



## LINEE GUIDA FLYING ANGELS FOUNDATION ETS

Nell'ottica di una più efficace e strutturata collaborazione tra Flying Angels Foundation (FAF) e le Organizzazioni non Profit (ONP), gli Ospedali, i medici o i privati - qui definiti "il richiedente" - la Fondazione comunica le linee guida per poter richiedere e beneficiare del finanziamento per il trasferimento aereo di bambini e/o personale medico in viaggio per missioni specialistiche prevalentemente chirurgiche.

### Premessa

La Fondazione Flying Angels finanzia voli aerei per garantire a bimbi e adolescenti gravemente malati la possibilità di raggiungere ospedali dove possono essere sottoposti a interventi/trattamenti salvavita o sostanzialmente migliorativi della qualità della vita del paziente.

#### Flying Angels Foundation:

- Finanzia il biglietto aereo andata e ritorno per bambine e bambini (fino ai 18 anni compiuti)
- Finanzia il biglietto aereo andata e ritorno per un accompagnatore (genitore o tutore legale)
- Finanzia il biglietto aereo andata e ritorno per l'operatore sanitario accompagnante (in caso di evidente necessità di assistenza medica durante il volo e previo parere positivo del Comitato Scientifico della Fondazione)
- Finanzia il biglietto aereo andata e ritorno di personale medico in missione (da un minimo di un operatore sanitario a un massimo di 5, con diverse specializzazioni)
- In casi di estrema gravità, organizza e finanzia il trasferimento del paziente minore con aeroambulanza
- Una volta emesso il biglietto, gestisce e copre le spese per eventuali cambi di data di volo esclusivamente per motivi clinici o per cause di forza maggiore (guerre, epidemie..)
- In casi specifici, offre supporto per il rilascio dei visti da parte dei consolati italiani attraverso una circolare della Farnesina (c.d. Green Channel)
- Non si occupa dei voli per le visite di controllo e per le missioni mediche esclusivamente di screening
- Non si occupa di individuare e contattare le strutture sanitarie per l'ospedalizzazione dei pazienti
- Non copre le spese mediche (farmaci, visite, esami, ricoveri, interventi chirurgici) né le spese extraospedaliere (passaporti e visti, assicurazioni, vitto e alloggio per il minore e l'accompagnatore, anche durante l'eventuale periodo post ricovero)
- Non si occupa di reperire eventuale medico/infermiere per l'assistenza in volo
- Non si occupa di rimpatrio delle salme
- Non si occupa del finanziamento e dell'organizzazione di transfer via terra.



## Procedura

**CASO**

Segnalazione del caso da parte del richiedente, attraverso l'invio della documentazione secondo le modalità previste dalle Linee Guida di FAF

L'operativo Voli raccoglie e controlla la documentazione

**CS**

L'Operativo Voli sottopone la documentazione al Comitato Scientifico (CS)

Il CS valuta l'eleggibilità dei casi

In caso di dubbio, il CS può richiedere ulteriore documentazione

**VOLO**

Esito positivo: l'Operativo Voli procede all'acquisto dei biglietti

Esito negativo: l'Operativo Voli comunica al richiedente l'ineleggibilità del caso

## Richiesta

Il richiedente dovrà presentare la documentazione in **formato PDF** redatta in una delle seguenti lingue: italiano, inglese, francese o spagnolo. In caso di documenti tradotti da altre lingue, sarà necessaria la traduzione giurata. **Tutti i documenti elencati e adeguatamente compilati andranno caricati all'interno della piattaforma Application <https://application.flyingangelsfoundation.org/>** (le cui credenziali di accesso, se non già inviate, verranno fornite su richiesta da parte dell'operativo voli → [voli@flyingangels.it](mailto:voli@flyingangels.it) ), prima di riferire qualsiasi dato personale degli Interessati a Flying Angels.

In conformità alla normativa sulla protezione dei dati, attualmente la piattaforma Application prevede la cancellazione degli stessi con le seguenti modalità:

- istruttorie inserite → cancellazione dopo 60 mesi;
- utenze inattive → cancellazione dopo 120 mesi.



Per il trasferimento aereo del paziente minore verso l'ospedale, sarà necessario fornire:

1. Scheda di eleggibilità della Fondazione Flying Angels compilata in tutte le sue parti, firmata e timbrata da un medico (medico richiedente o medico ricevente).
2. Documento di accettazione da parte della struttura medica ricevente con la data del ricovero, se possibile in inglese, che indichi anche il tempo stimato di permanenza del paziente per ragioni sanitarie.
3. Report clinici aggiornati (datati al massimo tre mesi prima della presentazione della richiesta) ed eventuali indagini diagnostiche recenti.
4. Dichiarazione di non curabilità nel paese di origine da parte del medico richiedente.
5. Dichiarazione di copertura delle spese mediche per i trattamenti richiesti (es. delibera regionale/ministeriale e/o presa in carico da parte della struttura sanitaria come caso umanitario e/o dichiarazione della copertura da parte dell'organizzazione richiedente e/o distinta di pagamento all'ospedale di almeno il 30% delle spese preventivate, in caso di richiesta da privato e/o modulo UE in caso di trattamenti coperti dal sistema sanitario europeo).
6. Dichiarazione dettagliata di copertura delle spese extraospedaliere di vitto e alloggio per il minore e l'accompagnatore, anche durante l'eventuale periodo post ricovero.
7. In caso di necessità di accompagnamento del paziente da parte di un operatore sanitario, si richiede il CV dell'infermiere/medico, che dovrà essere valutato dal Comitato Scientifico di FAF;
8. Percorso terapeutico programmato (specificare il tipo di trattamenti/ interventi medici a cui il bambino sarà sottoposto).
9. Informativa privacy di Flying Angels firmata da uno dei genitori o dal tutore legale (in ottemperanza a quanto previsto dall'Unione Europea, regolamento generale per la protezione dei dati (GDPR) n. 2016/679) sia per il paziente che per l'accompagnatore.
10. Passaporti o documenti per l'espatrio validi e visti (ove necessari).
11. **FIT To FLY (Idoneità di volo)** - Documento redatto e firmato dal medico di base o dal medico specialista curante/inviaente il paziente, in cui si dichiara che il minore è idoneo a viaggiare in aereo per raggiungere la destinazione stabilita.  
È obbligatorio **fornire questa dichiarazione contestualmente alla sottomissione della richiesta di trasporto e prima della data di partenza del paziente**, sia all'andata che al ritorno.  
Tale documento deve contenere: nome, cognome, data di nascita del paziente, numero di passaporto, tipo di patologia, valutazione di idoneità al volo, data e firma del medico e deve essere redatto in una delle seguenti lingue: inglese/francese/spagnolo.
12. Le linee guida, timbrate e firmate dal Presidente/legale rappresentante della ONP o dal richiedente privato.

**NB.** FAF si riserva di non finanziare il biglietto aereo nel caso in cui il paziente, accolto presso l'ospedale ricevente, non venisse sottoposto alle cure previste, salvo non operabilità rilevabile solo dopo il trasferimento.

Per **equipe medica\*** o **medico in missione**:



1. Scheda di eleggibilità della Fondazione, nella versione specifica per equipe o medico in missione, debitamente compilata e firmata.
2. Lista dei pazienti minori da operare e report clinico (certificati e indagini diagnostiche) di almeno uno dei pazienti minori sui quali si prevede di intervenire.
3. Lettera che dichiari la copertura delle spese di vitto e alloggio per il personale medico viaggiante.
4. Invito ufficiale e lettera di accettazione da parte dell'ospedale o della struttura sanitaria in cui verranno eseguiti gli interventi chirurgici.
5. CV sintetico del personale medico viaggiante, in formato pdf.
6. Informativa privacy di Flying Angels firmata da parte di ogni singolo operatore per cui si sia richiesto il finanziamento dei biglietti aerei A/R (in ottemperanza a quanto previsto dall'Unione Europea, regolamento generale per la protezione dei dati (GDPR) n. 2016/679)\*\*
7. Passaporti o documenti per l'espatrio validi e visti (ove necessari).

Entro un mese dal termine di ogni missione, l'équipe o il medico out dovranno condividere con Flying Angels un report finale, contenente anche la lista dei pazienti minori operati in loco (specificando nome del paziente, età, diagnosi, procedura chirurgica effettuata).

Nel report di fine missione dell' équipe/del medico out possono essere inseriti e indicati come eleggibili anche i pazienti over 18 operati in proseguimento di cura (intrapresa quando il paziente era minorenne).

\* **Specifiche per richieste di equipe:**

- per Flying Angels un'équipe medica può essere composta da 2 a 5 operatori sanitari con **competenze professionali differenti** (es. un chirurgo, un cardiologo, un anestesista, un fisioterapista, un infermiere). Non verranno quindi finanziati i voli di più operatori con le stesse competenze specifiche;
- il **Team Leader** dell'équipe dovrà possedere una **specializzazione pediatrica** oppure, laddove non esistente (es. anestesista pediatrico), la sua esperienza in ambito pediatrico verrà valutata attraverso verifica del CV.

\*\* In ogni caso, FAF non può ricevere alcun dato relativo agli Interessati, se questi ultimi non hanno compilato in tutti i campi e sottoscritto l'Informativa privacy di FAF. A nulla rileva che il richiedente abbia fatto sottoscrivere la propria informativa privacy.

Il richiedente dichiara altresì che l'Informativa privacy di Flying Angels è stata effettivamente fatta compilare in tutte le sue parti e sottoscrivere al genitore e/o tutore legale del minore, il quale è stato messo in condizione di comprendere il contenuto del documento, prima di apporre firme e dare autorizzazioni. Nello specifico, al genitore e/o tutore legale deve essere esplicitamente spiegato che il mancato consenso all'utilizzo delle immagini non pregiudicherà in alcun modo la possibilità di prestare il servizio a favore del minore.



## Prenotazione

In caso di accettazione della richiesta di trasporto da parte del Comitato Scientifico della Fondazione e verificata la disponibilità di budget della Fondazione, il richiedente verrà informato e dovrà comunicare e inviare via e-mail a [voli@flyingangels.it](mailto:voli@flyingangels.it):

- le date di partenza e ritorno di paziente e accompagnatore
- gli aeroporti di partenza e di arrivo di paziente e accompagnatore
- passaporti validi di tutti i passeggeri e relativi visti, se richiesti

Dopo aver ricevuto tali informazioni, Flying Angels si attiverà per proporre al richiedente le migliori soluzioni di viaggio. Una volta valutata insieme al richiedente l'opzione più idonea, Flying Angels effettuerà una prenotazione non vincolante.

Solo in seguito alla successiva conferma via e-mail da parte del richiedente e al ricevimento dei visti dei passeggeri (ove necessari) verranno emessi i biglietti aerei di andata e ritorno, che potranno essere modificati a fronte di penali (in base alle condizioni tariffarie). In casi eccezionali si potrà procedere all'acquisto dei biglietti in attesa dell'emissione dei visti, ma solo a seguito di specifici accordi e contestuale presa in carico da parte del soggetto richiedente il trasporto di eventuali costi di modifica o annullamento dei biglietti.

I biglietti aerei si intendono per andata e ritorno (a esclusione di casi eccezionali concordati tra FAF e il richiedente) e, una volta emessi, è necessario che il soggetto richiedente il trasporto controlli attentamente che nome, cognome, data di nascita di tutti i passeggeri, date di viaggio e itinerario di volo siano corretti: in caso di errori, il soggetto richiedente il trasporto deve fare farne segnalazione via e-mail - **entro le ore 18 del giorno in cui avviene l'emissione** - al personale responsabile dei voli della Fondazione ([voli@flyingangels.it](mailto:voli@flyingangels.it)). Qualora il soggetto richiedente non segnali eventuali refusi nei tempi indicati, Flying Angels non potrà farsi carico dei possibili costi di modifica o di annullamento dei biglietti già emessi.

Il processo di acquisto e di gestione dei biglietti aerei è in capo alla Fondazione Flying Angels che, affidandosi a fornitori di comprovata esperienza, assicura che pazienti, accompagnatori e personale medico viaggino alle tariffe migliori e più adatte alla tipologia di trasporto richiesto. Eventuali eccezioni al modello sopraindicato dovranno essere preventivamente concordate e concesse da Flying Angels che si riserva, in ogni caso, la possibilità di ricercare il biglietto più adatto ed economico anche attraverso i propri canali.

**Flying Angels non rimborsa biglietti aerei acquistati direttamente dal soggetto che richiede il trasporto senza il preventivo coinvolgimento e consenso della Fondazione.**

## Extra budget

Nel caso in cui, anche a tariffa migliore, il costo dei voli A/R di paziente e accompagnatore o di una equipe medica risulti superiore al budget per tipo di volo previsto da Flying Angels, al soggetto che richiede il trasporto verrà chiesto di contribuire alla spesa.



Accettando una soluzione di volo su cui viene segnalato un extra budget, il soggetto che richiede il trasporto accetta contestualmente di partecipare alla spesa nella misura indicata.

### **Posticipi/anticipi/no show**

Dopo l'emissione di biglietti aerei, **qualsiasi necessità di cambio data dovrà essere comunicata al personale responsabile dei voli di Flying Angel (voli@flyingangels.it) entro e non oltre 48 ore lavorative prima della partenza del volo stesso.**

Flying Angels si farà carico di eventuali costi di penale e di adeguamento tariffario **per un massimo di due cambi data**, a condizione che vengano richiesti per i seguenti motivi:

- posticipo della partenza per comprovati motivi clinici;
- prolungata permanenza del paziente in ospedale per necessità di ulteriori operazioni chirurgiche e/o di altri trattamenti medici;
- complicanze post-operatorie che impediscono al paziente di partire nella data di rientro prevista;
- visite post-operatorie programmate successivamente alla data del ritorno e non anticipabili;
- cause di forza maggiore.

Contestualmente alla richiesta di cambio data, sarà sempre necessario presentare un certificato medico comprovante l'esigenza clinica del paziente.

In caso di **rientro anticipato** rispetto alla data di volo programmata, FAF coprirà i costi di penale e adeguamento tariffario solo per motivi medici e/o per cause di forza maggiore. Sarà ugualmente necessario presentare un certificato medico comprovante l'esigenza clinica del paziente.

FAF **non** si farà carico degli eventuali costi derivanti dall'anticipo del volo di rientro:

- se il cambio data viene richiesto per dimissione anticipata del paziente dall'ospedale;
- se l'accompagnatore ha necessità di rientrare prima del previsto per motivi personali.

Rimane inteso che le richieste verranno valutate di volta in volta dal personale responsabile dei voli e sulla base di eventuali specificità cliniche di ogni caso.

In caso di eventuali **no show** (i.e. il passeggero non si presenta in aeroporto e/o all'imbarco), cambi non richiesti nei tempi previsti (almeno 48h lavorative prima del volo), ritardi al check in o altre cause non sanitarie che comportano il rischio di perdita del biglietto, ove il rimborso da parte della compagnia aerea non sia possibile, il soggetto che ha richiesto il trasporto dovrà corrispondere a FAF il costo dei biglietti aerei. Nel caso fosse possibile ottenere un rimborso parziale, al soggetto richiedente spetterà contribuire alla spesa per la parte non recuperabile.

In caso di ripetute violazioni da parte del richiedente dell'obbligo di comunicazione tempestiva dei cambi, che comportino costi non necessari, la Fondazione si riserva di revocare la possibilità del richiedente di presentare altri casi nei successivi 6 mesi.



## Accompagnamento del paziente minore

Sia per i voli di andata sia per i voli di ritorno, **al paziente minore deve essere sempre garantito l'accompagnamento di un genitore/tutore legale.**

Eventuale cambio di nominativo dell'accompagnatore del paziente minore - rispetto a quello indicato nella scheda di eleggibilità per l'approvazione del trasporto e rispetto a quello inserito nei biglietti di volo emessi - verrà accettato solo in casi eccezionali e solo previa comunicazione a [voli@flyingangels.it](mailto:voli@flyingangels.it) da parte del soggetto richiedente il trasporto di **tutti i dati e documenti del nuovo accompagnatore** (dati anagrafici e documenti di viaggio in corso di validità).

Nel caso in cui il cambio di accompagnatore generi costi di volo aggiuntivi, il soggetto che ha richiesto il trasporto dovrà contribuire versando a FAF la cifra corrispondente.

## Rintracciabilità in viaggio

È importante che l'operatore sanitario in viaggio/l'adulto accompagnatore del paziente minore tenga il proprio **telefono cellulare sempre carico e acceso (NO modalità aereo) prima della partenza, durante eventuali scali e all'arrivo.**

L'operatore sanitario in viaggio/l'adulto accompagnatore del paziente minore si impegna altresì a rispondere prontamente a chiamate o messaggi e, allo stesso modo, a comunicare tempestivamente eventuali problematiche ai numeri di emergenza forniti come riferimento.

In mancanza delle condizioni sopraindicate, Flying Angels non potrà garantire una gestione e/o una risoluzione efficace di eventuali criticità che potrebbero emergere in viaggio (es. modifiche impreviste alla programmazione di volo, necessità di verificare se i passeggeri stanno viaggiando come da programmi o se sono arrivati a destinazione ecc.).

## Mancata partenza/mancato rientro

Nel caso in cui i passeggeri – intesi sia come pazienti minori che viaggiano con accompagnatore adulto sia come personale sanitario in missione – manifestino **l'impossibilità di partire/rientrare con voli già acquistati per motivi diversi da quelli medici o di forza maggiore e senza possibilità di effettuare cambi data**, il soggetto che ha richiesto il trasporto dovrà corrispondere a FAF il costo dei biglietti aerei, se non rimborsabili. Nel caso fosse possibile ottenere un rimborso parziale, al soggetto richiedente spetterà contribuire alla spesa per la parte non recuperabile.

Qualora minore e/o accompagnatore **si allontanino volontariamente prima del rientro nel proprio Paese**, il costo della tratta di volo non fruita sarà a carico di chi richiede il trasporto, se non rimborsabile. Nel caso fosse possibile ottenere un rimborso parziale, al soggetto richiedente spetterà contribuire alla spesa per la parte non recuperabile.



## Decessi

- In caso di decesso del paziente, viene sempre garantito il ritorno, anche anticipato, del genitore/accompagnatore.
- La Fondazione non si occupa di rimpatrio delle salme.

## Supporto visti

In situazioni in cui risulti estremamente urgente ottenere il rilascio dei visti di entrata in Italia per cure mediche del paziente minore e del suo accompagnatore, Flying Angels potrà dare il proprio supporto attraverso l'impiego di una circolare della Farnesina (c.d. Green Channel) per sensibilizzare l'ufficio consolare italiano coinvolto, al fine di ottenere la fissazione di un appuntamento in tempi brevi, tenuto conto della completezza della documentazione già sottoposta per la richiesta.

## Documentazione richiesta e follow-up

A seguito del finanziamento del volo viene richiesta una **rendicontazione** che prevede:

- a) Lettera di dimissione;
- b) Un breve racconto del viaggio del piccolo paziente, prima della partenza, volo e arrivo (come da form a fine documento);
- c) Follow up a un mese dal rientro.

Inoltre sono richieste almeno 5 testimonianze **fotografiche** in buona risoluzione (almeno 1 MB), di cui:

1. Un primo piano del bambino;
2. Una foto del bambino con il genitore/tutore legale/famiglia ospitante;
3. Una foto del bambino sull'aereo/mentre sale sull'aereo (se non è possibile, all'aeroporto) all'andata;
4. Una foto del bambino in ospedale;
5. Una foto del bambino al ritorno.

Per le **équipe e medici out**:

- a) Un breve racconto del viaggio (come da form alla fine del documento);
- b) Rendicontazione dettagliata (nome, data di nascita, patologia e intervento effettuato) di tutti i bambini e adolescenti fino ai 18 anni compiuti operati, entro e non oltre un mese dal rientro della missione;
- c) Follow up a un mese dal rientro.

Inoltre sono richieste almeno 10 testimonianze **fotografiche** che prevedano foto:

- a) In aeroporto alla partenza o all'arrivo;
- b) Sull'aereo o mentre si carica il materiale sanitario;
- c) In ospedale con i bambini.



Il richiedente dichiara che le testimonianze fotografiche inviate a Flying Angels riguardano solo e soltanto gli Interessati che hanno firmato le informative e non altre persone diverse dai medesimi.

Si precisa che il trasferimento dei dati verso Paesi extra UE è ammesso, previa comunicazione e autorizzazione del Titolare, ove venga dimostrato che il livello di protezione degli interessati non sia pregiudicato e che sia prevista una delle condizioni di cui agli artt. 45-49 GDPR, e che sarà effettuato solo nei casi strettamente necessari.

Nell'ottica di una comunicazione coerente e trasparente, Flying Angels si propone di individuare una strategia comunicativa congiunta per diffondere e valorizzare il lavoro svolto in concerto con l'ente partner. Avvalendosi dei propri canali di comunicazione (digitali e non) sia Flying Angels che l'ente partner si impegnano a citarsi reciprocamente e in modo coordinato e/o congiunto ogni qual volta si parli di bambini o missioni in cui si sia collaborato.

Data, \_\_\_\_\_

Firma per accettazione\_\_\_\_\_

*(timbro dell'Ente e firma del Legale Rappresentante  
e/o Firma e timbro del responsabile della struttura sanitaria  
e/o firma del richiedente)*

### **Breve racconto del viaggio (per il volo del bambino)**

#### **Prima della partenza (al momento dell'emissione dei biglietti)**

Nome del bambino:

Chi vola insieme al minore:

È la prima volta che esce dal paese/È la prima volta che prende un aereo:

Quanto tempo hanno impiegato e come raggiungeranno l'aeroporto:

Da quanto il bimbo è ammalato, quali sono i sintomi:

Com'è composta la famiglia:

Frequenta la scuola:

#### **Dopo la partenza**

Com'è andato il volo di andata:

ci sono stati imprevisti o problematiche:

è successo qualcosa di rilevante da segnalare:

il bambino ha avuto bisogno di assistenza particolare:

L'ospedale è nella città dove il bimbo è atterrato? Se no, come sarà trasportato all'ospedale:



### **Ricovero**

*Quando è stato/sarà ricoverato:*

*Quando è stato operato:*

*Com'è andato l'intervento:*

*Quanto durerà la degenza:*

*Quando farà la prima visita di controllo:*

### **Dimissione**

*Quando è stato dimesso:*

*Dove verrà ospitato nel periodo post ricovero:*

*Deve effettuare visite di controllo?*

### **Feedback a un mese dal rientro**

*Come procede il decorso post operatorio:*

*Com'è andato il rientro a casa:*

### **Breve racconto del viaggio (per le équipe/i medici out):**

*Ogni équipe è diversa e vorremmo poter conoscere e raccontare al meglio quello che succede durante il viaggio e nel corso della permanenza.*

*Al di là dei dati numerici, richiediamo una testimonianza personale di un membro dell'équipe che ci racconti la sua esperienza, attraverso le difficoltà e le vittorie che ha incontrato durante la missione.*

### **Partenza**

*Da quanti membri è composta l'équipe:*

*È previsto il trasporto di materiale o macchinari sanitari:*

*Quanto dista la struttura sanitaria dall'aeroporto e come sarà raggiunta:*

### **Interventi**

*Quanti interventi si effettuano in una giornata:*

*Quali sono stati gli episodi più emozionanti (difficoltà e vittorie):*

*Quanti interventi sono stati effettivamente eseguiti al termine della missione:*

*Testimonianza di almeno un bambino, con dettagli e foto, a cui richiedere la firma della privacy da parte dei genitori.*

### **Feedback a un mese dal rientro:**

*Come procede il decorso post operatorio dei bambini operati:*