

# Carta dei Servizi

Informazioni  
per vivere al meglio  
il soggiorno  
in Humanitas Gradenigo

## CHI SIAMO

L'**Ospedale Humanitas Gradenigo** è un ospedale polispecialistico accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale per le attività ambulatoriali e di ricovero.

Situato a Torino, in Corso Regina Margherita 8/10, è un ospedale punto di riferimento per l'Oncologia piemontese e le attività di emergenza-urgenza.

L'Ospedale Gradenigo fa parte del gruppo Humanitas presente in Italia (Milano, Bergamo, Torino, Castellanza e Catania) con una rete di ospedali che si caratterizzano per qualità, sicurezza, ricerca, alta specializzazione, cultura medica diffusa e umanizzazione.

2

## INDICE

<b>1. L'OSPEDALE</b>	<b>pag. 3</b>
<b>2. AREE MEDICHE</b>	<b>pag. 5</b>
<b>3. ATTIVITÀ AMBULATORIALE</b>	<b>pag. 7</b>
<b>4. ATTIVITÀ DI RICOVERO</b>	<b>pag. 9</b>
<b>5. SERVIZI E INFORMAZIONI UTILI</b>	<b>pag. 14</b>

# 1

## L'OSPEDALE

3

### La storia

Nel 1899 il professor Giuseppe Gradenigo fonda a proprie spese una struttura sanitaria per la cura di pazienti otorinolaringoiatrici che prevede anche la presenza di una scuola di specializzazione.

L'inaugurazione ufficiale avviene il 29 gennaio del 1900. Questa è la data a cui si può far risalire l'inizio della storia del Presidio Sanitario Gradenigo.

Alla scomparsa del professor Gradenigo, l'Ospedale viene affidato alle Figlie della Carità di San Vincenzo de' Paoli che *"con tanta bontà, amore, intelligenza lo reggevano fin dal 1900"*.

Nel corso degli anni l'ospedale si amplia e vengono aggiunte divisioni di Medicina Generale, Chirurgia e di altre specialità chirurgiche, insieme al Pronto Soccorso, e nel 1985 l'Ospedale ottiene il riconoscimento di Presidio Sanitario dalla Regione Piemonte.

A partire dal 2016 l'Ospedale Gradenigo diventa parte integrante del gruppo Humanitas e va ad affiancarsi alle altre realtà già presenti sul territorio piemontese, come Humanitas Cellini, e nazionale (come l'Istituto Clinico Humanitas di Milano, Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, Centro di Ricerca e sede universitaria).

### La Mission

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

## I nostri valori

**Eccellenza.** Offrire ai nostri pazienti le cure e l'assistenza migliori. Misurare in modo trasparente e innovativo la qualità dei nostri risultati. Coniugare sviluppo, sostenibilità economica e responsabilità sociale.

**Innovazione.** Investire nella ricerca clinico-scientifica e in tecnologie all'avanguardia per trovare nuove cure. Sviluppare modelli organizzativi e gestionali fondati sulla qualità dei percorsi di cura. Formare una nuova generazione di professionisti in una dimensione internazionale.

**Responsabilità.** Essere una comunità di professionisti che lavora in squadra per raggiungere obiettivi comuni. Garantire a chi merita possibilità di crescita professionale. Essere di esempio gli uni per gli altri.

**Passione.** Lavorare con creatività ed energia. Curare ogni dettaglio, perché è la passione per la cosa in sé che ci porta lontano. Sentirci e far sentire i pazienti come a casa.

4

## La struttura

L'Ospedale Humanitas Gradenigo è diviso in due edifici conosciuti come Antica sede (al numero civico 8 di corso Regina Margherita) e Nuova sede, inaugurata nel 1999 in occasione del centenario della fondazione del Presidio (al numero civico 10). I due blocchi sono uniti da una passerella accessibile dal secondo piano del Presidio e ospitano i vari reparti di degenza e gli ambulatori.

Al piano terra dell'Antica sede trovano posto il Pronto Soccorso, il cui ingresso e la camera calda si affacciano su via Ignazio Porro 2, e la Terapia intensiva. Nello stesso edificio, al piano interrato si trovano le apparecchiature per la Diagnostica per immagini. Al primo piano è posto il blocco operatorio e nei piani superiori sono infine dislocati i vari reparti (Medicina, Chirurgia, Urologia, Ortopedia, Day Surgery), il Day Hospital Oncologico e il Laboratorio analisi.

Trovano posto al piano terra dell'edificio di corso Regina Margherita 10 il Cup (Centro unificato prenotazioni) e il Centro prelievi. Il servizio di Endoscopia è dislocato al piano interrato insieme alla Risonanza Magnetica, mentre i due piani superiori ospitano ambulatori di varie discipline, le salette di chirurgia ambulatoriale (1° piano) e la palestra. Al terzo e quarto piano sono presenti i reparti di Recupero e Rieducazione funzionale e Oncologia.

Al fondo del giardino situato alle spalle dei due edifici di corso Regina Margherita 8 e 10 si trova la chiesa dell'Ospedale.

# 2

## AREE MEDICHE

5

### SPECIALITÀ DI RICOVERO

- Chirurgia generale
- Gastroenterologia
- Endocrinologia e Metabolismo
- Medicina e Chirurgia d'urgenza
- Medicina interna
- Oculistica
- Oncologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria\*
- Recupero e Rieducazione funzionale
- Urologia
- Terapia intensiva.

(\*) non accreditata al S.S.N.

### AREA AMBULATORIALE

- Angiologia
- Allergologia\*
- Cardiologia
- Chirurgia della mano
- Chirurgia generale
- Chirurgia vertebrale e scoliosi
- Dermochirurgia oncologica
- Endocrinologia
- Endoscopia digestiva
- Fisiatria
- Gastroenterologia
- Medicina del Lavoro
- Medicina Generale
- Neurologia
- Oculistica

- Oncologia medica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Proctologia
- Reumatologia
- Terapia antalgica
- Urologia

Sono inoltre attivi ambulatori specialistici di II livello, cui si accede previa valutazione specialistica da parte di uno Specialista di Humanitas Gradenigo.

6

### **SERVIZI DI DIAGNOSI**

- Anatomia patologica
- Diagnostica per immagini
- Diagnostica vascolare
- Laboratorio Analisi

Le prestazioni ambulatoriali convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale vengono erogate con l'impegnativa del medico di Medicina generale o con la richiesta del medico specialista di Humanitas Gradenigo.

Al termine della visita o dell'esame (o dopo qualche giorno per gli esami che necessitano di refertazione successiva) viene consegnato il referto.

# 3

## ATTIVITÀ AMBULATORIALE

7

### Prenotazioni

È possibile prenotare visite ed esami:

- **Telefonicamente**, contattando il **CUP** (Centro unificato prenotazioni) al numero 011.815.4401, dal lunedì al venerdì, ore 9.00-17.00.
- **via web** all'indirizzo **[www.gradenigo.it/prenotazioni](http://www.gradenigo.it/prenotazioni)**.
- **di persona** presso uno degli sportelli del **CUP** (Centro unificato prenotazioni) di corso Regina Margherita 10, piano terra, dal lunedì al venerdì, ore 9.30-16.00.

### Prelievi

Per gli esami di laboratorio non è necessaria la prenotazione. È sufficiente presentarsi agli sportelli CUP (Centro unificato prenotazioni) di corso Regina Margherita 10.

La prenotazione è obbligatoria per tutti gli esami che includono le curve glicemiche e per i tamponi citologici urinari.

I prelievi in Libera professione si effettuano dal lunedì al venerdì, ore 9.00-9.30. Per l'accettazione occorre recarsi presso l'Ufficio di Libera professione, al secondo piano di corso Regina Margherita 10.

## Ritiro referti

E' possibile ritirare di persona i propri referti presso gli sportelli CUP (Centro unificato prenotazioni) di corso Regina Margherita 10 dal lunedì al venerdì, ore 12.00-16.00.

Occorre presentarsi con un documento d'identità valido o con delega e documento d'identità del delegante e del delegato.

Inoltre, per esami ematici e di laboratorio, è attivo il servizio "Referti online", che permette di consultare e scaricare tramite computer o smartphone i propri referti.

8

## Pazienti privati e convenzionati

Il paziente che intende usufruire di visite specialistiche o prestazioni di diagnostica strumentale a pagamento può prenotare la visita o la prestazione contattando personalmente o telefonicamente l'Ufficio Libera professione al numero 011.815.4701 e presentarsi alla data e all'ora prestabilita con la documentazione legata alla prestazione (referti, consulenze precedenti, cartelle cliniche riferite a ricoveri pregressi, eccetera).

La visita non necessita dell'impegnativa del medico di base. Gli esami radiologici e invasivi richiedono invece la prescrizione dello specialista.

Il pagamento della prestazione, la cui fattura viene rilasciata dall'Ufficio Libera professione, può essere effettuato con una delle seguenti modalità: contanti, bancomat, carta di credito, assegno o bonifico bancario.

L'Ospedale Humanitas Gradenigo è convenzionato per prestazioni ambulatoriali con la maggior parte degli enti assicurativi e fondiari che gestiscono polizze o altre forme integrative per i rimborsi delle prestazioni stesse.



# 4

## ATTIVITÀ DI RICOVERO

### Ricovero ordinario

È un episodio di ricovero di durata superiore a un giorno. Durante il ricovero il paziente è tenuto a rispettare le regole e le indicazioni dell'Ospedale ed è affidato al personale dell'Ospedale per tutto ciò che riguarda l'assistenza. In ogni reparto il personale di assistenza è organizzato da un Coordinatore infermieristico che è la figura alla quale rivolgersi anche per eventuali esigenze (esempio: permessi di entrata in reparto in orari diversi da quelli consentiti).

### Day Hospital e Day Surgery

È una forma di ricovero programmato della durata di una sola giornata o di cicli di giornate non consecutive. Nel caso di ricovero per intervento chirurgico può comprendere anche la notte. L'indicazione al ricovero è sempre di pertinenza del medico.

### Documentazione necessaria per il ricovero

All'atto del ricovero, è necessario recarsi in reparto dove vengono svolte le operazioni di accettazione.

In reparto è necessario presentare la seguente documentazione:

- tessera sanitaria regionale
- documento di identità valido.

Per i cittadini **non residenti in Italia**:

- se comunitari e legalmente presenti in temporaneo soggiorno devono essere in possesso della tessera TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia) in corso di validità.
- se comunitari, senza TEAM, senza requisiti per l'iscrizione al SSR, indigenti e illegalmente presenti devono essere in possesso di un codice ENI (Europeo Non Iscritto) rilasciato dall'ASL in corso di validità.
- se non comunitari, legalmente presenti e residenti in un paese in cui sono in vigore accordi internazionali con l'Italia devono essere in possesso degli specifici formulari rilasciati dallo Stato di appartenenza.
- se non comunitari e illegalmente presenti devono essere in possesso di un codice STP (Straniero Temporaneamente Presente) rilasciato dall'ASL in corso di validità.

### Cosa portare con sé per il soggiorno in ospedale

È indispensabile portare con sé (da consegnare al Coordinatore infermieristico il giorno dell'ingresso) tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti e le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente.

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), asciugamano, tovagliolo e fazzoletti possibilmente di carta. Si consiglia, quando possibile, di portare valige non rigide.

Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. Il Presidio non è in nessun modo responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni lasciati incustoditi.

### Visite di parenti e amici

I pazienti ricoverati possono ricevere visite. Non va superato di regola il numero di due persone alla volta per non sovraffollare le stanze e disturbare i vicini. È sconsigliato far entrare in ospedale bambini di età inferiore ai 12 anni.

Per motivi di controllo infettivo è vietato sedersi sui letti dei pazienti e utilizzare i servizi igienici delle stanze di degenza. Per i visitatori sono a disposizione appositi servizi igienici.

Durante le attività sanitarie i parenti sono pregati di uscire dalle stanze. Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non modificare il regime dietetico previsto.

All'ingresso di ogni reparto sono affisse le relative indicazioni per una buona garanzia di igiene, per l'adeguato riposo dei pazienti e per lo svolgersi delle procedure diagnostiche e di cura.

Per i soggetti autorizzati è possibile l'acquisizione di notizie cliniche relative ai pazienti ricoverati con le tempistiche indicate presso ogni reparto.

## Orari di visita

Dal lunedì al venerdì, dalle 13.00 alle 14.30 e dalle 20.00 alle 21.00.

Sabato, domenica e festivi dalle 13.00 alle 21.00.

Con l'eccezione di:

- **Pronto Soccorso** (visita ai soli pazienti trattenuti in osservazione): tutti i giorni (feriali e festivi) dalle 12.00 alle 14.00 e dalle 18.00 alle 20.00
- **Terapia intensiva**: tutti i giorni (feriali e festivi) dalle 13.00 alle 21.00 (ci potranno essere modifiche all'orario per il sopraggiungere di urgenze)
- **Reparto di Recupero e Rieducazione funzionale**: da lunedì a venerdì, dalle 16 alle 17.30 e dalle 20.00 alle 21.00; sabato, domenica e festivi dalle 13.00 alle 21.00.

## Pasti

La colazione viene servita dalle ore 7.30 alle 8.00, il pranzo dalle ore 12.00 alle 13.00 e la cena dalle ore 18.30 alle 19.30.

## Servizio di continuità assistenziale

È attivo in Humanitas Gradenigo il Servizio di continuità assistenziale, 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 collabora con il personale medico e infermieristico, agevolando i contatti con i Servizi territoriali di competenza nella pianificazione della dimissione del paziente al domicilio, in un'ottica di integrazione dell'assistenza e continuità delle cure.

L'Ufficio è situato in corso Regina Margherita 10, al secondo piano. È a disposizione degli utenti il lunedì, mercoledì e venerdì, ore 11.00-13.00. Si possono concordare appuntamenti personalizzati in altre fasce orarie.

Il Servizio è contattabile al numero 011.815.1432 (con segreteria telefonica), via fax (011.815.1503) o email ([continuita.assistenziale@gradenigo.it](mailto:continuita.assistenziale@gradenigo.it)).

## Servizio religioso

12

È a disposizione una chiesa dedicata al culto cattolico, situata al piano terra della sede di corso Regina Margherita 8. È aperta al mattino, ore 6.00-12.30 e al pomeriggio, ore 14.30-19.00.

Gli orari delle Messe sono i seguenti: ore 18.30 (giorni feriali e sabato) e ore 8.30 (domenica e festività).

Per l'assistenza religiosa e per la confessione di rito cattolico, i degenti possono rivolgendosi al personale di reparto di degenza.

Per i pazienti di altro culto è possibile ottenere l'assistenza religiosa facendone richiesta al coordinatore infermieristico del reparto di degenza.

## Associazioni di volontariato

In Ospedale sono presenti i volontari AVO, Associazione volontari ospedalieri.

## Richiesta copia della cartella clinica

Il rilascio di copia della cartella clinica, dei referti clinici e di altra documentazione sanitaria (consegnati in busta chiusa e con modalità che rispettano le disposizioni in materia di riservatezza previste dalla Legge), può essere effettuato: all'intestatario della documentazione, previa verifica all'identità personale; a un terzo, previa identificazione personale, con delega firmata dal soggetto titolare della documentazione; agli eredi, previa identificazione personale e presentazione di atto notorio.

E' possibile richiedere la copia della cartella clinica compilando l'apposito modulo (disponibile presso i due Centralini dell'ospedale) e consegnandolo al CUP dal lunedì al venerdì, ore 10-00-15.00. Il ritiro della documentazione può avvenire, sempre dal lunedì al venerdì, in orario 12.00-16.00.

## Pazienti privati e convenzionati

L'Ospedale Humanitas Gradenigo dispone di stanze di degenza 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;
- camera singola, con la possibilità di ospitare un'altra persona;
- particolari comfort alberghieri.

Il paziente che intende essere ricoverato in regime privato può prenotare una visita specialistica presso gli ambulatori o gli studi privati autorizzati, dove i medici dell'Ospedale svolgono la loro Libera professione. La data del ricovero viene stabilita di comune accordo tra il medico specialista e il paziente.

L'Ufficio Libera professione contatterà direttamente il paziente per la consegna della cartella clinica e delle fatture inerenti il ricovero a pagamento. Quest'ultimo è contestuale al ritiro della documentazione, salvo accordi diversi tra il paziente e l'Ufficio Libera professione.

L'Ufficio Libera professione è a disposizione per preventivi di spesa ed eventuali chiarimenti ai seguenti recapiti:

- Ufficio e orari: corso Regina Margherita 10 (secondo piano), dal lunedì al venerdì, ore 9.00-19.00.
- Prenotazioni e consegna referti: dal lunedì al venerdì, ore 9.00-18.00.
- Prenotazioni telefoniche Libera professione: dal lunedì al venerdì, ore 9.00-17.00 al numero 011.815.4701.
- Pratiche di ricovero (preventivi, convenzioni e altro): dal lunedì al venerdì, ore 9.00-13.00 e 14.00-16.00.
- Email: [libera.professione@gradenigo.it](mailto:libera.professione@gradenigo.it).

# 5

## SERVIZI E INFORMAZIONI UTILI

14

### Contatti

Centralino	011.815.1211
CUP (Centro unificato prenotazioni)	011.815.4401
Sovracup regionale	840.705.007 (da rete fissa) 011.520.0111 (da cellulare)
Ufficio ricoveri	011.815.1419
URP (Ufficio relazioni con il pubblico)	011.815.1570
Ufficio Libera professione	011.815.4701
Pronto soccorso - Triage	011.815.1283
Data Protection Officer (DPO) E-mail: <a href="mailto:dataprotectionofficer@humanitas.it">dataprotectionofficer@humanitas.it</a>	02.8224.2219-02.8224.2466

### Accessibilità

L'Ospedale è strutturato per essere accessibile anche ai portatori di handicap. Per accedere all'edificio in Corso Regina Margherita 8 è possibile rivolgersi al centralino. Per l'edificio di Corso Regina Margherita 10 l'accesso è posto in Via Fontanesi 2F.

## Fumo

Humanitas Gradenigo è un istituto libero dal fumo. È assolutamente vietato fumare nella struttura e nelle aree di pertinenza dell'Ospedale per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della salute, dei pazienti e del personale dell'ospedale.

## Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile rumori, parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume di radio e televisione.

## Bar e punti di ristoro

Il bar è presente all'ingresso di corso Regina Margherita 10, ed è aperto dal lunedì al venerdì, ore 7.00-17.30, e il sabato mattina dalle 7.00 alle 12.00.

Sono inoltre a disposizione distributori automatici di bibite, caffetteria e snack funzionanti con monete.

## Giornali e riviste

È disponibile una postazione di vendita nell'atrio di corso Regina Margherita 10, dal lunedì al venerdì, ore 09.00-10.00.

## Parcheggi

Accanto all'Ospedale Humanitas Gradenigo è presente il parcheggio multipiano GTT Fontanesi. Nel perimetro dell'ospedale il parcheggio è soggetto a pagamento.

## Telefoni

Sono presenti all'interno della struttura telefoni pubblici a monete e a schede.

Nelle zone segnalate non si possono utilizzare telefoni cellulari poiché possono causare interferenze con le apparecchiature elettromedicali.

Qualora il paziente non avesse un telefono cellulare personale, sono a disposizione dei dispositivi cordless in ogni reparto.

## Diritti e doveri dei pazienti

Ogni paziente della struttura ha diritto:

- di essere curato e assistito in modo appropriato e continuativo, grazie alle più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e con l'impiego delle migliori tecnologie;
- al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, gruppo etnico di appartenenza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche;
- di ricevere le informazioni necessarie a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di diagnosi e cura. Le informazioni devono quindi essere rese con modalità comprensibili e devono riguardare le condizioni di salute, i benefici attesi e i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative, gli eventuali percorsi riabilitativi conseguenti al trattamento. Il paziente inoltre ha il diritto di rifiutare totalmente o parzialmente le cure proposte e di essere informato sulle conseguenze del suo rifiuto e sulle alternative terapeutiche;
- di richiedere un consulto ad altro professionista, allo scopo di avere un parere medico sulla propria situazione clinica, anche mediante la valutazione della documentazione;
- al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali. Il paziente ha il diritto di vietare la divulgazione del ricovero e la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui indicate;
- ad una appropriata valutazione e gestione del dolore;
- 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;
- ad una assistenza rispettosa e compassionevole in punto di morte.

Gli ospiti di Humanitas Gradenigo hanno il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale di reparto ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in ospedale.



## Come raggiungere Humanitas Gradenigo

L'Ospedale Humanitas Gradenigo si trova in corso Regina Margherita ai numeri civici 8 e 10. E' facilmente raggiungibile in automobile e con i mezzi pubblici, e al suo fianco è presente il parcheggio multipiano GTT Fontanesi.

### In tram e autobus:

- Linee Star1, 3, 6, 30, 55.

### In automobile:

- dalle Autostrade A4 (Torino-Milano) e A5 (Torino-Aosta): tangenziale, uscita Corso Giulio Cesare; seguire Corso Giulio Cesare, deviare in Corso Palermo e immettersi in Corso Regio Parco; al Rondò Rivella, imboccare a sinistra il controviale di Corso Regina Margherita; svoltare a sinistra in Via Fontanesi/angolo Corso Regina Margherita.
- dalle Autostrade A6 (Torino-Savona) e A21 (Torino-Piacenza): tangenziale, uscita Corso Unità d'Italia: da Corso Trieste proseguire in Corso Unità d'Italia e imboccare il sottopasso Michele Lanza; proseguire in Corso Massimo d'Azeglio e svoltare a destra nel controviale di Corso Vittorio Emanuele II; svoltare poi a sinistra in Corso Cairoli e proseguire in Via Giovanni Francesco Napione fino a Via Fontanesi/angolo Corso Regina Margherita.

*Questa Carta dei Servizi è disponibile sul sito web [www.gradenigo.it](http://www.gradenigo.it) e se ne può richiedere copia in accettazione o presso i reparti di degenza e la segreteria degli ambulatori.*

Ultimo aggiornamento: Maggio 2018

# HUMANITAS

GRADENIGO

**Direttore Sanitario: Dott. Domenico Tangolo**

Gradenigo srl  
Corso Regina Margherita, 8/10  
10153 - TORINO