

HUMANITAS

GAVAZZENI

Carta dei Servizi

Informazioni utili
per vivere al meglio
l'ospedale



Direttore Sanitario
Dott. Massimo Castoldi

Indice

1. HUMANITAS GAVAZZENI	2
2. DIPARTIMENTI, AREA CHIRURGICA, MEDICA, EMERGENZA, SERVIZI, AMBULATORI	4
3. ESAMI E VISITE SPECIALISTICHE	5
4. RICOVERI	8
5. DAY HOSPITAL MEDICO, CHIRURGICO	12
6. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	13
7. QUALITÀ, SICUREZZA, TRASPARENZA	15
8. SERVIZI E INFORMAZIONI UTILI	18
9. ALTRI SERVIZI E NORMATIVE	20
10. FONDAZIONI E ASSOCIAZIONI	22
11. RICERCA CLINICA, FORMAZIONE, UNIVERSITÀ	23
12. COME RAGGIUNGERE HUMANITAS GAVAZZENI	24

Humanitas Gavazzeni

Da oltre 100 anni al servizio dei cittadini

Humanitas Gavazzeni è un ospedale poli-specialistico, accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale per le attività di ricovero e ambulatoriali. Rappresenta sul territorio un modello di ospedale tecnologicamente avanzato che offre prestazioni di alta specialità medico-scientifico, caratterizzato da una filosofia volta alla centralità del paziente e da un'organizzazione che integra efficacia clinica e efficienza gestionale.

Grazie alle sue competenze specialistiche, contribuisce a promuovere la salute attraverso prevenzione, diagnosi precoce, cura.

Humanitas Gavazzeni nel 2018 ha acquisito un presidio ospedaliero a Bergamo dalla storia centenaria: Clinica Castelli. E' quindi ente unico gestore come Cliniche Gavazzeni Spa. Insieme a Humanitas Castelli costituisce un city hospital, un'importante realtà del Servizio Sanitario Regionale e Nazionale per tutto il territorio della provincia.

Nato come Cliniche Gavazzeni nel 1903,

l'ospedale è stato acquisito nel 1999 dal gruppo Humanitas che ne ha potenziato e ampliato la struttura valorizzando le specialità chirurgiche e mediche come la cardiocirurgia e la cardiologia, da sempre eccellenze di Gavazzeni, e focalizzando sempre più l'attenzione sulla cura delle malattie oncologiche completandone negli anni il percorso diagnostico terapeutico e privilegiando un approccio di tipo multidisciplinare; sono 5 attualmente i Gruppi Interdisciplinari sulle patologie oncologiche (gastroenterico, mammella, polmone, tiroide, prostata), costituiti da gruppi di specialisti per analizzare, discutere e concordare efficaci programmi di diagnosi e cura per i pazienti che accedono all'ospedale con una diagnosi di tumore.

Sul fronte infrastrutturale, è stato avviato un processo di reingegnerizzazione degli edifici implementando costantemente gli interventi di efficientamento energetico.

L'ospedale, che affaccia sull'antico e secolare giardino della famiglia Gavazzeni, oggi un parco di 28.500 metri quadrati aperto al pubblico, dispone di 346 posti letto di degenza (ordinaria e day hospital, inclusi 21 in Terapia intensiva e 4 in Unità coronarica), di cui 249 a contratto con il Servizio Sanitario Nazionale. L'assistenza sanitaria è affidata a oltre 600 persone tra medici, tecnici, infermieri, operatori socio sanitari.

Dispone di 9 sale operatorie, 3 sale angiografiche, 51 ambulatori, 1 Emergency Center-DEA/Pronto Soccorso inserito nella rete territoriale dell'Emergenza-Urgenza, Radioterapia con 3 acceleratori lineari, 3 sale Endoscopiche, Dialisi, Laboratorio analisi, Medicina nucleare con gamma camera a geometria variabile e PET/TC, una Diagnostica per Immagini con 3 risonanze magnetiche ad alto campo, 2 tac a 128 e 64 slices, apparecchiature radiologiche ed ecografiche.

Humanitas Gavazzeni, dal 2006 ad oggi, è l'unico ospedale a Bergamo certificato per Qualità clinica e organizzativa e Sicurezza del paziente da Joint Commission International, leader internazionale nell'accreditamento in campo sanitario.

Dal 2012 si vale della certificazione OHSAS per la sicurezza negli ambienti di lavoro; dal 2019 il sistema di gestione per la salute e la sicurezza è certificato secondo gli standard ISO 45001 e dal 2021 per la gestione della qualità da ISO 9001.

La Medicina Nucleare gode dell'EARL FDG PET/CT Accreditation e dell'accREDITAMENTO UEMS.

Nel 2015 Humanitas Gavazzeni ha partecipato, insieme alle strutture sanitarie private accreditate della provincia di Bergamo con il Servizio Sanitario Nazionale (AIOP), alla redazione del Bilancio Sociale.

Nel 2017 Humanitas Gavazzeni ha visto crescere la sua attività formativa e didattica diventando sede di Humanitas University per il Corso di laurea in Infermieristica. In ambito della formazione specialistica sono attive convenzioni con diverse università italiane (Università degli Studi e Politecnico di Milano, Milano Bicocca, Università degli Studi di Pavia, Palermo, Napoli etc.)

Nel 2018 è iniziata la collaborazione tra Humanitas Gavazzeni e Castelli e Accademia Carrara di Bergamo - museo che custodisce una delle più importanti collezioni d'arte d'Italia. Da qui sono nati i progetti *La Cura e la Bellezza* e *Opere in Parole*. Oggi oltre 1200 metri quadrati di arte in maxi-formato adornano i due ospedali e "parlano" attraverso le parole e le voci di 12 autori della cultura italiana che si sono ispirati ai capolavori dell'arte pittorica italiana del Museo per creare opere inedite dedicate ai pazienti. Alla base di questo progetto, una nuova sfida di Humanitas, oltre la terapia: raccontare e vivere in modo nuovo il DNA dell'ospedale - cura, innovazione, ricerca, università - e l'esperienza umana di fronte alla malattia attraverso la bellezza, con il suo potere dirompente in grado di generare emozioni.



Dipartimenti

Area Chirurgica, Medica, Emergenza, Servizi e Ambulatori

DIPARTIMENTO AREA CHIRURGICA

U.O. Cardiochirurgia
U.O. Chirurgia generale
U.F. Senologia- Breast Unit
U.F. Chirurgia bariatrica
U.O. Chirurgia della colonna
U.O. Chirurgia della spalla e del gomito
U.F. Chirurgia della mano
U.O. Chirurgia toracica
U.O. Chirurgia vascolare
U.O. Oftalmologia
U.O. Ortopedia e Traumatologia
U.F. Chirurgia Protetica dell'anca e del ginocchio
U.O. Urologia

DIPARTIMENTO AREA MEDICA

U.O. Cardiologia
U.O. Elettrofisiologia
U.O. Medicina generale
U.O. Neurologia
U.O. Oncologia medica
U.O. Pneumologia

DIPARTIMENTO AREA EMERGENZA

U.O. Anestesia e Terapia intensiva
Unità di Cura Coronarica
Emergency Center, (Dipartimento Emergenza Urgenza) 1° livello

DIPARTIMENTO SERVIZI E AMBULATORI

Day Hospital
Laboratorio Analisi cliniche
Laboratorio Emodinamica
U.O. Diagnostica per immagini/Radiologia
U.O. Gastroenterologia e Endoscopia digestiva
U.O. Medicina nucleare
U.O. Nefrologia e Dialisi
U.O. Radioterapia
U.O. Riabilitazione
U.O. Riabilitazione specialistica

Allergologia
Andrologia
Angiologia
Centro Cefalee
Centro laser
Centro U.V.A – Unità Valutativa Alzheimer

Dermatologia
Diabetologia
Dietologia
Endocrinologia
Epatologia
Epilessia
Fisioterapia
Ginecologia e ostetricia
Malattie infettive
Malattie infiammatorie cronico intestinali
Nutrizione e metabolismo
Nutrizione clinica e dietetica
Oculistica
Odontoiatria
Otorinolaringoiatria
Patologie del sonno
Podologia
Psicologia e psicoterapia
Radiologia Interventistica
Reumatologia
Terapia del dolore

Esami e visite specialistiche

PRENOTAZIONI

E' possibile prenotare visite ed esami:

Telefonicamente

Servizio Sanitario Nazionale (SSN):

numero telefonico 035.4204.300, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17

Pazienti privati:

numero telefonico 035.4204.500, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17

Pazienti convenzionati con Fondi e Assicurazioni:

numero telefonico 035.4204.400, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17.

Linea Diagnostica per Immagini:

numero telefonico 035.4204.001, da lunedì al venerdì dalle 9 alle 17.

On line

con il servizio "Prenotazioni on line" sul sito www.humanitasgavazzeni.it è possibile prenotare visite ed esami, in regime privato e SSN. Il pagamento può essere effettuato in ospedale al momento dell'accettazione (privati e SSN), oppure on line (solo privati). Seguire il percorso sul sito www.humanitasgavazzeni.it

Di persona

Servizio Sanitario Nazionale (SSN): edificio C, piano terra, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle ore 13 alle 17.

Pazienti privati e convenzionati con Fondi e Assicurazioni:

edificio D, piano terra, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 19; sabato dalle 9 alle 12.

Per annullare appuntamenti e prenotazioni

numero telefonico 035.4204.004; segreteria telefonica attiva 24 ore su 24.

PRELIEVI E LABORATORIO ANALISI

Prelievi e esami di laboratorio sono ad accesso diretto dal lunedì al venerdì e con prenotazione on line sul sito [vazzeni.it il sabato secondo i seguenti orari:](http://www.humanitasga-</p>
</div>
<div data-bbox=)

Servizio Sanitario Nazionale (SSN): edificio C, piano terra, dal lunedì al sabato dalle 6,30 alle 10,30

Pazienti privati e convenzionati: edificio D, piano terra, dal lunedì al sabato dalle 7 alle 10,30.

ALME'

Ad Almè, in via Castelvalietti 2a, si trova un Punto prelievi Humanitas Medical Care, aperto con accesso diretto dal lunedì al sabato dalle 7 alle 10 per i prelievi e esami di laboratorio. Per il ritiro referti degli esami di laboratorio, si può scaricare il referto direttamente dal sito www.humanitasconte.it cliccando il pulsante REFERTI ONLINE (previa richiesta in fase di accettazione).

Il ritiro dei referti presso il Punto prelievi è attivo dalle 10 alle 12.

BERGAMO

A Bergamo, in via Camozzi 10, si trova un Punto prelievi Humanitas Medical Care, aperto con accesso diretto da lunedì a sabato dalle 7 alle 10 per prelievi e esami di laboratorio. Per il ritiro referti degli esami di laboratorio, si può scaricare il referto direttamente dal sito www.humanitasconte.it cliccando il pulsante REFERTI ONLINE (previa richiesta in fase di accettazione).

Il ritiro dei referti presso il Punto prelievi è attivo dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 18 e il sabato dalle 11 alle 13.

TREZZO SULL'ADDA

A Trezzo sull'Adda in piazza Omodei 1, si trova un Punto prelievi Humanitas Medical Care, aperto ad accesso diretto da lunedì a sabato dalle 7 alle 10 per i prelievi e esami di laboratorio. Per il ritiro referti degli esami di laboratorio, si può scaricare il referto direttamente dal sito www.humanitasconte.it cliccando il pulsante REFERTI ONLINE (previa richiesta in fase di accettazione).

Il ritiro dei referti presso il Punto prelievi è attivo dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 18 e il sabato dalle 11 alle 13.

TAMPONI

Il tampone rinofaringeo coronavirus SARS-COV2, in regime privato, si può prenotare nel seguente modo:

Humanitas Gavazzeni: prenotazione online, in autonomia, cliccando il pulsante prenotazione e seguendo poi le istruzioni; oppure telefonando al numero 035.4204500, da lunedì a venerdì, dalle ore 9 alle ore 17.

Humanitas Castelli: telefonando al numero 035.4204500, da lunedì a venerdì, dalle ore 9 alle ore 17.

Humanitas Medical Care Bergamo, Almè e Trezzo sull'Adda: telefonando al numero 035.4204500, da lunedì a venerdì, dalle ore 9 alle ore 17.

CHECK-UP

In regime privato e convenzionato

Il servizio check-up è situato nell'edificio D, in un'area dedicata, al piano terra per quanto riguarda l'accettazione e l'organizzazione visite, e al 1° piano per quanto riguarda i ricoveri.

E' possibile prenotare:

telefonticamente al numero 035.4204.364, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 16

via mail scrivendo all'indirizzo: servizio.checkup@gavazzeni.it

ACCETTAZIONE

L'accettazione di esami e visite specialistiche si effettua per

Servizio Sanitario Nazionale (SSN): edificio C, piano terra, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18; sabato dalle 8 alle 12

Pazienti privati e convenzionati: edificio D, piano terra, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 19; sabato dalle 9 alle 12.

Documenti necessari per l'accettazione

Il giorno fissato per la visita o per l'esame ambulatoriale, è necessario presentarsi allo sportello del CUP con:

Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

- la richiesta su ricettario regionale del medico curante o medico specialista, oppure la ricetta elettronica in formato cartaceo indicante il quesito diagnostico ed eventuale esenzione
- la tessera sanitaria regionale
- un documento di identità valido
- l'eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione del pagamento del ticket.



Pazienti privati e convenzionati

- per le prestazioni offerte dai singoli medici in regime di libera professione non occorre la richiesta del medico di famiglia. È utile portare con sé anche eventuali documenti sanitari (prescrizioni mediche, referti di esami, documentazione di diagnostica, etc...).
- per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale è necessaria una richiesta del medico curante o medico specialista.

RITIRO REFERTI

E' possibile ritirare i propri referti:

Online

Collegandosi ad **Humanitas con te** presente sull'home page del sito www.humanitasgavazzeni.it, cliccando l'area Referti.

Di persona

Il Servizio di ritiro Referti si trova all'esterno dell'ospedale in una struttura dedicata, accessibile da via Europa, in prossimità del parcheggio di Humanitas Gavazzeni.

Il ritiro referti, ad accesso diretto, è attivo da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle ore 16, e il sabato dalle ore 9 alle ore 12.

Per esami e altre prestazioni, quando non diversamente specificato, i referti possono essere ritirati nei giorni e orari indicati sul modulo consegnato all'effettuazione dell'esame.

Il modulo è indispensabile per il ritiro del referto che può essere consegnato solo al paziente o a persona da lui delegata, munita di documento identificativo (in caso di delega è necessario anche il documento del paziente).

- I referti delle visite ambulatoriali vengono consegnati dal medico al termine della visita.

EMERGENCY CENTER, UN "OSPEDALE NELL'OSPEDALE"

Emergency Center di Humanitas Gavazzeni è un "ospedale nell'ospedale": dall'area di Pronto Soccorso, già suddivisa in percorsi per pazienti con malattie infettive e non, si passa alle zone di osservazione breve intensiva (OBI) e da lì alla diagnostica, alla Terapia Intensiva, al blocco operatorio e alle camere di degenza, tutto in pressione negativa. Ogni area è dotata di telemetria, per consentire il monitoraggio costante dei pazienti e seguire l'evoluzione delle emergenze, dalla stabilizzazione alla dimissione. In questo modo, ogni paziente può ricevere le cure di cui ha bisogno, con un'intensità crescente, all'interno dei 4000 metri quadrati dell'edificio, con il supporto tecnologico e le competenze medico-infermieristiche più adeguate alla propria condizione.

Emergency Center nasce dall'esperienza fatta durante la primavera, quando l'ospedale si è trasformato in poche settimane in un centro totalmente dedicato ai pazienti Covid, arrivando a curare oltre 1000 persone e a gestire oltre 40 codici rossi al giorno in pronto soccorso. Da qui il progetto di creare una struttura flessibile, gestibile "a fisarmonica", in cui cioè è possibile aumentare i posti in Terapia Intensiva e sub-intensiva a seconda delle esigenze cliniche del momento.

Il DEA di I° livello, oltre al Pronto Soccorso, garantisce le funzioni di alta specialità (esclusa la sfera ginecologica, quella materno infantile e la specialità neurochirurgica), legate all'emergenza. Garantisce inoltre gli interventi necessari alla stabilizzazione clinica dei pazienti e il loro trasporto assistito nel caso in cui siano necessari interventi presso altri centri, per le specialità per cui la struttura non è accreditata.

Il codice TRIAGE

I pazienti sono accolti da infermieri che hanno svolto specifici corsi di formazione sul TRIAGE e sulla rianimazione cardiopolmonare (BLSD). Attraverso il codice TRIAGE - breve indagine che l'infermiere rivolge al paziente per rendersi conto del livello di gravità - a ciascun utente del Pronto Soccorso viene attribuito un codice di priorità di colore rosso, giallo, verde o bianco, avente tempi di attesa differenti. Per mantenere viva la comunicazione con l'utente, in sala d'attesa è attivo un servizio denominato PSInfo: un monitor fornisce informazioni in tempo reale sul significato del codice colore, sui tempi di attesa per la visita, sullo stato di avanzamento del percorso dei pazienti presi in carico e sul livello di occupazione del Pronto Soccorso (numero e codice colore dei pazienti gestiti in quel momento e numero e codice colore dei pazienti in attesa di essere visitati).

Le informazioni sui tempi di attesa sono disponibili anche sul web nella App gratuita della Regione Lombardia SALUTILE, che permette di vedere in tempo reale le presenze in tutti i pronto soccorso lombardi.



PRERICOVERI

In linea di massima, per i ricoveri di tipo chirurgico gli esami necessari all'intervento vengono effettuati in regime di prericovero concordandone la programmazione con le esigenze del paziente e secondo i principi di appropriatezza stabiliti dalla Regione Lombardia. Una volta confermata l'indicazione all'intervento chirurgico, la segreteria contatta i pazienti per eseguire gli accertamenti pre-operatori specifici.

Prericoveri Servizio Sanitario Nazionale (SSN):

Edificio C, piano terra, dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 15.

Prericoveri privati e convenzionati:

Edificio D, 1° piano, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 16.

Il paziente dovrà essere munito di **Green pass**.

RICOVERI

Accoglienza e documentazione

Al momento del ricovero, è necessario recarsi all'apposito sportello dove vengono svolte le operazioni di accettazione e viene consegnata la scheda informativa sull'équipe medica con l'indicazione del medico di riferimento (tutor).

E' necessario inoltre presentare la seguente documentazione:

- impegnativa con richiesta del proprio medico curante su ricettario regionale
- tessera sanitaria regionale
- documento di identità valido

I pazienti, prima del ricovero, devono eseguire un tampone molecolare a 72 ore dal ricovero o un test antigenico a 48 ore. Potranno essere ricoverati solo in caso di test negativo.

Ricoveri Servizio Sanitario Nazionale (SSN): edificio C, piano -1, dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 16; sabato dalle 7,30 alle 11; domenica dalle 8 alle 12.

Pazienti privati e convenzionati:

Humanitas dispone di degenze dedicate ai pazienti privati e convenzionati per ricoveri a pagamento e/o in convenzione con assicurazioni e/o fondi malattia, che danno diritto a:

- possibilità di scegliere il proprio medico curante; in caso di procedura chirurgica, di scegliere il primo operatore o l'équipe
- camera singola
- possibilità di un secondo letto in camera, previo accordo con la Direzione Sanitaria
- menù personalizzato per il paziente
- aria condizionata
- tv
- connessione wi fi
- kit di benvenuto con biancheria da toilette
- un quotidiano a scelta consegnato direttamente in camera
- cassaforte in dotazione in ogni camera
- facilitazione per il parcheggio.

Ricoveri pazienti privati e convenzionati:

Edificio D 1° piano, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 16;
tel. 035.4204.128 - Fax: 035.4204.264
Email: ricoveri.privati@gavazzeni.it

Differenza alberghiera

Humanitas Gavazzeni, solo in presenza di disponibilità, può offrire un servizio a pagamento denominato "differenza alberghiera", di cui possono usufruire tutti i pazienti in ricovero con il Servizio Sanitario Nazionale. Il servizio include alcune opzioni delle degenze private, ad esclusione della scelta del medico/équipe. È possibile richiedere informazioni presso le Segreterie cliniche di ogni degenza oppure scrivendo all'indirizzo ricoveri.privati@gavazzeni.it

Per i cittadini non residenti in Italia sono garantite le cure essenziali e urgenti

• se appartenenti alla Comunità Europea

è necessaria la tessera Team (Tessera Europea Assicurazione Malattia) per usufruire dell'assistenza medica durante il temporaneo soggiorno in Italia

• se non appartenenti alla Comunità Europea

è necessario rivolgersi agli uffici dell'ATS di competenza

• se pazienti indigeni non iscritti al SSN

viene assegnato un codice STP (Straniero Temporaneamente Presente), previa compilazione del modulo di autocertificazione di indigenza

• se pazienti italiani residenti all'estero

è necessario rivolgersi all'ufficio A.I.R.E. (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero) di competenza.

Cosa portare con sé per il soggiorno in ospedale

Documenti

E' indispensabile portare con sé (da consegnare al coordinatore infermieristico il giorno dell'ingresso) tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti e le indicazioni relative ai farmaci che si assumono abitualmente. L'intera documentazione sarà restituita al termine della degenza.

Abbigliamento

L'abbigliamento deve essere il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama, calze bianche, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica; necessario completo per la toeletta personale (almeno due cambi). Quando possibile, è bene non portare valigie rigide.

Si consiglia inoltre di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. Huma-

nitás Gavazzeni non è in nessun modo responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni lasciati incustoditi.

VISITE IN OSPEDALE

Si ricorda che la sicurezza di pazienti e operatori è la priorità dell'ospedale, pertanto il numero degli accessi nelle degenze è vincolato alle reali necessità dei pazienti e quindi ridotto rispetto al periodo pre-covid.

Ingresso visitatori nei reparti

E' consentito l'accesso ai familiari dei pazienti ricoverati nei reparti con le seguenti indicazioni:

- Tutti i giorni, dalle ore 19 alle ore 20
- Accesso con Green Pass ottenuto con la terza dose e mascherina FFP2/chirurgica
- Per i possessori di un Green Pass rilasciato a seguito del completamento del ciclo vaccinale primario o della guarigione, sarà necessario esibire l'esito negativo di test antigenico o molecolare eseguito da non più di 48 ore precedenti l'accesso e mascherina FFP2

- 1 persona al giorno per paziente ricoverato per un massimo di 45 minuti.

Ingresso visitatori in Terapia Intensiva

E' consentito l'accesso ai familiari dei pazienti previo accordo con i medici del reparto con le seguenti indicazioni:

- Tutti i giorni, dalle ore 17 alle 20
- Accesso con Green Pass ottenuto con la terza dose e mascherina FFP2/chirurgica
- Per i possessori di un Green Pass rilasciato a seguito del completamento del ciclo vaccinale primario o della guarigione, sarà necessario esibire l'esito negativo di test antigenico o molecolare eseguito da non più di 48 ore precedenti l'accesso e mascherina FFP2

- 1 persona al giorno per paziente ricoverato per un massimo di 45 minuti
- i visitatori devono indossare copricapo, mascherina, camice e sovrascarpe.

Ingresso reparto COVID - EMERGENCY CENTER

E' consentito l'accesso ai familiari anche dei pazienti ricoverati nel reparto COVID, regolamentati dai coordinatori infermieristici con le seguenti indicazioni:

- Vestizione del visitatore, munito di Green Pass rafforzato, con gli adeguati DPI a cura del personale infermieristico e sotto loro sorveglianza
- Tutti i giorni, dalle ore 15 alle ore 19 previo appuntamento fissato telefonicamente con il coordinatore infermieristico
- 1 persona al giorno per paziente ricoverato per un massimo di 45 minuti.

Colloqui con il medico referente

Nel corso del ricovero il paziente e/o i familiari da lui autorizzati o il suo Medico di Assistenza Primaria, verranno messi al corrente dell'iter diagnostico terapeutico e dell'evoluzione della malattia relazionandosi con il medico di Humanitas Gavazzeni referente del paziente.



È opportuno avvisare parenti e amici che la legge sulla privacy non consente al personale sanitario di fornire informazioni sullo stato di salute senza esplicita autorizzazione.

È attivo un servizio di interpretariato per facilitare la comunicazione con i pazienti di lingua straniera.

Pasti

Nelle degenze, la colazione viene servita alle ore 6.30/7, il pranzo alle 12/12.30 e la cena alle 18/18.30. Il paziente può optare tra diverse scelte di piatti previsti per il suo tipo di dieta; per esigenze cliniche il medico può prescrivere diete particolari. I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al coordinatore infermieristico.

L'impostazione dietetica è verificato dal Servizio di Dietetica e Nutrizione Clinica; il Servizio di ristorazione segue quanto previsto dal controllo di Qualità HACCP.



Dimissione

Il paziente riceve alla dimissione:

- una lettera/ relazione sanitaria del medico responsabile del percorso di cura destinata al proprio Medico di Assistenza Primaria, per documentare l'iter diagnostico terapeutico attuato e le indicazioni per la continuità delle cure
- documentazione clinica personale e farmaci eventualmente consegnati.

Si invitano i pazienti a richiedere al coordinatore infermieristico o al medico dimittente eventuali documenti personali consegnati all'atto del ricovero.

Nel caso in cui il paziente desideri essere dimesso, nonostante il parere contrario del medico, dovrà firmare un'apposita dichiarazione che solleva l'ospedale da ogni forma di responsabilità conseguente a tale decisione.

Servizio Continuità delle Cure - Dimissioni protette

E' disponibile, internamente all'ospedale, il Servizio Continuità delle Cure - Dimissioni protette finalizzato al supporto del familiare e al sostegno del paziente ricoverato che necessita di un trasferimento in una struttura per il proseguimento delle cure o di una dimissione protetta al domicilio. Il Servizio, gestito da personale qualificato, collabora con il personale medico e infermieristico agevolando i contatti con i servizi territoriali di competenza nella pianificazione della dimissione del paziente, in un'ottica di integrazione dell'assistenza e continuità delle cure.

Per informazioni: tel. 035.4204.534; Email: dimissioni.protette@gavazzeni.it

Servizio di supporto ai degenti

L'assistenza al degente è garantita da Humanitas Gavazzeni. Pertanto, non è consentita l'attività di persone e/o associazioni che offrono a qualunque titolo un servizio di assistenza infermieristica privata al ricoverato se non autorizzata dall'ospedale, al fine di supportare i familiari nelle attività di sostegno ai ricoverati nel rispetto delle regole di comportamento previste per i visitatori esterni.



Donazione d'organi

In Humanitas Gavazzeni viene effettuata la valutazione dei potenziali donatori di organi che vengono poi eventualmente indirizzati ai Centri di riferimento regionali.

Ricoveri in Day Hospital medico e chirurgico

I progressi della medicina hanno reso possibile effettuare terapie, prestazioni e interventi chirurgici, anche complessi, contenendo le necessità di ricovero in una sola giornata (con eventuale pernottamento, se necessario). È quindi possibile che un malato sottoposto a terapie complesse o interventi chirurgici torni a casa nello stesso giorno, per completare la convalescenza nel comfort e nella tranquillità della propria abitazione.

Le prestazioni effettuate in regime di Day Hospital sono codificate da protocolli medici che stabiliscono quali siano i criteri di eleggibilità dei pazienti. Lo staff del Day Hospital Medico e quello del Day Hospital Chirurgico sono a disposizione per fornire tutte le informazioni e i chiarimenti necessari. Le modalità di accesso e la documentazione richiesta sono le stesse dei ricoveri ordinari già descritti sia per il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) sia per i pazienti privati/convenzionati.

RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA Servizio Sanitario Nazionale

È possibile richiedere a pagamento la copia della cartella clinica:

- allo Sportello Ricoveri e Prericoveri SSN, edificio C, piano -1, da lunedì a venerdì dalle 8 alle 16; sabato dalle 8 alle 11
- scrivendo all'indirizzo dirsan@gavazzeni.it, per richiederne l'invio a domicilio con raccomandata e ricevuta di ritorno o contrassegno.

Pazienti privati

Per la richiesta della cartella clinica per i ricoveri privati è possibile rivolgersi:

- all'Ufficio Ricoveri Privati, edificio D, 1° piano, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 16; tel. 035.4204.128 - Fax: 035.4204.264
- scrivendo all'indirizzo ricoveri.privati@gavazzeni.it per richiederne l'invio a domicilio con raccomandata e ricevuta di ritorno o contrassegno.



Humanitas Gavazzeni opera nel rispetto delle norme legali ed etiche che tutelano i diritti dei pazienti, ispirandosi ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e dalla Carta Europea dei Diritti del Malato enunciata nel 2002 da www.activecitizenship.net

I DIRITTI DEI PAZIENTI

1. Diritto all'accesso: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, con professionalità e attenzione, senza discriminazione di età, genere, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

2. Diritto alle cure e all'innovazione: ogni persona ha diritto di essere curata e assistita in modo appropriato e continuativo, grazie alle più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e con l'impiego delle migliori tecnologie, in linea con i migliori standard internazionali.

3. Diritto al rispetto del tempo: ogni persona ha diritto di conoscere i tempi nei quali potrà ricevere cura e assistenza, e a essere prontamente avvisata in caso di problematiche o ritardi. L'ospedale ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure, nel rispetto dell'urgenza e della priorità dei trattamenti.

4. Diritto alla partecipazione e all'informazione: ogni persona ha diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure. Ogni persona ha il diritto di essere informata sulle proprie condizioni di salute, sui benefici e i rischi dei trattamenti proposti, le possibili alternative, gli eventuali percorsi riabilitativi conseguenti.

5. Diritto alla partecipazione, alla libera scelta e al consenso informato:

• ogni persona ha diritto di scegliere tra differenti procedure e trattamenti sulla base di

informazioni adeguate, comunicate in maniera comprensibile e tempestiva, che le permettano di esprimere un consenso informato

• ogni persona ha diritto ad essere accuratamente informata e a esprimere il proprio consenso riguardo a partecipazione a sperimentazioni cliniche

• il paziente inoltre ha diritto di rifiutare totalmente o parzialmente le cure proposte e di essere informato sulle conseguenze del rifiuto e sulle alternative terapeutiche.

6. Diritto di second opinion: ogni paziente ha diritto di richiedere un consulto ad altro professionista, allo scopo di avere un parere medico sulla propria situazione clinica, anche mediante la valutazione della documentazione sanitaria.

7. Diritto alla protezione dei dati e alla riservatezza: ogni paziente ha diritto al rispetto della sua riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche e assistenziali e al trattamento dei dati personali secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza sulla base della normativa vigente (Regolamento Generale sulla protezione dei dati - Regolamento UE 2016/679 - e Codice in materia di protezione dei dati personali). Sono previste misure di sicurezza e istruzioni per il personale per il corretto trattamento dei dati, e sono raccomandati comportamenti a tutela di questi diritti con particolare riferimento a:

- rispetto del segreto professionale
- rispetto della corporeità del paziente e del suo senso del pudore
- divieto di divulgazione di informazioni relative al ricovero e allo stato di salute del paziente a persone diverse da quelle da lui indicate
- rispetto dei rapporti del paziente con i suoi

visitatori, con possibilità di indicare i visitatori non ammessi.

Per maggiori informazioni e richieste relative alla protezione dei dati, è possibile contattare il Data Protection Officer (DPO), scrivendo all'indirizzo Email: dataprotectionofficer@humanitas.it

8. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari: ogni persona ha diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia, mediante una appropriata valutazione e gestione del dolore.

9. Diritto all'esercizio del Culto: ogni persona ha diritto all'esercizio del proprio culto e alla richiesta di visita del ministro di culto di sua scelta.

10. Diritto a cure centrate sul paziente: ogni persona ha diritto a programmi diagnostici terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali e a un'assistenza dignitosa e umana in tutte le fasi della cura e della malattia.

11. Diritto all'accesso alla documentazione clinica: ogni paziente ha diritto, al momento della dimissione, a ricevere una relazione clinica scritta in modo comprensibile, con informazioni utili per la continuità di cura. Inoltre, ogni paziente ha il diritto di richiedere copia della propria documentazione clinica.

12. Diritto di esprimere il proprio parere: ogni persona ha il diritto di esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione, e di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti.

DOVERI DEI PAZIENTI

Tutti gli ospiti di Humanitas Gavazzeni, al fine di garantire tranquillità e sicurezza per i pazienti, i familiari e il personale sanitario, nello spirito un rapporto di reciproca fiducia, hanno il dovere di:

- mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, e di collaborare con il personale di reparto
- attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure e una serena permanenza in ospedale
- informare tempestivamente il personale sanitario dell'intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate
- avere un abbigliamento consono sia all'interno della propria stanza sia fuori, per assicurare un decoro e una corretta convivenza all'interno dell'ospedale
- seguire la procedura di lavaggio delle mani prevista in ospedale per la prevenzione delle infezioni ospedaliere.

Humanitas Gavazzeni, dal 2006 ad oggi, è l'unico ospedale a Bergamo certificato per Qualità clinica e organizzativa e Sicurezza del paziente da Joint Commission International, leader internazionale nell'accreditamento in campo sanitario.

Dal 2012 si vale della certificazione OHSAS per la sicurezza negli ambienti di lavoro; dal 2019 il sistema di gestione per la salute e la sicurezza è certificato secondo gli standard ISO 45001, e dal 2021 per la gestione della qualità da ISO 9001.

La Medicina Nucleare gode dell'EARL FDG PET/CT Accreditation e dell'accreditamento UEMS.

Ogni anno Humanitas Gavazzeni elabora un Piano Qualità e Sicurezza in cui vengono espressi gli obiettivi da seguire.

Humanitas Gavazzeni presta particolare attenzione alla qualità e alla sicurezza di pazienti, visitatori e operatori attraverso adeguate dotazioni e corrette misure preventive. L'accertamento del rispetto degli standard definiti, e riportati successivamente, avviene tramite verifiche ispettive interne e Audit pianificati dalla Direzione Sanitaria per valutare la conformità e l'applicazione del Sistema Qualità aziendale.

Semplicità

- chiarezza e trasparenza delle tariffe, comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni
- modalità di pagamento semplificate (anche con Bancomat e Carte di credito)
- consultazione dei referti degli esami di Laboratorio Analisi sul sito internet dell'ospedale: www.humanitasgavazzeni.it
- possibilità di effettuare segnalazioni (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Accoglienza e comfort

- assenza di barriere architettoniche, facilità di accesso

- specifica segnaletica per informazione e orientamento agli utenti
- parcheggi con aree riservate ai disabili
- climatizzazione totale, in estate e inverno.

Informazione

- riconoscibilità del personale attraverso badge identificativo e divisa differenziata in base al ruolo
- identificazione dei degenti tramite utilizzo di braccialetto con codici identificativi e a barre
- accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente
- partecipazione informata del degente alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato alle procedure.

Igiene

- rispetto delle norme di igiene consolidate, tradotte in procedure e seguite da tutto il personale sanitario
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente
- sanificazione della biancheria con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione e controllo per la sicurezza igienica degli alimenti basato sui principi metodologici internazionali del sistema qualità HACCP
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti
- servizio di sterilizzazione certificato.



Sorveglianza

- portierato diurno e servizio di guardia notturna
- sistema di videosorveglianza ove segnalato da apposite targhe
- accreditamento CPI
- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo in tutto l'ospedale
- impianto di compartimentazione automatico degli ambienti
- planimetrie con piani di emergenza
- addestramento del personale
- presenza di addetti antincendio
- impianto spegnimento incendio (in aree specifiche)
- impianto di diffusione sonora per immediate indicazioni durante l'eventuale emergenza.

Elettricità e rischi connessi

- impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni)
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici
- servizio di conduzione e manutenzione impianti.

Piano di sicurezza

- è presente un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa.

Impianti tecnologici

- controlli periodici della sicurezza ed efficienza impiantistica
- monitoraggio, con autodiagnosi on line, di tutti gli impianti della struttura grazie a un complesso sistema di supervisione con rapporto degli allarmi centralizzato.

Inoltre Humanitas Gavazzeni

- Ha adottato procedure che tutelano in modo particolare bambini, donne in gravidanza, anziani, disabili, malati infettivi e immunodepressi
- collabora con i medici di Assistenza Primaria per favorire l'integrazione e la continuità delle cure
- ha stipulato convenzioni con altri ospedali per garantire ai pazienti ricoverati l'esecuzione di prestazioni non erogate da Humanitas Gavazzeni
- ha attivato convenzioni con istituti e servizi territoriali per i pazienti che necessitano di cure riabilitative o assistenza domiciliare al termine del ricovero
- dispone di un servizio di interpretariato per favorire la comunicazione con pazienti stranieri che non comprendono l'italiano
- si avvale della collaborazione dell'associazione di volontariato Insieme con Humanitas per favorire la qualità della vita di pazienti e familiari fornendo, anche attraverso i volontari, sostegno umano, pratico e sociale.



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) si trova nell'edificio A, piano terra, attivo da lunedì a venerdì dalle 9,30 alle 12,30. E' contattabile anche telefonicamente al numero 035.4204.261, oppure tramite Email: urp@gavazzeni.it

La finalità del Servizio è garantire agli utenti il rispetto degli atti e dei comportamenti associati alle prestazioni sanitarie erogate in ottemperanza alla normativa vigente e a tutela dei diritti dei pazienti, e concorrere al miglioramento continuo dei servizi erogati. In particolare, il suo ruolo si esplica nelle seguenti attività:

- svolge funzione di ascolto e di relazione
- contribuisce alla comunicazione e trasmissione delle informazioni inerenti l'organizzazione dell'ospedale e l'erogazione dei suoi servizi
- raccoglie osservazioni, segnalazioni, reclami o suggerimenti relativi ad eventuali disservizi accaduti ma, anche, consensi (encomi e ringraziamenti) sull'assistenza ricevuta
- effettua attività di indagine e rilevazione della qualità percepita dai pazienti e del grado di soddisfazione dei servizi offerti anche attraverso la raccolta e l'analisi dei questionari di customer satisfaction.

Le comunicazioni possono essere effettuate all'URP in forma diretta o telefonica, oppure inviate tramite posta ordinaria, posta elettronica o PEC, dall'interessato, da persona da lui delegata o da soggetto avente diritto. L'URP provvederà alla presa in carico della problematica e alla condivisione e gestione insieme alle funzioni aziendali interessate per la definizione delle possibili azioni correttive, migliorative e preventive da mettere in campo.

CUSTOMER SATISFACTION

Humanitas Gavazzeni, in linea con le indicazioni di Regione Lombardia, coinvolge i pazienti degenti e ambulatoriali nella compilazione spontanea di questionari di gradimento al fine di misurare la percezione dell'utente in merito alla qualità dei servizi ricevuti.

A seguire l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede all'analisi dei dati raccolti e alla successiva condivisione, in forma anonimizzata, con le Funzioni e Direzioni aziendali competenti, sempre con la finalità del miglioramento dei servizi offerti dall'Ospedale.



SERVIZI E INFORMAZIONI UTILI

Centralino	035.4204.111
Direzione Generale	035.4204.731
Direzione Medico Sanitaria	035.4204.314
Ufficio Relazioni con il Pubblico	035.4204.261
Prenotazione Servizio Sanitario Nazionale (SSN)	035.4204.300
Linea diagnostica per immagini	035.4204.001
Annullamento appuntamenti	035.4204.004
Prenotazione pazienti privati	035.4204.500
Prenotazione Fondi e Assicurazioni	035.4204.400
Linea Check-up	035.4204.364
Percorso Cronicità	035.4204.880
Servizio Screening Mammografico	035.4204.726
Radioterapia	035.4204.315
Volontari Insieme con Humanitas	035.4204.354

CONVENZIONI

Humanitas Gavazzeni è convenzionata per ricoveri e prestazioni ambulatoriali con la maggior parte degli enti assicurativi e fondari che gestiscono polizze o altre forme integrative per i rimborsi delle prestazioni stesse. Le convenzioni si estendono anche a numerose aziende della provincia e della Regione. Le convenzioni possono essere in forma diretta o indiretta.

Sul sito www.humanitasgavazzeni.it è presente l'elenco dei soggetti convenzionati con l'ospedale.

Convenzione diretta

L'ente convenzionato con Humanitas Gavazzeni si assume la diretta responsabilità del pagamento, completo o parziale, delle prestazioni erogate a favore del proprio assistito. E' l'ente stesso che provvede direttamente al pagamento delle prestazioni cliniche erogate. Nel caso di pagamento parziale da parte dell'ente, è a carico del paziente il pagamento della quota di sua competenza (franchigia).

Convenzione indiretta

Il paziente, usufruendo comunque di un listino particolare, paga tutte prestazioni erogate da Humanitas Gavazzeni e richiede poi il rimborso, completo o parziale, alla propria assicurazione o cassa mutua.

Per maggiori informazioni:

Ufficio Ricoveri Privati, edificio D, 1° piano, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 16; tel. 035.4204.128 - Fax: 035.4204.264
Email: ricoveri.privati@gavazzeni.it

CHECK-UP PER PAZIENTI PRIVATI

Il Check-Up si rivolge a pazienti privati e permette di prenotare e eseguire non solo visite specialistiche ed esami strumentali, ma anche, in un'unica volta nel giro di poche ore, un intero percorso di esami e visite, ottenendo in tempi rapidi il risultato. Il Servizio offre percorsi prestabiliti, ma adattabili ai singoli casi, per la prevenzione e la diagnosi precoce in ambito medico specialistico. Il paziente è al centro del servizio, accompagnato dal perso-

nale in tutte le fasi del percorso, e affidato a un medico "tutor" suo punto di riferimento. Per informazioni: Edificio D, piano terra; tel. 035.4204.364, da lunedì a venerdì dalle 8 alle 16 - Email: servizio.checkup@gavazzeni.it.

CENTRO ODONTOIATRICO

Il Centro Odontoiatrico di Humanitas Gavazzeni propone trattamenti personalizzati e diagnosi cliniche accurate, nel contesto di un ambiente ospedaliero che, oltre ad essere più sicuro, quando necessario rende possibile un approccio integrato e multidisciplinare. Il Centro si avvale di un'équipe qualificata di professionisti ed è dotato di 3 studi dentistici con strumentazioni all'avanguardia. Per informazioni: Edificio D, piano -1; tel.035.4204.900, da lunedì a venerdì dalle 8 alle 19,30.

SERVIZI ON-LINE

www.humanitasgavazzeni.it

Il sito [humanitasgavazzeni.it](http://www.humanitasgavazzeni.it) è strutturato su percorsi e approfondimenti dedicati a specifiche attività (area oncologica, centro cardio, area ortopedica, area urologica, centro obesità etc.). In ogni area è possibile identificare i medici di riferimento, le malattie curate e i relativi trattamenti. Sul sito è possibile prenotare online visite ed esami e consultare i propri referti di laboratorio. I pazienti che vivono lontano dall'ospedale e che usufruiscono dei suoi servizi possono trovare informazioni sulle convenzioni con hotel, b&b, residence e su come raggiungere Humanitas Gavazzeni. Una sezione di news costantemente aggiornata informa gli utenti sulle novità dell'ospedale.

Prenotazioni on line

Con il servizio "Prenotazioni on line" su www.humanitasgavazzeni.it è possibile prenotare visite ed esami sia con il Servizio Sanitario Nazionale sia in privato.

Emergency Center/Pronto Soccorso

L'ospedale permette ai familiari di verificare 24 ore su 24 il percorso del proprio caro una volta accettato dal Pronto Soccorso. Attraverso un apposito codice che viene assegnato al paziente momento dell'ingresso in Pronto Soccorso, è possibile monitorare in quale fase del percorso di cura si trova, accedendo a una pagina web aggiornata in tempo reale: <https://www.gavazzeni.it/pronto-soccorso/>

News sul sito

Diffondere la cultura della prevenzione è nel dna di Humanitas Gavazzeni che pubblica regolarmente news e approfondimenti sul proprio sito www.humanitasgavazzeni.it

Social Network

Humanitas Gavazzeni è presente sui principali social network (facebook, LinkedIn, Youtube), per essere sempre più vicino ai pazienti e offrire informazioni utili per uno stile di vita sano e per comunicare iniziative di prevenzione.

HUMANITAS CON TE

Humanitas con te è una app del gruppo Humanitas attraverso la quale è possibile visualizzare, consultare, scaricare e stampare in qualsiasi momento, ovunque si sia i propri referti relativi a visite ambulatoriali ed esami di laboratorio; immagini diagnostiche (TAC, risonanze magnetiche e radiografie); documenti clinici digitali; cartelle cliniche; lettere di dimissione; verbali di Pronto Soccorso.

Il servizio "Humanitas con te" è gratuito, accessibile da persone maggiorenni, sicuro e riservato. Per registrarsi è necessario scaricare l'app "Humanitas con te" da Android o iOS oppure collegandosi al sito www.humanitasconte.it e seguire i passaggi necessari.

CAREBOX

Humanitas Gavazzeni ha attivato una app - Carebox - per iPhone e dispositivi Android, scaricabile gratuitamente, realizzata in collaborazione con il team di specialisti dell'Unità funzionale di Chirurgia protesica di anca e ginocchio, per dare informazioni puntuali al paziente o al suo accompagnatore prima e dopo aver effettuato l'intervento.

Parcheggio

Humanitas Gavazzeni dispone di un'area di parcheggio - 250 posti auto di cui 7 riservati a utenti disabili - in via Europa, riservata a pazienti e familiari che si recano in ospedale (o nel campus scolastico adiacente) a prezzi calmierati.

Sono esentati dal pagamento del biglietto di ingresso i pazienti di Humanitas Gavazzeni in cura presso i reparti di Oncologia, Radioterapia e Dialisi. Il personale dei reparti interessati provvede a fornire le informazioni necessarie ai propri pazienti per essere esentati dal pagamento del biglietto. Per i dipendenti e collaboratori dell'ospedale, sono presenti inoltre 5 parcheggi riservati.

Persone con disabilità

Al piano terra degli ingressi degli edifici C e D sono disponibili sedie con rotelle che possono essere utilizzate liberamente all'interno dell'ospedale, e che, dopo l'utilizzo, vanno riportate negli appositi spazi.

Il parcheggio per visitatori dispone di aree riservate alle persone con disabilità.

Servizio religioso

L'ospedale dispone di una cappella situata al piano terra dell'ospedale, edificio A, dove vengono celebrate funzioni religiose di rito cattolico. Durante la giornata è presente un sacerdote e personale laico che raccoglie eventuali richieste dei pazienti. La Santa Messa viene celebrata ogni domenica alle ore 10 ed è trasmessa alle tv di ogni camera di degenza sintonizzando il canale 18.

A richiesta, l'ospedale è disponibile a soddisfare le esigenze religiose proprie di ogni degente.



Bar e punti di ristoro

Al piano terra dell'edificio A è situato un bar aperto dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 17, sabato dalle 7 alle 13; la domenica il bar è chiuso.

Nelle ore di chiusura del bar sono a disposizione distributori automatici di bevande e snack funzionanti con monete nelle sale di attesa e nei reparti.

In tutto l'ospedale è proibita la distribuzione di bevande alcoliche.



Mensa

Al piano -1 dell'edificio C è presente una mensa destinata al personale di Humanitas Gavazzeni e agli studenti di Humanitas University, accessibile dal lunedì al sabato dalle 11.30 alle 14.30 e dalle 18 alle 19.45; la domenica dalle 11.30 alle 14 e dalle 18 alle 19.45. L'ingresso in mensa è vincolato al possesso del **green pass** sia per il ritiro del take away sia per la consumazione al tavolo.

Bancomat

Al piano terra dell'edificio A, lungo il corridoio principale, è presente uno sportello Bancomat.

Giornali e riviste

Presso il bar, al piano terra dell'edificio A (dal lunedì dalle ore 7 alle ore 17, il sabato dalle 7 alle 17 e domenica dalle 8 alle 17), è possibile acquistare i principali quotidiani e diverse riviste.

WI-FI gratuito

Humanitas Gavazzeni offre ai pazienti e ai loro accompagnatori l'accesso ad internet tramite wi-fi. Il servizio è gratuito e permette di navigare con i propri dispositivi mobili personali (smarthphone, tablet o pc) in tutta tranquillità e sicurezza, secondo la policy del gruppo Humanitas. Nelle aree di attesa e nelle degenze sono presenti le istruzioni per l'utilizzo. Per accedere alla rete wi-fi è necessario associare il proprio dispositivo alla rete "CHG - guest" e inserire le proprie credenziali.



Trasporti

Presso le reception sono disponibili informazioni generiche sui trasporti urbani e servizio taxi; tramite il personale alla reception è possibile prenotare un taxi.

Soggiorni in hotel, b&b, residence

Humanitas Gavazzeni, grazie ad accordi con i principali hotel, b&b e residence della zona, offre ai propri pazienti e loro familiari tariffe agevolate per pernottare nei pressi dell'ospedale.

L'elenco aggiornato è disponibile online su www.humanitasgavazzeni.it/info-utili/dove-alloggiare/

Telefoni cellulari

Per ragioni di sicurezza e tutela delle persone malate e per evitare interferenze con le apparecchiature elettromedicali, è vietato l'utilizzo dei telefoni cellulari (sia in ricezione - chiamata sia in stand by) nelle zone individuate da apposita segnaletica.

Fumo

Nell'ospedale è vietato fumare, per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della salute dei pazienti e del personale di Humanitas Gavazzeni.

Il fumo è consentito solo in alcune aree esterne che si trovano:

- nel giardino nei pressi dello spazio esterno del bar
- lungo il vialetto di accesso a Villa Elios
- nel retro della reception 1, edificio C
- prima del blocco operatorio, Emergency Center.



Animali

In Humanitas Gavazzeni è vietato l'accesso degli animali d'affezione (cani, gatti, conigli, furetti e ogni genere di animale domestico) all'interno di tutti gli edifici dell'ospedale secondo quanto previsto dall'articolo 22 - comma 2 - del Regolamento Regionale del 13 aprile 2017, n.2.

L'accesso al parco dell'ospedale, invece, è possibile solo a patto che vengano rispettate le condizioni, consultabili sul regolamento pubblicato sul sito web e presso le reception degli edifici C e D.





VOLONTARI INSIEME CON HUMANITAS

Dal 2009 è attivo in ospedale un servizio di volontario che fino al 2018 aveva il nome di Progetto Elios. Nel 2019 hanno assunto il nuovo nome di "Insieme con Humanitas".

I volontari sono persone che svolgono un servizio gratuito accanto ai malati e alle loro famiglie. Sono presenti in tutte le aree di cura dell'ospedale, con compiti differenziati a seconda delle necessità: ascolto e compagnia, informazione, fino a servizi più specifici volti a facilitare l'accoglienza e l'orientamento dei pazienti in ospedale o il collegamento tra personale sanitario e familiari.

Partecipano a specifici corsi di formazione che approfondiscono le attitudini e le capacità relazionali e forniscono livelli di specializzazione diversi a seconda delle aree in cui i volontari prestano il loro servizio. Una delle iniziative più significative portate avanti per diversi anni in Villa Elios, e ora presso la Casa del Giovane (adiacente all'ospedale) grazie dalla collaborazione dei volontari è il Cafè Alzheimer, gestito dal 2010 dalla Neurologia nell'ambito dell'Unità di Valutazione Alzheimer.

Per informazioni: tel. 035.4204.354, da lunedì a venerdì dalle 9,30 alle 12,30;
Email: insiemeconhumanitas@gavazzeni.it.

FONDAZIONE HUMANITAS PER LA RICERCA

Humanitas Gavazzeni collabora con la Fondazione Humanitas per la ricerca, che sostiene la ricerca clinica e di base in ambito immunologico e le sue possibili applicazioni per la cura di malattie di grande impatto sociale come tumori, infarto, ictus e patologie autoimmuni.

Per informazioni: tel: 02.8224.2448
www.humanitasricerca.org
Email: fondazione.humanitasricerca@humanitas.it

ASSOCIAZIONE AMICHE PER MANO

Dal 2016 opera nel reparto di Senologia l'associazione senza fini di lucro Amiche per mano, costituita da ex pazienti di Humanitas Gavazzeni colpite dal tumore al seno. L'associazione ha come obiettivo aiutare altre donne che si trovano ad affrontare il percorso di cura, prenderle per mano e arrivare al traguardo della battaglia contro la malattia insieme. Organizza e sostiene iniziative e programmi che aiutano le donne colpite dal tumore a raggiungere un pieno recupero fisico e psicologico, ritrovando la propria femminilità e la gioia di vivere.

RICERCA CLINICA

Humanitas Gavazzeni conduce molto attivamente la ricerca clinica, essendo autorizzata a condurre studi su pazienti studi osservazionali e studi interventistici di fase II e III. L'Ente ha pieno titolo a partecipare a studi multicentrici, anche in qualità di Centro Coordinatore ma, in questo caso, solo se al protocollo aderisce un centro pubblico o un IRCCS. Dato l'elevato livello di professionalità degli specialisti che vi operano, la qualificazione di molti nell'ambito della ricerca e dell'insegnamento, nonché la loro partecipazione e visibilità nelle più importanti società scientifiche, Humanitas Gavazzeni rappresenta un interessante polo di attrazione per studi clinici di interesse nazionale e internazionale. Ne è la prova il fatto che, ogni anno, si registra un progressivo incremento del numero delle Sperimentazioni Cliniche proposte e approvate, nei settori in cui è più attivo l'interesse della ricerca sia nell'ambito diagnostico che terapeutico: oncologia, cardiologia, chirurgia, medicina, oculistica, ortopedia, neurologia, terapia intensiva, endocrinologia. Nel corso degli ultimi 3 anni sono stati attivati 83 studi clinici. La totalità degli studi clinici attualmente aperti ammonta a 82 di cui il 25% in oncologia.



HU HUMANITAS UNIVERSITY

Humanitas University è un Ateneo dedicato alle Life Sciences strettamente integrato con l'IRCCS Istituto Clinico Humanitas di Rozzano (Mi) e caratterizzato da un respiro internazionale. La faculty è composta da medici e ricercatori noti a livello mondiale e la visiting faculty include premi Nobel per la medicina. L'Ateneo vuole preparare i propri studenti ad affrontare ogni percorso di carriera, nella clinica come nella ricerca, in Italia o all'estero. Humanitas University nel Campus di Pieve Emanuele (Mi), offre 3 corsi di Laurea (corso di laurea magistrale a ciclo unico internazionale in medicina e chirurgia, in inglese; corso di laurea triennale in infermieristica, in italiano; corso di laurea triennale in fisioterapia, in italiano), e 13 scuole di specializzazione.

A Bergamo dal 2017 è attivo il Corso di Laurea triennale in Infermieristica, in italiano, con sede in via Moretti 11, poco distante dall'ospedale.

FORMAZIONE

Humanitas Gavazzeni è attiva anche nel campo della formazione per i dipendenti. Tutti i corsi erogati rispondono alle esigenze aziendali e del personale e, la maggior parte, soddisfa i requisiti di accreditamento ECM. Ogni anno si organizzano mediamente 150 eventi di formazione soprattutto on line attraverso la piattaforma e-Learning, suddivisi tra incontri per il personale esterno e corsi formativi per il personale interno accreditati ECM tra cui: corsi di BLS-D, Basic Life Support and Defibrillation, P-BLS-D, Welcome day per i neo assunti, percorsi di miglioramento multidisciplinare, percorsi di addestramento per il personale infermieristico delle diverse aree (strumentista chirurgia, assistente anestesia, percorso paziente oncologico).

Come raggiungere Humanitas Gavazzeni

IN AUTOMOBILE

Dall'uscita autostradale di Bergamo

Seguire le indicazioni per il centro città; al primo incrocio girare a destra. Proseguendo sempre dritto, via Gavazzeni e di seguito, al primo semaforo, girare a destra in via Europa.

Dall'aeroporto di Orio al Serio

Seguire le indicazioni per l'autostrada e al rondò quelle per il centro città. Al primo incrocio girare a destra; proseguendo sempre dritto, oltre la rotonda, si imbecca via Gavazzeni e di seguito, al primo semaforo, girare a destra in via Europa.



CON I MEZZI PUBBLICI

Dalla Stazione FS e dalla Stazione Autolinee

L'Ospedale è raggiungibile con mezzi pubblici della linea 1/A e 1/B (direzione Bocca-leone). Una volta scesi in via Gavazzeni, proseguire fino al semaforo e girare a destra su via Europa.

A PIEDI

Tramite il sottopasso che unisce in soli 330 metri il piazzale Marconi (Stazione FS) con via Gavazzeni, proseguire fino al semaforo e girare a destra su via Europa.

Ingressi pedonali

Ingresso pedonale e per accompagnatori dei pazienti non deambulanti, via Europa.

La Mission di Humanitas

Migliorare la vita dei nostri pazienti, grazie a cure sempre più efficaci e a un'organizzazione innovativa e sostenibile.

Investire in una ricerca che abbia un impatto concreto sul progresso della Medicina.

Formare una nuova generazione di professionisti attraverso un modello che unisce Clinica, Ricerca e Università.

Humanitas Gavazzeni
Via M. Gavazzeni 21
24125 Bergamo
Tel. 035.4204.111
www.humanitasgavazzeni.it