piano
0**

Salette per chirurgia ambulatoriale

Ambulatori:

- S.C. Patologia Clinica - Punto prelievi
- S.C. Oncologia Medica A
- S.C. Oncologia Medica B
- S.C. Oncologia Medica C
- S.S. Infettivologia
- S.C. Terapia Antalgica e Riabilitazione
- S.S. Riabilitazione Oncologica
- S.C. Oncologia Chirurgica
- S.S. Chirurgia Addominale ad indirizzo Epatobiliopancreatico
- S.C. Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
- S.S. Senologia Chirurgica Avanzata
- S.S. Semeiotica chirurgica e senologia universitaria

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 8 di 39</p>

Ambulatori:

- Ambulatorio visite anestesiolgiche
- S.C. Oncologia Ginecologica
- Attività specialistica di Chirurgia Urologica
- Ambulatorio di cardiologia ed ECG
- S.S. Nutrizione Clinica
- Dietista

**Piano
1**

Day Hospital
Farmacia (UFA)

Studi medici

Laboratori:

- S.C. Anatomia e Citoistologia Patologica
- S.S. Diagnostica Molecolare (Malattie Linfoproliferative)
- S.C. Patologia Clinica
- S.C. Oncologia Medica C
- S.S. Infettivologia

**Piano
2**

Ambulatori:

- Centro Tumori Ereditari – Consulenza genetica
- S.S. Psicologia

**Piano
3**

Blocco operatorio attrezzato

Degenze a ciclo continuo:

- S.C. Oncologia Chirurgia
- S.S. Chirurgia Addominale ad indirizzo Epatobiliopancreatico
- S.C. Oncologia Ginecologica
- Attività specialistica di Chirurgia Urologica
- Semeiotica chirurgica e senologia universitaria

**Piano
4**

Studi medici



Degenze a ciclo continuo:

- S.C. Endoscopia Interdisciplinare
- S.C. Oncologia Medica A
- S.C. Oncologia Medica B
- S.C. Oncologia Medica C
- S.C. Chirurgia Plastica Ricostruttiva
- S.S. Senologia Chirurgica Avanzata

**Piano
5**

Casa di Salute

Attività ambulatoriale in libera professione

	DIREZIONE GENERALE	
	CARTA DEI SERVIZI	

A completamento delle informazioni relative alle strutture cliniche:

- Punto Accettazione – Sportello CUP **Piano 0**
- URP Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Archivio Cartelle Cliniche – Assistenti Sanitarie

- Direzione Generale **Piano 3**
- Direzione Amministrativa
- Direzione Scientifica
- Direzione Sanitaria
- Direzione Medica di Presidio Ospedaliero
- Professioni Sanitarie
- Comunicazione
- Biblioteca

Presso la palazzina economale:



- S.C. Farmacia
(la Farmacia è raggiungibile dal Day Hospital sito al Piano 1)

Presso Padiglione Maragliano

- Hospice “Maria Chighine” **Piano 4**

Altre informazioni utili

- **Punto ristoro**
Al piano 0 sono a disposizione distributori automatici di bibite e caffetteria, gelati e panini, funzionanti con monete.
- **Sportello Bancario Automatico**
E' al piano 3 ed è in funzione nelle 24 ore.
- **Giornali e periodici**
Viene distribuita gratuitamente una copia del Corriere della Sera
- **Servizio Parrucchiere**
Si può usufruire del servizio direttamente in reparto, segnalando la richiesta al Coordinatore infermieristico (Caposala)

 Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia	DIREZIONE GENERALE	
	CARTA DEI SERVIZI	

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulle strutture ed i servizi offerti

L'IST eroga servizi e prestazioni di prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione e palliazione in campo oncologico, secondo le seguenti macroattività:

- Servizi di diagnostica
- Ambulatori e ambulatori chirurgici
- Day hospital e day surgery
- Degenza
- Hospice
- Servizi di supporto

Principi fondamentali di tutte le attività cliniche dell'Istituto sono:

- un approccio professionale che assuma le valenze positive della Evidence Based Medicine (EBM) e sappia trasferire in modo critico nella realtà d'Istituto il contenuto di linee guida e standard nazionali e internazionali
- il monitoraggio continuo della qualità delle prestazioni
- la tutela dei diritti del malato in termini di equità di trattamento, dignità della persona, umanizzazione delle cure, riservatezza dei dati, nonché accesso ad una informazione completa, condivisa e consapevole.

Il consenso ai trattamenti

Il consenso ai trattamenti (procedure di diagnosi o di cura) è la manifestazione della volontà del paziente che sceglie liberamente di essere preso in cura dall'Istituto.

Per qualsiasi atto medico, ad eccezione di quelli compiuti in situazione di emergenza e di incapacità ad esprimere il "consenso informato", è necessario che il paziente sia preventivamente d'accordo sulla sua esecuzione.

La libera adesione del paziente prevede naturalmente che il medico lo informi in modo chiaro ed esauriente su quello che intende fare ed è per questo motivo che si parla di "consenso informato".



Tramite sottoscrizione di specifica modulistica, consegnata presso i servizi ed i reparti, vengono acquisiti dal paziente:

- il consenso al trattamento dei dati sensibili, ai sensi della vigente normativa sulla privacy
- il consenso generico alla presa in cura presso l'IST, ai sensi dell'art. 24 del codice di deontologia medica.

Anche per particolari attività cliniche il consenso deve essere acquisito per iscritto, tramite firma su apposito documento contenente un'adeguata informativa sull'intervento proposto e sulle possibili complicanze, immediate o tardive. Il consenso informato scritto è previsto ad esempio per tecniche diagnostiche di tipo invasivo, per trattamenti farmacologici ancora in fase sperimentale o preliminarmente ad un intervento anestesiologicalo o chirurgico, in regime ambulatoriale o di ricovero.

L'IST ha istituito il Centro di risorse biologiche (CRB-IST) per coordinare la raccolta e la conservazione del materiale biologico donato per la ricerca. Il consenso preventivo, esplicito, libero e documentato del paziente è alla base della attività di assistenza e di ricerca, ed è richiesto da leggi nazionali, direttive europee e convenzioni internazionali.

L'IST, nella sua attività, fa propri i principi della Dichiarazione di Helsinki, della Convenzione di Oviedo per la protezione della dignità umana negli ambiti della biologia e della medicina, e della Dichiarazione universale sulla bioetica e i diritti dell'uomo dell'UNESCO.

	DIREZIONE GENERALE	
	CARTA DEI SERVIZI	Rev.06 01/06/2011 Pag. 11 di 39

La partecipazione al progetto è del tutto volontaria. Sottoscrivendo il consenso informato il paziente confermerà la sua volontà di partecipare.

Le Sperimentazioni Cliniche

La sperimentazione di nuove procedure diagnostiche o terapeutiche sull'uomo costituisce un indispensabile fattore di miglioramento dell'assistenza ai pazienti, di efficacia delle cure e di avanzamento delle conoscenze, ma deve sottostare ad un insieme di regole estremamente rigorose, a protezione dell'individuo. Rappresenta l'unica modalità attraverso cui è possibile verificare se una nuova scoperta possa portare ad un beneficio clinico, ad esempio se un nuovo trattamento sia superiore al migliore dei trattamenti già disponibili.

La sperimentazione clinica è condotta da un medico responsabile della ricerca e dai suoi collaboratori. Può essere condotta in tutti gli ospedali, ma per gli istituti di ricerca come l'IST rappresenta un obiettivo istituzionale fondamentale. E' innegabile che ciò rappresenti un valore aggiunto, permettendo ai pazienti che si rivolgono all'IST durante il loro percorso diagnostico-terapeutico di accedere a prestazioni considerate altamente innovative, espressione dei più recenti traguardi della ricerca scientifica biomedica.

Per partecipare ad una sperimentazione clinica, l'unica adesione valida è quella scritta, tramite la libera sottoscrizione da parte del paziente di uno specifico modulo contenente tutte le informazioni riguardanti lo studio clinico a cui è invitato a partecipare. Non è necessario firmare subito, anzi è un diritto del paziente riservarsi un po' di tempo prima di decidere ed eventualmente avvalersi della collaborazione del responsabile dello studio clinico e anche di altre figure professionali, per orientarsi in maniera sufficientemente adeguata attraverso il proprio processo decisionale.

E' molto importante sapere che, se il paziente decide di non aderire allo studio clinico, ciò non pregiudicherà né il suo rapporto con il medico, né il suo diritto ad accedere al miglior trattamento tra quelli già in uso nella pratica clinica.

II Comitato Etico



L'IST, per ottemperare alle disposizioni della normativa nazionale vigente in materia di sperimentazioni cliniche e nel pieno rispetto degli standard internazionali ha istituito un proprio Comitato Etico. E' un organismo indipendente composto secondo criteri di interdisciplinarietà. Ha come obiettivo principale la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere di tutti i soggetti che partecipano a sperimentazioni cliniche condotte nell'ambito dell'attività di ricerca dell'Istituto.

II Coordinamento Cure Palliative e l'Hospice

La Rete regionale di cure palliative, nasce con D.R. n. 277/2007 con l'obiettivo di promuovere e garantire che cure palliative d'elevata qualità siano erogate in maniera appropriata ed equa ai pazienti e alle famiglie in tutte le cinque ASL della regione. Confermata come rete orizzontale nel "modello organizzativo a reti integrate" del Piano socio-sanitario regionale 2009-2011, la Rete è articolata in cinque reti locali di cure palliative, una per ogni ASL, e coordinata dalla struttura Coordinamento regionale cure palliative dell'IST di Genova.



L'Hospice è una struttura specialistica di cure palliative caratterizzata da interventi a bassa invasività, ma ad elevata complessità assistenziale e relazionale, destinata al ricovero dei pazienti con malattia ad andamento progressivo, in fase avanzata o terminale.

Gli Hospice sono parte integrante delle reti locali di cure palliative con funzioni di:

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 12 di 39</p>

- garantire un ricovero per i pazienti per i quali le cure a domicilio non sono possibili o appropriate
- fornire un periodo di sollievo alle famiglie nella cura dei pazienti
- garantire un miglior controllo dei sintomi
- rappresentare un punto di formazione in cure palliative.

A giugno 2009 è stato completato e affidato alla gestione dell'IST l'Hospice "Maria Chighine", situato presso il Padiglione Maragliano dell'Ospedale San Martino di Genova.

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	DIREZIONE GENERALE	
	CARTA DEI SERVIZI	Rev.06 01/06/2011 Pag. 13 di 39

VISITE, ESAMI DIAGNOSTICI ED ALTRE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Prenotazioni

Per le prenotazioni, il paziente, o suo delegato, munito di richiesta del medico redatta su ricettario SSN, tessera sanitaria o libretto sanitario accompagnato da codice fiscale, può recarsi presso:

- il **Punto Accettazione**, al piano 0, da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 15.30.

oppure prenotarsi telefonicamente, ad esclusione degli esami di laboratorio su sangue,

- al n. **010 5220168**, da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 13.30.
- Per le prenotazioni di prestazioni di radiologia e radiodiagnostica rivolgersi al punto accettazione sito al piano -1 da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 18.00.
- Per le prestazioni di radioterapia rivolgersi al punto accettazione sito al piano -1 (lato radioterapia) dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,30.

Le seguenti prestazioni ambulatoriali possono essere prenotate anche presso il **CUP** metropolitano (Centro Unico Prenotazioni) telefonicamente al n. **010 5383400** oppure al **numero verde 800098543** da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e, personalmente, presso tutti gli sportelli diffusi sul territorio:



- esami endoscopici (esofagogastroduodenoscopia, colonscopia, visite gastroenterologiche)
- mammografie
- ecografie
- visite senologiche
- visite ginecologiche, Pap Test, ecografie transvaginali
- visite urologiche, cistoscopia, instillazioni vescicali
- visite specialistiche oncologiche
- visite oncologiche chirurgiche

Il personale che riceve la prenotazione provvederà a fornire tutte le informazioni del caso (compreso orario e luogo della prestazione) e le indicazioni specifiche per gli esami che necessitano di preparazione particolare.

Per i cittadini stranieri

Per accedere a prestazioni di diagnosi e cura in regime ambulatoriale o di ricovero il cittadino straniero è tenuto a presentare, oltre alla richiesta del medico, la seguente documentazione:

- Cittadini dell'Unione Europea
Passaporto o Documento d'Identità
Modelli E111 – E128 rilasciati dagli Uffici Sanitari dei rispettivi Paesi di provenienza o reperibili presso gli sportelli delle Aziende Sanitarie Locali Territoriali (ASL) (sostituibili con la tessera sanitaria)
- Cittadini extracomunitari residenti in Italia
Documento d'Identità
Permesso di soggiorno
- Cittadini extracomunitari senza permesso di soggiorno
Documento d'Identità

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 14 di 39</p>

Modello STP (Straniero Temporaneamente Presente) della durata di mesi sei rinnovabile, valido su tutto il territorio regionale e rilasciato da una struttura sanitaria ligure alla prima richiesta di prestazione o ricovero.

Pagamento del ticket

Il giorno dell'effettuazione della prestazione è necessario presentarsi al Punto Accettazione al piano 0, aperto da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 15.30, per il pagamento del ticket, nei casi in cui è dovuto.

I pazienti esenti dal pagamento del ticket, già prenotati per visite e/o prestazioni sanitarie, devono recarsi direttamente presso gli ambulatori senza passare dall'Accettazione.

Per le richieste di rimborso di ticket erroneamente versati o non dovuti è disponibile presso il Punto Accettazione al piano 0, specifica modulistica che compilata, firmata e datata, completa della ricevuta di pagamento, deve essere riconsegnata agli stessi operatori dell'Accettazione. Riscontrata la legittimità della richiesta l'Istituto provvede al rimborso attraverso bonifico su conto corrente o emissione di assegno circolare.

Per il pagamento di prestazioni di radiologia e radiodiagnostica rivolgersi al punto accettazione sito al piano -1 da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 18.00.

Libera professione



I medici dell'IST possono esercitare libera professione intramuraria o intramoenia utilizzando le strutture dell'Istituto, o in via transitoria possono anche effettuare prestazioni cliniche negli studi privati e nelle strutture convenzionate.

La Casa di Salute dell'IST intitolata alla benefattrice Rosina Casagrande è la struttura in cui vengono svolte prestazioni sanitarie in regime di libera professione. La Casa di Salute è aperta agli iscritti dei circuiti assicurativi convenzionati ed ai paganti in proprio. Nella Casa di Salute, sita al 5° piano dell'IST, vengono erogate prestazioni ambulatoriali e in regime di ricovero ordinario o day hospital, previste dal Servizio Sanitario Nazionale, oncologiche e non incluse prestazioni di chirurgia plastica ed estetica. E' possibile avere informazioni sui medici che effettuano la libera professione intramuraria attraverso la consultazione dell'elenco medici e relative tariffe. Le tariffe delle singole prestazioni cliniche, che sono a totale carico del paziente, vengono preventivamente approvate dall'Istituto. elenchi dei sanitari che espletano attività in regime libero professionale intramoenia.

Le prenotazioni delle visite e delle prestazioni libero professionali possono essere effettuate consultando le pagine del sito: www.istge.it. Sono inoltre a disposizione, presso l'Accettazione al piano 0 e presso altri sei punti dislocati in Istituto (URP, Portineria al piano 0, Portineria al piano 3, sportello Ecografia e Radiologia al piano -1, sportello Radioterapia al piano -1, Casa di Salute piano 5) gli Per informazioni contattare l'ufficio amministrativo della libera professione al n. 010 5600610-611-527.

Disdetta appuntamenti

Il paziente che si trovi nell'impossibilità di presenziare all'appuntamento per la visita/esame prenotato, deve darne comunicazione almeno 48 ore prima dell'effettuazione al seguente numero telefonico **010 5220168** da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 13.00.

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 15 di 39</p>

Ritiro dei referti diagnostici

Per ragioni di riservatezza, i referti degli esami diagnostici possono essere ritirati solamente dal paziente o da altra persona munita di delega firmata dal paziente e dei documenti di identità del titolare e del delegato. Il ritiro può essere effettuato:

- referti di esami del sangue e urine: presso lo sportello Informazioni, atrio piano 0, da lunedì a venerdì dalle 8.15 alle 13.15 oppure presso il Laboratorio di Patologia Clinica al piano 2, il solo sabato dalle 9.00 alle 11.00
- referti ecografici, radiologici, RM, TAC e mammografia: presso accettazione radiologia piano -1 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00

Altri referti

Al momento delle prestazioni saranno fornite le indicazioni sui tempi e le modalità di ritiro dei relativi referti.

I referti devono essere ritirati entro 90 giorni dalla data di effettuazione della prestazione. Se il referto non viene ritirato - ai sensi dell'art. 4 comma 18 della legge n. 412/91, modificato con Legge n. 296 del 27/12/06, art. 1 comma 796 lettera R) - sarà addebitato all'utente l'intero costo della prestazione, anche quando essa sia esente da ticket.

RICOVERO A CICLO DIURNO E A CICLO CONTINUO

Prenotazioni

La prenotazione dei ricoveri va effettuata presso il Punto Accettazione, al piano 0 da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 15.30, mediante esibizione della prescrizione di ricovero rilasciata dal Medico dell'Istituto addetto ai servizi ambulatoriali.

Il ricovero, su chiamata del Coordinatore infermieristico (Caposala) del reparto, avviene secondo una specifica lista di attesa salvo modifiche dovute a situazioni di urgenza od altri giustificati motivi. La chiamata al ricovero avverrà telefonicamente con comunicazione al paziente della data, dell'orario di ricovero e del reparto di destinazione.

Se per qualsiasi motivo il paziente rinunciasse al ricovero dovrà darne tempestiva comunicazione al reparto.



Accettazione

Nel giorno ed orario stabiliti per il ricovero il paziente dovrà presentarsi al punto Accettazione al piano 0 e poi al Coordinatore infermieristico (Caposala) del reparto di destinazione ed esibire:

- un documento di identità valido
- tessera sanitaria o il libretto sanitario accompagnato da codice fiscale

Modalità di ricovero

- Ricovero in Day Hospital e Day Surgery (ricovero a ciclo diurno)
Consiste in ricovero di durata inferiore ad una giornata. E' proposto dai medici IST per eseguire procedure complesse non eseguibili in ambulatorio che non richiedono il tradizionale ricovero per più di un giorno.
Le prenotazioni sono effettuate presso il Punto Accettazione – vedi prima.
Le prestazioni di Day Hospital e Day Surgery non sono soggette a pagamento ticket.

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 16 di 39</p>

- **Ricovero ordinario programmato**
I ricoveri ordinari sono programmati sulla base dell'indicazione clinica formulata dai medici addetti ai Servizi ambulatoriali dell'Istituto.
- **Pre-ricovero**
Per i ricoveri di tipo chirurgico gli esami pre-intervento e la valutazione dell'anestesista vengono di regola effettuati in regime di pre-ricovero, concordandone con i sanitari la programmazione e le modalità di prenotazione.

I colloqui con i medici

Il paziente ha diritto a ricevere un'informazione chiara e completa sul suo stato di salute e sulle possibili prospettive diagnostico-terapeutiche. Ogni comunicazione a riguardo a parenti, ivi compreso il coniuge, e ad amici e conoscenti, deve essere preventivamente autorizzata dall'interessato. A tal fine, il paziente dovrà compilare e firmare uno specifico modulo inerente l'autorizzazione alla comunicazione a terzi dei propri dati personali sensibili, indicando i soggetti da lui autorizzati (nominativo e reperibilità telefonica) a ricevere informazioni inerenti il suo stato di salute. Tale modulo, conservato nella cartella clinica, dovrà essere consultato dal personale sanitario prima di fornire a terzi indicazioni sulle condizioni cliniche del paziente.

Cosa portare con sé

Al momento del ricovero è bene portare con sé tutta la **documentazione clinica** di cui si è in possesso.

E' bene inoltre portare con sé **l'elenco dei farmaci** che si stanno assumendo a domicilio. Durante il periodo di degenza compete al medico del reparto valutare se confermare, modificare o interrompere la terapia precedentemente seguita a domicilio. Durante la degenza non devono essere assunti farmaci di propria iniziativa.



E' necessario ricordarsi di portare con sé la biancheria per la notte, gli asciugamani, una vestaglia o giacca da camera, un paio di pantofole e gli effetti personali.

Durante la degenza è consigliabile tenere con sé i soli effetti personali strettamente indispensabili ed indossare possibilmente indumenti in cotone o in fibra naturale, evitando indumenti di tipo sintetico.

La camera

Ogni camera di degenza è costituita da 2 posti letto, con annesso servizio igienico, ed è corredata da un armadio personale per ciascun paziente ed un apparecchio televisivo. Ogni camera è inoltre dotata di un sistema di chiamata che permette di avvertire il Coordinatore infermieristico (Caposala), l'infermiere o il medico in caso di bisogno.

Per consentire la pulizia delle camere e per facilitare gli operatori sanitari nel trasporto dei carrelli sanitari o delle attrezzature medicali, è opportuno riporre i propri oggetti nell'armadio personale e non tenere in camera fiori o piante.

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	DIREZIONE GENERALE	
	CARTA DEI SERVIZI	Rev.06 01/06/2011 Pag. 17 di 39

I pasti

In reparto vengono serviti tre pasti al giorno:

COLAZIONE: tra le 7.30 e le 8.00

PRANZO: tra le 12.00 e le 13.00

CENA: tra le 19.00 e le 19.30.

Nei casi in cui non vi siano particolari indicazioni dietetiche da parte del medico, il degente può scegliere tra vari menù, indicando le proprie preferenze o intolleranze al Coordinatore infermieristico (Caposala) del reparto, per il giorno successivo. I cibi portati da casa possono contrastare con il regime dietetico previsto dai medici e superalcolici e alcolici non possono essere serviti o consumati in Istituto perchè possono interferire con le terapie eseguite.

Il telefono

Tutti i reparti sono dotati di un telefono pubblico carrellato che potrà essere portato al letto del paziente, ove questi non abbia la possibilità di alzarsi. E' quindi consigliabile procurarsi, al momento del ricovero, almeno una tessera telefonica.

Le onde elettromagnetiche emesse dai telefoni cellulari possono interferire con il funzionamento di alcune apparecchiature, pertanto nelle aree diagnostiche e in quelle in cui si eseguono indagini strumentali o sono comunque utilizzate apparecchiature elettromedicali o sono presenti soggetti portatori di dispositivi elettromedicali (ad esempio pace-makers o pompe infusionali), ivi comprese le sale di degenza, è consigliabile l'uso dei soli telefoni pubblici.

Le visite

Gli orari di visita consigliati per i pazienti ricoverati sono:



- Giorni feriali, ingresso dai piani 0 e 3:
dalle 13.00 alle 14.30
dalle 18.00 alle 19.30
- Sabato e Festivi, ingresso dal piano 3
dalle 11.00 alle 17.00

Attenersi il più possibile a questi orari è indispensabile per il buon funzionamento dell'intero reparto: permette ai medici e al personale infermieristico di svolgere al meglio l'attività di assistenza e garantisce a tutti i degenti la necessaria tranquillità.

Per motivi igienico-sanitari legati al consumo di ossigeno nell'aria o alla prevenzione di contatti con materiale portatore di germi, i visitatori non devono sovraffollare le stanze di degenza, sedere sul letto dei pazienti, né depositare nella sala di degenza i propri oggetti personali.

Nelle camere ove sono ricoverati pazienti operati in giornata o in condizioni critiche, le visite sono disciplinate dal Coordinatore infermieristico (Caposala).

E' indispensabile che ciascun paziente possa riposare tranquillamente, pertanto il silenzio è dovuto per tutti dalle 22.00 alle 6.00.

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	DIREZIONE GENERALE	
	CARTA DEI SERVIZI	Rev.06 01/06/2011 Pag. 18 di 39

I bambini in visita

Un'attenzione particolare deve essere rivolta ai bambini minori di 8-10 anni. E' buona norma igienica non fare entrare i piccoli nelle stanze di degenza. Informate il coordinatore infermieristico di reparto nel caso desideriate incontrare un minore.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è prestata dai Padri Cappuccini presenti all'interno dell'Ospedale San Martino, con visite giornaliere in corsia. I sacerdoti possono essere contattati direttamente ai numeri telefonici 010 5552225 e 010 5552628.

Al piano 4 è situata, una piccola zona di preghiera.

All'interno della cinta ospedaliera è possibile assistere alla celebrazione della S. Messa presso:

- Chiesa centrale:
 - gg. feriali: ore 6.30
 - gg. festivi: ore 7.00 - 17.00
- Cappella Monoblocco piano terra:
 - gg. feriali : ore 19.00
 - gg. festivi: ore 11.00

Gli appartenenti a confessioni religiose diverse da quella cattolica possono ricevere, a richiesta, l'assistenza di un ministro del proprio culto, rivolgendosi al Coordinatore infermieristico (Caposala) del reparto.

La Biblioteca

La Biblioteca si trova al piano 3 dell'Istituto ed è aperta da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 15.30 (tel. 010 5600077 - e-mail: biblioteca@istge.it).

La Biblioteca ha dedicato una sezione presso la quale è possibile avere in prestito libri di lettura per i momenti di attesa o di permanenza in Istituto. Il relativo catalogo è visionabile in Biblioteca o presso i diversi reparti.

Dispone inoltre di materiale divulgativo (opuscoli e brochure) a disposizione degli utenti per acquisire informazioni scientifiche corrette su svariati argomenti correlati alla patologia tumorale.



DIMISSIONI

All'atto della dimissione saranno consegnate:

- la **lettera di dimissione** dalla quale risultano con chiarezza la diagnosi, gli esami eseguiti, i risultati, le cure fatte e quelle consigliate. La lettera di dimissione sarà utile, in modo particolare, al medico curante
- le eventuali **prescrizioni di farmaci** che il paziente dovrà assumere dopo la dimissione
- una **fornitura dei farmaci di fascia A** (farmaci a totale carico del SSN) necessari per le **prime due settimane** di terapia dopo la dimissione dal reparto di degenza
- qualora richiesto, il **certificato** per giustificare l'assenza al datore di lavoro

La documentazione clinica preesistente consegnata dal paziente al momento del ricovero verrà restituita solo se espressamente richiesta.

Inoltre, al momento o dopo la dimissione è possibile richiedere all'Archivio Cartelle Cliniche **copia della cartella clinica** di ricovero.

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	DIREZIONE GENERALE	
	CARTA DEI SERVIZI	Rev.06 01/06/2011 Pag. 19 di 39

Richiesta copia cartelle cliniche

La copia della cartella clinica può essere richiesta all'Archivio Cartelle Cliniche al piano 0, da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e giovedì dalle 14.00 alle 15.00. Per informazioni telefoniche (n. **010 5600391**) il servizio è disponibile da lunedì a venerdì dalle 12.00 alle 13.00.

Si informa che ai sensi della Delibera n 621 del 23/11/2006 a partire dal 1 dicembre 2006 vengono applicate le seguenti tariffe per il rilascio di copia della documentazione clinica:

da 1 a 20 fogli	euro 5,00
da 21 a 40 fogli	euro 10,00
da 41 a 80 fogli	euro 18,00
da 81 a 150 fogli	euro 31,00
oltre 150 fogli	euro 36,00

Le modalità per richiedere la cartella clinica sono le seguenti:

- il paziente può presentarsi **di persona** presso l'Archivio Cartelle Cliniche con idoneo documento di riconoscimento in corso di validità; in questo caso verrà compilato un modulo di richiesta e verranno concordate le modalità di ritiro (personalmente, delegando persona di fiducia, con spedizione postale in contrassegno)
- il paziente può chiedere mediante fax (n. 010 5600396) o lettera l'invio della cartella clinica al proprio domicilio **a mezzo posta** (con spese a carico del destinatario); in questo caso dovrà inviare, a mezzo posta o fax, una richiesta scritta che rechi la sua firma, specificando i propri dati anagrafici ed allegando copia di idoneo documento di riconoscimento in corso di validità.

Le modalità per il ritiro della cartella clinica sono le seguenti:



- il paziente può presentarsi **di persona** presso l'Archivio Cartelle Cliniche con idoneo documento di riconoscimento in corso di validità
- il paziente può **delegare**, tramite domanda scritta su carta semplice, una persona di sua fiducia. La persona delegata dovrà presentarsi con la delega scritta, un proprio documento di riconoscimento in corso di validità ed un documento di riconoscimento in corso di validità del paziente.
- **spedizione postale** in contrassegno.

Nel caso in cui il ritiro sia effettuato personalmente dal paziente o da un suo delegato, occorre accertarsi preventivamente che la documentazione richiesta sia pronta per il ritiro, contattando telefonicamente l'Archivio Cartelle Cliniche (n. 010 5600391), da lunedì a venerdì dalle 12.00 alle 13.00.

Richiesta copia lastre

Per TAC e RM il paziente deve presentarsi con la richiesta del medico presso il banco Accettazione Radiologia, sito al piano -1 dell'Istituto, da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.00.

Per il ritiro ed il pagamento delle lastre richieste occorre rivolgersi all'Archivio Cartelle Cliniche sito al piano 0, aperto al pubblico da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e giovedì dalle 14.00 alle 15.00.

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 20 di 39</p>

Occorre accertarsi preventivamente che la documentazione richiesta sia pronta per il ritiro, contattando telefonicamente l'Archivio Cartelle Cliniche (n. 010 5600391), da lunedì a venerdì dalle 12.00 alle 13.00.

Si informa che ai sensi della Delibera n 621 del 23/11/2006 a partire dal 1 dicembre 2006 verranno applicate le seguenti tariffe per il rilascio di copia della documentazione clinica:

Dimensione lastra

cm. 35x43 e cm. 30x40	euro 03,50
cm. 35x35	euro 03,00
cm. 24x30	euro 02,50
cm. 18x24	euro 01,50
copia su supporto informatico	euro 5,00

SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA

Le Assistenti Sanitarie sono a disposizione del pubblico, al piano 0 dell'Istituto da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00, nei mesi di Luglio e Agosto dalle 10.00 alle 12.00 (tel. 010 5600311-392 - servizio di segreteria telefonica).

Le Assistenti Sanitarie possono fornire aiuto per :



- indicazioni su esenzione ticket sanitari
- informazioni sui trasporti con ambulanza
- informazioni per supporto logistico-alberghiero a parenti e/o pazienti dell'Istituto non residenti
- richiesta e rilascio di relazioni cliniche
- informazioni su come avviare le istanze per il riconoscimento dell'invalidità civile ed i successivi aggravamenti, ai sensi della legge 104/92, della legge 68/99 e legge 80/06
- informazioni sui Patronati per pratiche di inabilità lavorativa ed altro
- richieste di protesi, ausili e presidi (es. carrozzine, letti ortopedici, protesi mammarie ecc.) per residenti in Liguria ed in altre regioni, in collaborazione con il Servizio di Terapia Antalgica e Riabilitazione ed altri Servizi dell'Istituto
- contatti con i servizi territoriali delle ASL per l'assistenza domiciliare del paziente dopo le dimissioni dai reparti di degenza dell'Istituto o per il suo eventuale inserimento in strutture residenziali (Residenze Sanitarie Assistenziali, Hospice)

DIMISSIONI PROTETTE E ASSISTENZA DOMICILIARE

La dimissione protetta e, in particolare l'assistenza domiciliare, è un meccanismo di tutela per pazienti che all'atto delle dimissioni necessitano di ulteriori interventi volti a supportare la continuità delle cure a domicilio sia per le condizioni cliniche precarie che per la mancanza di un adeguato supporto di reti familiari, amicali o parentali.

Con l'intervento delle Assistenti Sanitarie dell'Istituto in collaborazione con l'URP si può accedere, nell'ambito del progetto Dimissioni Protette, a meccanismi di intervento diversi in relazione al grado di malattia:

- servizi di cure domiciliari ad alta densità delle ASL
- Associazione Gigi Ghirotti o altre associazioni di volontariato sul territorio
- inserimento in Hospice
- inserimento in Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA).

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 21 di 39</p>

SEZIONE TERZA **Qualità dei servizi - Indicatori**

L'IST Azienda interamente certificata in conformità alla Norma ISO 9001, individua nel miglioramento della qualità del servizio un processo continuo che riguarda tutta la struttura e, tramite il monitoraggio sistematico dei principali fattori di qualità, orienta le scelte operate per rispondere in modo sempre più adeguato alle attese dell'utenza.

Fattore di Qualità: Informazione agli utenti

Obiettivo

Garantire all'utente un'informazione comprensibile, chiara e completa sul trattamento sanitario in Istituto

Indicatori

- presenza di una carta dei servizi aggiornata, disponibile online e a stampa presso le strutture dell'Istituto
- sito internet aziendale (<http://www.istge.it/>) con percorsi orientati all'utenza per accedere ad informazioni sull'organizzazione, sui servizi e sulle attività dell'Istituto
- esistenza di opuscoli informativi o fogli di accoglienza inerenti le attività e le modalità operative delle singole strutture a disposizione presso l'URP
- esistenza di procedure specifiche e, ove necessario specifica modulistica, per il consenso informato
- completezza delle informazioni mediche e della documentazione fornita al paziente, con particolare ma non esclusivo riferimento alla documentazione che accompagna le dimissioni
- esistenza di procedure per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza e per la gestione di segnalazioni e reclami
- esistenza di procedure atte a garantire la tutela dei dati personali e sensibili



Fattore di Qualità: Accoglienza

Obiettivo

Facilitare l'utente nell'accesso alle strutture dell'Istituto

Indicatori

- presenza di segnaletica per guidare l'utente sino ai singoli servizi
- presenza di cartellonistica indicante l'organico dei reparti, degli ambulatori e degli uffici e, ove necessario, gli orari di apertura al pubblico
- presenza di personale identificabile tramite cartellino di riconoscimento con foto, qualifica, nome e cognome o, in alternativa, n° di matricola
- accesso controllato (video sorvegliato) agli ingressi del piano 0 e del piano 3, attivo sulle 24 ore nell'arco dell'intera settimana
- presenza di punti di accoglienza gestiti dalle Associazioni di Volontariato
- disponibilità di un servizio navetta gratuito dagli ingressi dell'Area di San Martino all'IST, operativo negli orari di maggior affluenza del pubblico

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 22 di 39</p>

Fattore di Qualità: Umanizzazione

Obiettivo

Facilitare l'intero percorso diagnostico-terapeutico del paziente nel pieno rispetto della dignità della persona

Indicatori

- procedure di personalizzazione delle cure per la programmazione di un percorso assistenziale gestito da un medico di riferimento o da una equipe interattiva
- relazioni con i pazienti ed i familiari improntate a riservatezza, cortesia, disponibilità e partecipazione
- misure atte a ridurre i disagi fisici e psicologici connessi alla necessità di cura ed alla peculiarità della patologia trattata
- interventi atti ad evitare sofferenza e dolore non necessari
- azioni di supporto ai pazienti ed ai familiari nel percorso di malattia che segue le dimissioni dai reparti

Fattore di Qualità: Prenotazioni e Tempi di attesa

Obiettivo

Facilitare l'accesso alle prestazioni con riduzione dei tempi di attesa

Indicatori

- accesso alla prenotazione telefonica
- contenimento tempi di attesa per le procedure di prenotazione ed accettazione
- contenimento tempi di attesa per l'erogazione del servizio
- procedure trasparenti per la gestione delle urgenze

Fattore di Qualità: Prestazioni alberghiere

Obiettivo

Garantire ambienti confortevoli e compatibili con la necessità di cure e lo stato di salute degli utenti

Indicatori

- presenza di sale di attesa adeguatamente arredate e dimensionate all'affluenza media giornaliera
- presenza nelle camere di degenza di arredi adeguati a garantire il comfort dei ricoverati e degli eventuali visitatori
- disponibilità di servizi igienici adeguati come numero e distribuzione - presenza di servizi igienici per disabili
- presenza di carrozzelle in prossimità degli atri
- procedure a garanzia di pulizia e sanificazione degli ambienti
- distribuzione dei pasti con vassoio personalizzato
- organizzazione della distribuzione dei pasti secondo orari il più possibile simili a quelli della vita quotidiana
- possibilità di diete personalizzate



Fattore di Qualità: Ritiro referti

Obiettivo

Chiarezza delle informazioni e funzionalità del ritiro

Indicatori

- tempi di consegna dei referti
- possibilità di invio a domicilio dei referti con addebito delle spese
- esistenza di procedure a garanzia della privacy

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 23 di 39</p>



Fattore di Qualità: Performance assistenziale

Obiettivo

Garantire le migliori cure possibili attraverso accertamenti e trattamenti aggiornati alle più recenti acquisizioni scientifiche ed all'uso più appropriato delle risorse umane e tecnologiche disponibili

Indicatori

- impiego di indicatori di esito, di processo e di gestione
- utilizzo di linee guida (E.B.M.) validate da enti o organismi di rilevanza nazionale od internazionale
- aggiornamento continuo del personale (E.C.M.)
- rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza
- strumenti di rilevazione e gestione del rischio clinico incident reporting, FMEA

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 24 di 39</p>

SEZIONE QUARTA Ascolto, tutela e cooperazione dei cittadini

I Diritti dei pazienti

- L'accesso ai servizi è garantito ai cittadini in maniera equa, nel rispetto della dignità della persona e senza discriminazioni di nessun genere
- Il paziente deve ricevere informazioni su diagnosi, terapia, rischi e possibili alternative, in modo completo e aggiornato. L'Istituto deve rispettare la documentata volontà del paziente a non ricevere o a delegare ad altro soggetto tali informazioni
- Nessuno può essere sottoposto a trattamenti sanitari senza un espresso consenso informato, salva l'eccezione dei trattamenti sanitari obbligatori previsti espressamente dalla legge
- E' necessario il consenso del paziente per l'utilizzo del caso clinico in attività d'insegnamento o ricerca
- Al paziente devono essere evitati sofferenze e dolore non necessari
- E' garantito il rispetto della riservatezza relativa ai dati riguardanti la salute dei pazienti
- Il paziente ed i suoi familiari devono essere messi in condizione di identificare gli operatori ed il nome del medico responsabile delle cure
- Il paziente ha diritto al rispetto delle proprie convinzioni religiose e all'assistenza religiosa
- La dimissione dall'ospedale deve avvenire previa adeguata comunicazione al paziente ed ai familiari
- L'utente ha diritto a presentare reclami e segnalazioni e a ricevere, relativamente agli stessi, una risposta scritta o verbale
- Il diritto di accesso agli atti è garantito nei modi e nei tempi previsti dalla legislazione vigente (Legge 241/90 e s.i.m.)



I Doveri dei pazienti

- Il paziente deve fornire indicazioni complete sul proprio stato di salute, su eventuali patologie croniche e sui farmaci utilizzati
- Ogni utente è tenuto ad un comportamento responsabile e rispettoso delle esigenze degli altri pazienti e del personale sanitario
- Gli oggetti e i beni di proprietà dell'Ente devono essere custoditi con cura e non danneggiati
- Occorre rispettare gli orari di visita stabiliti e le altre norme che regolano la vita all'interno di ambulatori e reparti dell'Ente, compreso il divieto di non fumare in tutti gli ambienti della struttura
- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati, o disdetti nei tempi utili per essere destinati ad altri pazienti
- Il paziente è tenuto al pagamento degli oneri di compartecipazione alla spesa sanitaria, ove previsto dalla vigente legislazione.

FORME DI PARTECIPAZIONE ATTIVA

Comitato Misto Consultivo

Il Comitato Misto Consultivo è stato introdotto in Istituto in attuazione dell'art. 14 del D.L. 502/92 come organismo di consultazione a tutela dei diritti dei cittadini. Composto da una rappresentanza maggioritaria delle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti (Confederazione dei Centri Liguri per la Tutela dei Diritti del malato, Sostegno Genovese, Associazione Volontari Ospedalieri, Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori) e da tre

 Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia	DIREZIONE GENERALE	
	CARTA DEI SERVIZI	

componenti interni all'Istituto, interagisce costantemente con l'Istituto al fine di monitorare l'andamento dei servizi sanitari erogati in un'ottica di qualità e di personalizzazione ed umanizzazione dei rapporti con l'utenza.

Comitato Etico

Il Comitato Etico istituito presso l'IST è un organismo indipendente composto secondo criteri di interdisciplinarietà. Ha come obiettivo principale la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere di tutti i soggetti che partecipano a sperimentazioni cliniche condotte nell'ambito dell'attività di ricerca dell'Istituto.

STRUMENTI DI ASCOLTO

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 0105600325 – Fax 0105600328 - e-mail: urp@istge.it
Piano 0 – Attivo da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00



L'URP offre un servizio di accoglienza, di ascolto, di informazione al cittadino e di collaborazione con le Associazioni di Volontariato che interagiscono con l'Istituto.

In particolare si occupa di:

- Gestione delle informazioni riguardanti le prestazioni assistenziali e i servizi clinici
- Prevenzione dei disagi o disservizi
- Comunicazioni volte a garantire e facilitare le pratiche amministrative relative alle prestazioni sanitarie
- Raccolta di segnalazioni, proposte, suggerimenti e rilievi formulati dai pazienti e/o loro familiari relativamente alle prestazioni erogate dall'Istituto
- Rilevazione dei bisogni e delle richieste degli utenti nell'ottica della promozione di azioni di miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni
- Rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli utenti e attivazione delle misure di miglioramento
- Elaborazione di depliant informativi messi a disposizione di quanti frequentano l'Istituto

In particolare l'URP si occupa della **gestione dei reclami**. Il reclamo è una qualunque espressione di insoddisfazione dell'utente e come tale è uno strumento indispensabile di tutela dei diritti del malato e dei suoi familiari. Per l'azienda rappresenta uno degli strumenti più utili per la rilevazione di eventuali disservizi e per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza.

Dal 1997 è operativo in IST il seguente regolamento, approvato con delibera n. 28 del 27/3/1997:

	DIREZIONE GENERALE	
	CARTA DEI SERVIZI	Rev.06 01/06/2011 Pag. 26 di 39

Regolamento di pubblica tutela

Art. 1

Gli utenti, parenti o affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso l'1ST 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 erogate.

Art. 2

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'1ST, istituito con delibera n. 28/97 sono attribuite le seguenti funzioni relative alla pubblica tutela:

- a) fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti allo stesso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- b) ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce e reclami presentati anche in via amministrativa dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento;
- c) provvede ad istruire e definire le pratiche relative alle segnalazioni di più semplice risoluzione e darne tempestiva risposta all'utente;
- d) disporre l'istruttoria dei reclami di maggiore complessità nei modi indicati al successivo art. 5 su autorizzazione del Responsabile dell'URP nominato con delibera n. 28/97;
- e) attivare la Commissione Mista Conciliativa per l'esame delle segnalazioni di cui viene a conoscenza tramite l'utente, l'associazione di volontariato o gli organi di tutela;
- f) attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiarò insoddisfatto la risposta ricevuta.

Art. 3

Gli utenti e gli altri soggetti individuati dall'art. 1, esercitano il proprio diritto mediante:

1. lettera in carta semplice, indirizzata e inviata all'IST o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, presso la sede dell'1ST - Largo Rosanna Benzi 10, 16132 GENOVA;
2. compilazione dell'apposito modulo sottoscritto dall'utente disponibile presso la suddetta sede dell'URP;
3. segnalazione telefonica o a mezzo fax;
4. segnalazione verbale agli addetti dell'Ufficio Relazione con il Pubblico.



Per le segnalazioni dirette e quelle telefoniche, verrà redatta apposita scheda - verbale contenente l'oggetto della segnalazione stessa, nonché tutti i dati e gli elementi necessari per fornire un'esauriente risposta.

Art. 4

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti (in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto legislativo 517/93).

Art. 5

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami ricevuti nei modi indicati all' art. 3 dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione verranno, a cura dell'Ufficio stesso, trasmesse, entro un termine massimo di 3 giorni al Direttore competente (Direttore Scientifico, Sanitario, Amministrativo), al Responsabile dell'Unità operativa o Servizio interessato e per conoscenza al Coordinatore del Dipartimento competente. Il Responsabile dell'Unità operativa o Servizio interessato entro i successivi 7 giorni dovrà fornire alla Direzione competente tutte le informazioni necessarie alla stesura di una relazione che,

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 27 di 39</p>

corredata di ogni documentazione, dovrà essere inviata dalla Direzione stessa all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro un tempo utile, sia ad eventualmente acquisire ulteriori elementi di giudizio, anche attraverso la richiesta di pareri ai Responsabili delle Unità operative o Servizi interessati, sia a consentire all'URP la predisposizione, nel termine di 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, di una appropriata risposta scritta all'utente e sottoscritta dal legale rappresentante dell'Ente.

Copia della risposta scritta all'utente, dovrà essere inviata, per conoscenza, al Coordinatore del Dipartimento interessato.

La presentazione di osservazioni ed opposizioni, non preclude la possibilità di impugnative in via giurisdizionale (ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del Decreto legislativo 502/92 come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93).

Art. 6

Nei casi in cui le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami abbiano per oggetto la violazione di principi fatti propri dalla Carta dei Servizi sottoscritta dall'IST e dalle Associazioni di Volontariato e di Tutela e non abbiano trovato adeguata risoluzione secondo le modalità descritte nel Precedente art. 5, il Responsabile dell'U.R.P attiva la **Commissione Mista Conciliativa** composta dal Rappresentante Legale dell'IST, da un Rappresentante della Regione e da un Rappresentante delle Associazioni di Volontariato, nominati con atto deliberativo entro 90 giorni dalla presente deliberazione.

La Commissione così formata viene presieduta dal Difensore Civico Regionale o da un suo sostituto nominato allo scopo.

La Commissione Mista Conciliativa è un organo collegiale che:



- acquisisce ogni atto in relazione al caso sottoposto a valutazione, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- ha facoltà di ascoltare le parti interessate ed esponenti delle Associazioni di volontariato e di tutela allo scopo di effettuare ulteriori riscontri nelle ipotizzate violazioni dei diritti del cittadino malato;
- ha facoltà d'identificare il soggetto o i soggetti coinvolti nell'ipotizzata violazione al fine di ricomporre le controversie.

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO ED ALTRI ENTI DI SOSTEGNO PRESENTI IN IST

Legga Italiana per la Lotta contro i Tumori

Presso l'IST è presente una Sezione della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori che collabora con l'Istituto per l'organizzazione e gestione dell'attività di volontariato domiciliare. La Sezione della Lega, al piano 0 dell'IST, aperta da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 16.00 - tel. 010 5600309 fax 010 354446 - è a disposizione del pubblico per informazioni, iscrizioni e distribuzione di materiale informativo.

La Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori, attraverso il proprio Servizio Accoglienza, fornisce anche un supporto logistico-alberghiero ai familiari dei degenti provenienti da fuori regione. Per usufruirne occorre contattare le Assistenti Sanitarie dell'IST, al piano 0 dell'Istituto.

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 28 di 39</p>

AVO Associazione Volontari Ospedalieri

E' attivo un Punto Accoglienza in IST (tel. 010 5600346), all'ingresso al piano 0, per accompagnare i pazienti nei reparti e dar loro accoglienza e prima assistenza, con particolare riferimento a Day Hospital (piano 5), Servizio di Diagnostica per Immagini (piano 0 e piano -1), Servizio di Oncologia Radioterapica (piano -1) e reparti di degenza.

Confederazione Ligure per la Tutela dei Diritti del Malato

La Confederazione fornisce supporto e tutela ai pazienti, con particolare riferimento alle iniziative legate al miglioramento della qualità dell'assistenza. Ha sede presso il palazzo dell'Amministrazione dell'Azienda Ospedaliera San Martino (tel. 010 5553512 o tel./fax 010 352690).

Sul sito dell'IST all'indirizzo <http://www.istge.it/> è consultabile un elenco dettagliato delle Associazioni di Volontariato impegnate in campo oncologico ed attive sul territorio genovese. L'elenco permette di accedere ai rispettivi siti e agli indirizzi e-mail.



Il Volontario del servizio civile

Il volontario del servizio civile è un operatore appositamente formato per accogliere gli utenti, decifrare le loro richieste di informazione, ricercare, valutare, selezionare e fornire materiale appropriato e aggiornato, orientare l'utente nella comprensione delle informazioni e, inoltre, coinvolge nel percorso informativo, quando necessario, altro personale.

Il volontario è disponibile presso un punto informativo situato al piano 0 dalle ore 9,00 alle ore 12,00 dal lunedì al venerdì



Materiale cartaceo viene tenuto in esposizione in modo che anche chi non sa che esiste materiale informativo già predisposto, possa essere incuriosito ed eventualmente indotto a formulare richieste.

Partecipa alle rilevazioni della soddisfazione del paziente che periodicamente l'Istituto effettua

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p>DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev.06 01/06/2011 Pag. 29 di 39</p>

COME RAGGIUNGERCI

- **In auto**
Per chi viene con l'autostrada si consiglia di uscire al casello di Genova Nervi, all'uscita si prosegue nella direzione Centro città percorrendo Corso Europa, sino alle indicazioni per l'Ospedale San Martino, quindi si entra dentro l'area ospedaliera e si seguono le indicazioni per l'IST.
- **Parcheggi esterni all'area ospedaliera di San Martino (a pagamento)**
Sono situati nella zona di Via Mosso (nelle vicinanze dell'ingresso del Monoblocco).
- **Ingresso con autovettura (a pagamento)**
L'ingresso nell'area ospedaliera con mezzi privati è consentito solo parcheggiando nelle aree blu a pagamento.
- **Accessi interni**
Area IST: ingressi dai piani 0 e 3 per tutte le attività cliniche.
Area IST c/o CBA: per tutti i laboratori di ricerca e il centro formazione
Area Maragliano: per raggiungere l'Hospice.
- **In aereo**
L'Aeroporto Cristoforo Colombo si trova nel ponente di Genova, è collegato al centro città con servizio di Volabus che ha il capolinea alla Stazione F.S. Principe (una corsa ogni ora, tutti i giorni, dalla mattina alla sera, della durata di circa 20 minuti).
Per maggiori informazioni consultare il sito <http://www.airport.genova.it>
- **In treno**
La stazione più vicina all'IST è Genova Brignole.
Per maggiori informazioni consultare il sito <http://www.trenitalia.com>
- **In autobus**
Le linee bus AMT per raggiungere l'area ospedaliera di San Martino sono: 17, 17 barrato, 18, 18 barrato, 43 e 45. Un autobus AMT, il 518, effettua un servizio gratuito all'interno dell'ospedale San Martino, con fermata in prossimità dell'IST.
Per maggiori informazioni consultare il sito <http://www.amt.genova.it>
- **Servizio Accoglienza Pulmino IST**
Dal lunedì al venerdì, dalle 7.40 alle 13.40 e dalle 14.45 alle 16.00 (frequenza ogni 15 minuti) è in funzione un pulmino navetta gratuito, con fermate in corrispondenza dell'ingresso principale di San Martino, dell'ingresso carrabile del Pronto Soccorso in prossimità del Padiglione specialità e dell'ingresso IST piano 0. A richiesta collega l'IST al Padiglione Maragliano e viceversa.
- **Taxi**
Radio taxi tel. 0105966
I posteggi più vicini sono:
- all'ingresso principale di San Martino tel. 010 5220573
- entro l'area ospedaliera all'ingresso del Padiglione Monoblocco (non dispone di chiamata telefonica)

 <p>Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia</p>	<p align="center">DIREZIONE GENERALE</p>	
	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p align="center">Rev.06 01/06/2011 Pag. 30 di 39</p>

NUMERI TELEFONICI UTILI

- Centralino
Tel 010 56001

- Prenotazioni ambulatoriali – Accettazione
Tel. 010 5220168

- CUP metropolitano – Genova
Tel. 010 5383400

- Assistenti Sanitarie
Tel. 010 5600311

- Archivio Cartelle Cliniche
Tel. 010 5600391

- U. R. P.
Tel. 0105600325

Appendice

Prestazioni in regime ambulatoriale, day hospital e day surgery

Visite specialistiche

Consulenza centro HPV	Oncologia ginecologica	IST piano 1 ambulatori
Consulenza genetica	Centro tumori ereditari	IST piano 2 ambulatori
Consulenza psicologica e psicoterapia	Chirurgia plastica e ricostruttiva	IST piano 2 ambulatori
Visita antalgica	Terapia antalgica e riabilitazione	IST piano 0 ambulatori
Visita di chirurgia addominale	Chirurgia addominale ad indirizzo epatobiliopancreatico	IST piano 0 ambulatori
Visita di chirurgia plastica	Chirurgia plastica e ricostruttiva	IST piano 0 ambulatori
Visita di oncologia chirurgica	Oncologia chirurgica	IST piano 0 ambulatori
Visita di riabilitazione oncologica	Riabilitazione oncologica	IST piano 0 ambulatori
Visita di senologia chirurgica	Senologia chirurgica avanzata	IST piano 0 ambulatori
Visita di terapia antalgica domiciliare	Terapia antalgica e riabilitazione	IST piano 0 ambulatori
Visita di valutazione per l'impiego della chirurgia rigenerativa in pazienti oncologici	Oncologia chirurgica	IST piano 0 ambulatori
Visita ematologica	Oncologia medica B	IST piano 0 ambulatori
Visita gastroenterologica	Endoscopia interdisciplinare Endoscopia digestiva	IST piano 0 ambulatori
Visita ginecologica e Pap-test	Oncologia ginecologica	IST piano 1 ambulatori
Visita infettivologica	Infettivologia	IST piano 0 ambulatori
Visita neurologica	Terapia antalgica e riabilitazione	IST piano 0
Visita nutrizionale	Nutrizione clinica Endoscopia interdisciplinare	IST piano 1 ambulatori
Visita oncologica	Oncologia medica A Oncologia medica B Oncologia medica C	IST piano 0 ambulatori
Visita per patologie cutanee	Chirurgia plastica e ricostruttiva	IST piano 0 ambulatori
Visita preoperatoria	Anestesia e rianimazione	IST piano 1 ambulatori

Visita psicologica e psicoterapia	Psicologia	IST piano 2 ambulatori
Visita radioterapica	Oncologia radioterapica Radioterapia infantile e tecniche speciali	IST piano -1 ambulatori
Visita tireologica	Diagnostica per immagini	IST piano 0 ambulatori
Visita urologica	Oncologia urologica	IST piano 1 ambulatori

Procedure diagnostiche - Esami di laboratorio

Analisi del ciclo cellulare in citofluorimetria	Diagnostica Molecolare (Malattie linfoproliferative)	IST piano 2 laboratori
Analisi molecolari (leucemie e linfomi)	Diagnostica Molecolare (Malattie linfoproliferative)	IST piano 2 laboratori
Analisi molecolari (colon-retto, mammella, ovaio)	Centro tumori ereditari	IST piano 1 laboratori
Chimica clinica	Patologia clinica	IST piano 0 punto prelievi piano 2 laboratori
Coagulazione	Patologia clinica	IST piano 0 punto prelievi piano 2 laboratori
Diagnostica citogenetica convenzionale	Anatomia e citoistologia patologica	IST piano 2 laboratori
Diagnostica enzimatica e biomolecolare (ematologia)	Oncologia medica B	IST piano 0 ambulatori
Diagnostica macro e microscopica intraoperatoria	Anatomia e citoistologia patologica	IST piano 2 laboratori
Elettroforesi delle proteine sieriche	Patologia clinica	IST piano 0 punto prelievi piano 2 laboratori
Ematologia	Patologia clinica	IST piano 0 punto prelievi piano 2 laboratori
Endocrinologia	Patologia clinica	IST piano 0 punto prelievi piano 2 laboratori
Esami citologici	Anatomia e citoistologia patologica	IST piano 2 laboratori
Esami istologici di campioni biotici	Anatomia e citoistologia patologica	IST piano 2 laboratori
Esami istologici di campioni operatori su tutti gli organi sedi di neoplasie e non	Anatomia e citoistologia patologica	IST piano 2 laboratori
Identificazione di espressioni fenotipiche e indicatori prognostici predittivi	Anatomia e citoistologia patologica	IST piano 2 laboratori
Infettivologia (sottopopolazioni NK in corso di infezioni)	Infettivologia	IST piano 0 ambulatori

Infettivologia	Patologia clinica	IST piano 0 punto prelievi piano 2 laboratori
Marcatori tumorali	Patologia clinica	IST piano 0 punto prelievi piano 2 laboratori
Prelievi di aliquote di tessuto neoplastico e di tessuto sano per crioconservazione in azoto liquido	Anatomia e citoistologia patologica	IST piano 2 laboratori
Proteine sieriche	Patologia clinica	IST piano 0 punto prelievi piano 2 laboratori
Purificazione di popolazioni cellulari mediante Cell Sorting/Microbeads	Diagnostica Molecolare (Malattie linfoproliferative)	IST piano 2 laboratori
Tipizzazione linfocitaria	Diagnostica Molecolare (Malattie linfoproliferative)	IST piano 2 laboratori
Studio dell'apoptosi	Diagnostica Molecolare (Malattie linfoproliferative)	IST piano 2 laboratori
Test biochimici tiroidei	Patologia clinica	IST piano 0 punto prelievi piano 2 laboratori
Tipizzazione linfocitaria	Diagnostica Molecolare (Malattie linfoproliferative)	IST piano 2 laboratori
Urine	Patologia clinica	IST piano 0 punto prelievi piano 2 laboratori
Velocità di eritrosedimentazione (VES)	Patologia clinica	IST piano 0 punto prelievi piano 2 laboratori

Procedure diagnostiche - Diagnostica per immagini ed interventistica oncologica

Colonscopia virtuale	Diagnostica per immagini ed interventistica oncologica	IST piano -1 TAC
Ecodoppler o Eco color Doppler Body	Diagnostica per immagini ed interventistica oncologica Diagnostica senologica avanzata	IST piano -1 ecografia
Ecografie	Diagnostica per immagini ed interventistica oncologica	IST piano -1 ecografia
Ecografia endocavitaria (transrettale)	Diagnostica per immagini ed interventistica oncologica	IST piano -1 ecografia
Ecografie genitourinarie	Oncologia urologica	IST piano 1 ambulatori
Ecografie mammarie	Senologia Diagnostica	IST piano -1 ecografia
Ecografia pelvica transvaginale	Oncologia ginecologica	IST piano 1 ambulatori
		I

Endoscopia biliopancreatica	Diagnostica per immagini ed interventistica oncologica in collaborazione con Endoscopia interdisciplinare	ST piano -1 radiologia
Galattografia	Diagnostica per immagini ed interventistica oncologica	IST piano -1 mammografia
Isterosonografia	Oncologia ginecologica	IST piano 1 ambulatori
Mammografia digitale	Senologia Diagnostica	IST piano -1 mammografia
Procedure diagnostiche preliminari alla radioterapia	Oncologia radioterapica	IST piano -1 ambulatori
Radiologia tradizionale	Diagnostica per immagini ed interventistica oncologica	IST piano -1 radiologia
Risonanza magnetica	Diagnostica per immagini ed interventistica oncologica	IST piano -1 RM
Risonanza magnetica: - collo - neuroradiologica - body	Diagnostica per immagini ed interventistica oncologica	IST piano -1 RM
Risonanza magnetica mammella	Senologia Diagnostica	IST piano -1 RM
Stereotassi mammografica (digitale)	Senologia Diagnostica	IST piano -1 mammografia
TAC multistrato	Diagnostica per immagini ed interventistica oncologica	IST piano -1 TAC
Tomosintesi mammaria	Senologia Diagnostica	IST piano -1

Procedure diagnostiche - Altra diagnostica strumentale

Cistoscopia flessibile	Oncologia urologica	IST piano 1 ambulatori
Colposcopia	Oncologia ginecologica	IST piano 0 salette chirurg.
Esami di neurofisiologia	Terapia antalgica e riabilitazione	IST – Maragliano piano 2 scala dx
Isteroscopia diagnostica ed operativa	Oncologia ginecologica	IST piano 0 salette chirurg.
Tipizzazione virale	Oncologia ginecologica	IST piano 0 salette chirurg.
Vaginoscopia	Oncologia ginecologica	IST piano 0 salette chirurg.
Vulvoscopia	Oncologia ginecologica	IST piano 0 salette chirurg.

Procedure diagnostiche - Procedure diagnostiche mini invasive

Agoaspirati	Oncologia chirurgica	IST piano 0 salette chirurg.
	Senologia chirurgica avanzata Senologia chirurgica universitaria	IST piano 0 salette chirurg.
	Oncologia medica A	IST piano 0 ambulatori piano 5 degenza piano 1 DH
	Oncologia medica C	IST piano 0 ambulatori
Agoaspirato midollare	Oncologia medica B	IST piano 0 ambulatori piano 5 degenza piano 1 DH
Agobiopsie	Chirurgia addominale ad indirizzo epatobiliopancreatico Oncologia chirurgica	IST piano 0 salette chirurg.
	Oncologia medica B	IST piano 5 sala medica degenza piano 1 DH
	Senologia chirurgica avanzata Senologia chirurgica universitaria	IST piano 0 salette chirurg.
Anoscopia	Endoscopia interdisciplinare Endoscopia digestiva	IST piano 0 sale diagnostiche
Biopsie	Chirurgia addominale ad indirizzo epatobiliopancreatico Senologia chirurgica avanzata Senologia chirurgica universitaria	IST piano 0 salette chirurg.
	Oncologia urologica	IST piano 3 blocco operatorio
	Oncologia chirurgica	IST piano 0 salette chirurg. piano 0 ambulatori
Biopsie ecoguidate e/o TAC guidate	Diagnostica per immagini ed interventistica oncologica	IST piano -1 ecografia , TAC
Biopsie osteomidollari	Oncologia medica A Oncologia medica C	IST piano 5 sala medica deg.
	Oncologia medica B	IST piano 5 sala medica deg. piano 1 DH
Biopsie mammarie eco guidate (Cito, core-biopsy e VABB)	Senologia Diagnostica	IST piano -1 sale diagnost.
Biopsie mammarie RM guidate	Senologia Diagnostica	IST piano -1 sale diagnost.
Biopsie mammarie stereotassiche (Cito, core-biopsy e VABB)	Senologia Diagnostica	IST piano -1 sale diagnost.

Colangiopancreatografia retrograda endoscopica (E.R.C.P.)	Endoscopia interdisciplinare	IST piano -1 radiologia
Colonscopia e ileoscopia retrograda	Endoscopia interdisciplinare	IST piano 0 sale diagnost.
	Endoscopia digestiva	IST piano 0 sale diagnost.
Esofagogastroduodenoscopia	Endoscopia interdisciplinare	IST piano 0 sale diagnost.
	Endoscopia digestiva	IST piano 0 sale diagnost.
Galattografia	Senologia Diagnostica	IST piano -1 sale diagnost.
Laringoscopie diagnostiche	Oncologia chirurgica	IST piano 1 ambulatori
Panendoscopia (esofagoscopia più broncoscopia)	Endoscopia interdisciplinare	IST piano 0 sale diagnost.
Paracentesi	Oncologia medica A	IST piano 5 sala medica deg. piano 1 DH
Prelievo bioptico e/o citologico del tratto digestivo superiore ed inferiore	Endoscopia interdisciplinare	IST piano 0 sale diagnost.
	Endoscopia digestiva	IST piano 0 sale diagnost.
Reperaggi eco guidati e steroguidati	Senologia Diagnostica	IST piano -1 sale diagnost.
Rettosigmoidoscopia	Endoscopia interdisciplinare	IST piano 0 sale diagnost.
	Endoscopia digestiva	IST piano 0 sale diagnost.

Terapie in regime ambulatoriale, day hospital e day surgery

Ablazione endometriale resettoscopica, con termoablattore e inserimento di IUD medicati al progestinico	Oncologia ginecologica	IST piano 3 blocco operatorio
Agopuntura	Riabilitazione oncologica	IST piano 0 ambulatori
Chirurgia mini-invasiva per incontinenza urinaria femminile	Oncologia ginecologica	IST piano 3 blocco operatorio
Diagnostica e terapia laparoscopica della patologia utero-annessiale	Oncologia ginecologica	IST piano 1 ambulatori
Escissione a radio frequenza (ansa diatermica, ago sottile, spatola) di lesioni vulvari, vaginali, cervicali in anestesia locale	Oncologia ginecologica	IST piano 1 ambulatori
Interventi mininvasivi per incontinenza urinaria	Oncologia ginecologica	IST piano 3 blocco operatorio

Interventi riabilitativi	Riabilitazione oncologica	IST piano 0 ambulatori
Interventi urologici	Oncologia urologica	IST piano 1 ambulatori
Operatività isteroscopica (ambulatoriale e in regime di day surgery, rispettivamente la piccola operatività e la resettoscopia bipolare in fisiologica)	Oncologia ginecologica	IST piano 3 blocco operatorio
Prestazioni di fisica medica	Fisica medica	IST piano -1 sale trattamento
Radioterapia e procedure ausiliarie	Oncologia radioterapica Radioterapia infantile e tecniche speciali	IST piano -1 sale trattamento
Terapie antitumorali e terapie di supporto	Oncologia medica A Oncologia medica B Oncologia medica C	IST piano 1 day hospital
Trattamenti analgesici	Anestesia e rianimazione	IST piano 3 blocco operatorio
Trattamenti analgesici	Terapia antalgica e riabilitazione	IST piano 0 ambulatori
Trattamenti nutrizionali	Nutrizione clinica	IST piano 1 ambulatori piano 1 day hospital piano 1 UFA e consegna sacche
Trattamenti riabilitativi con strumenti	Riabilitazione oncologica	IST piano 0 ambulatori
Trattamenti a radio frequenza delle patologie di portio, vagina e vulva	Oncologia ginecologica	IST piano 0 e 1 ambulatori
Vaporizzazione a radio frequenza di lesioni vulvari e vaginali	Oncologia ginecologica	IST piano 0 e 1 ambulatori



Procedure terapeutiche mini invasive

Coagulazione con argon plasma (APC)	Endoscopia interdisciplinare Endoscopia digestiva	IST piano 0 sale diagnost.
Dilatazione meccanica e pneumatica di stenosi del tratto digestivo superiore ed inferiore	Endoscopia interdisciplinare Endoscopia digestiva	IST piano 0 radiologia piano 0 sale diagnost.
E.R.C.P. con papillosfinterotomia	Endoscopia interdisciplinare	IST piano 0 radiologia
Estrazione di calcoli biliari e pancreatici	Endoscopia interdisciplinare	IST piano 0 radiologia
Laserterapia	Endoscopia interdisciplinare Endoscopia digestiva	IST piano 0 sale diagnost.
Mucosectomie	Endoscopia interdisciplinare Endoscopia digestiva	IST piano 0 sale diagnost.

Polipectomie complesse del tratto digestivo superiore ed inferiore	Endoscopia interdisciplinare	IST piano 0 sale diagnost.
	Endoscopia digestiva	IST piano 0 sale diagnost.
Polipectomie semplici del tratto digestivo superiore ed inferiore	Endoscopia interdisciplinare	IST piano 0 sale diagnost.
	Endoscopia digestiva	IST piano 0 sale diagnost.
Posizionamento di sonde per nutrizione artificiale perendoscopica (PEG e PEG-J)	Endoscopia interdisciplinare	IST piano 0 sale diagnost.
	Endoscopia digestiva	IST piano 0 sale diagnost.
Posizionamento di protesi duodenali, enteriche e coloretali	Endoscopia interdisciplinare	IST piano 0 radiologia
Posizionamento di protesi esofagee	Endoscopia interdisciplinare	IST piano 0 radiologia
	Endoscopia digestiva	IST piano 0 radiologia
Rimozione di corpi estranei del tratto digestivo superiore ed inferiore	Endoscopia interdisciplinare	IST piano 0 sale diagnost.
	Endoscopia digestiva	IST piano 0 sale diagnost.
Trattamento delle emorragie digestive	Endoscopia interdisciplinare	IST piano 0 sale diagnost.
	Endoscopia digestiva	IST piano 0 sale diagnost.
Trattamento palliativo di tumori maligni bilio pancreatici	Endoscopia interdisciplinare	IST piano 0 radiologia

Interventi chirurgici in regime ambulatoriale e day surgery

Chirurgia rigenerativa	Oncologia chirurgica	IST piano 0 salette chirurg.
Interventi chirurgici	Chirurgia plastica e ricostruttiva	IST piano 0 salette chirurg.
Interventi chirurgici per neoplasie benigne e maligne	Oncologia chirurgica	IST piano 0 salette chirurg.
Interventi urologici	Oncologia urologica	IST piano 3 blocco operatorio
Piccola chirurgia ginecologica	Oncologia ginecologica	IST piano 0 salette chirurg.

 Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro Genova - Italia	DIREZIONE GENERALE	
	CARTA DEI SERVIZI	Rev.06 01/06/2011 Pag. 39 di 39

Interventi chirurgici in regime di ricovero ordinario

Interventi chirurgici	Chirurgia addominale ad indirizzo epatobiliopancreatico Oncologia urologica Oncologia chirurgica Oncologia ginecologica Senologia chirurgica universitaria	IST piano 3 blocco operatorio piano 4 degenza
	Chirurgia plastica e ricostruttiva Senologia chirurgica avanzata	IST piano 3 blocco operatorio piano 5 degenza