

REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO UTENTE SANO E MALATO DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE 14

INTRODUZIONE

FINALITA' DEL REGOLAMENTO.

Il presente regolamento ha la finalità di richiamare le norme generali che, secondo la comunità scientifica e le Carte dei diritti del malato, devono orientare i comportamenti degli operatori, degli utenti, dei parenti o affini, e lo scambio d'informazioni fra di essi perché, in qualunque fase della malattia e in presenza di qualunque difficoltà organizzativa e strutturale, possano essere garantiti i diritti alla dignità, alla scelta responsabile e al mantenimento della personalità.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Il regolamento dei diritti e dei doveri integra i principi e i diritti generali illustrati nella sezione I della Carta dei servizi e gli standards esposti nella sezione III della Carta stessa e fa riferimento ai seguenti documenti:

- “ Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, art. 25” – 1948;
- “ Costituzione della Repubblica Italiana”;
- “ Convenzione internazionale sui diritti economici, sociali, culturali” – ONU, 1966;
- “ Risoluzione n. 23” – Organizzazione mondiale della sanità, 1970;
- “ Carta sociale europea, artt.11,13” – 1961;
- “ Carta dei diritti del malato” – CEE
- “ Dichiarazione sulla promozione dei diritti dei cittadini malati in Europa” – 1994;
- “ Carta dei diritti del paziente” – American Hospital Association, 1973;

TITOLO I - I DIRITTI

ARTICOLO 1: Diritto alla dignità e all'assistenza

Il cittadino ha diritto ad essere accolto nelle strutture sanitarie nel pieno rispetto della dignità umana e del pudore, delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, e senza discriminazioni di sesso e di razza.

Nel caso degli stranieri, soprattutto se non conoscono la lingua italiana, devono essere rimosse le difficoltà concrete che possono impedire la piena utilizzazione del Servizio Sanitario.

Il paziente ha il diritto di essere preparato a riconoscere e ad accettare lo stato di malattia, nonché a convivere con esso; nella fase terminale ha il diritto a trattamenti volti ad alleviare il più possibile le sue sofferenze e ad essere accompagnato a una morte serena e dignitosa.

Durante la degenza ospedaliera, il malato ha diritto all'assistenza terapeutica e psicologica che l'Azienda ritiene necessaria alle sue cure, 24 ore su 24, e ad essere curato con professionalità, premura ed attenzione. Qualora richiesta, è un diritto anche l'assistenza religiosa.

Il Paziente ricoverato ha diritto ad una dimissione programmata in cui sia individuato con chiarezza il riferimento sanitario e/o socio-assistenziale che assicuri la continuità delle cure.

Il cittadino deve essere individuato con il proprio nome e cognome, non con un numero o con il nome della patologia e, se adulto, deve essere interpellato con particella pronominale "LEI".

ARTICOLO 2: Diritto all'informazione

Il cittadino ha il diritto di ottenere dall'Azienda informazioni complete circa le prestazioni erogate, le modalità di accesso e le relative competenze, nonché di potere identificare immediatamente i propri interlocutori, che devono quindi portare il cartellino di riconoscimento, durante i trattamenti sanitari intra e extra ospedalieri.

Il cittadino, inoltre, ha il diritto a informazioni complete e comprensibili da parte del personale sanitario che lo cura, secondo le specifiche competenze, in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta (comprese eventuali alternative ad essa) e alla relativa prognosi. Ha diritto altresì a prendere visione della propria Cartella Sanitaria, direttamente o tramite persona di fiducia da lui indicata, e comunque in accordo a quanto previsto dal 3° e 4° comma dell' art. 3.

Il cittadino ha inoltre il diritto di conoscere tutte le agevolazioni e possibilità di cure a domicilio alternative al ricovero ospedaliero.

ARTICOLO 3: Consenso informato

Salvo i casi nei quali il ritardo dell'intervento comporti pericolo per la vita, il malato ha diritto a ricevere tutte le informazioni necessarie per esprimere un consenso consapevole prima di essere sottoposto a terapie e ad interventi: tali informazioni devono riguardare anche possibili rischi e i disagi connessi con il trattamento proposto.

Nel caso in cui i trattamenti abbiano carattere di sperimentazione, il consenso dovrà risultare in apposito documento scritto e controfirmato.

Nel caso di pazienti di età inferiore ai 14 anni e di pazienti in coma o comunque incapaci di intendere e di volere le stesse facoltà sono esercitate dai familiari più stretti o da coloro che esercitano potestà tutoria.

Per i minori di età compresa fra i 14 e i 18 anni il parere del minore verrà ascoltato e costituirà, assieme a quello del genitore o altra figura esercitante la patria potestà, elemento valutativo sostanziale per la decisione medica.

ARTICOLO 4: Diritto di scelta

Il cittadino ha il diritto di essere informato sulle possibilità d'indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguiti in altre strutture. Nel caso in cui sia minore o non in grado di esercitare pienamente le proprie facoltà, le informazioni devono essere fornite alle persone di cui al 3° comma dell'art. precedente.

Inoltre il paziente ricoverato ha il diritto di avvalersi della consulenza del proprio medico di famiglia e, con oneri ovviamente a suo carico, anche di quella di medici specialisti. Tale consulto non deve essere inteso come un atto di sfiducia nei confronti dei sanitari che lo hanno in cura ma come un contributo diretto ad arricchirne il quadro clinico.

ARTICOLO 5: Diritto alla riservatezza

Il paziente ha il diritto:

- a) che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti anche a parenti e congiunti, salvo indicazioni contrarie espresse dallo stesso;
- b) che tutte le notizie richieste sulla sua persona, dal personale medico o infermieristico, vengano fornite in luogo riservato e non in corridoio o in camera di degenza, alla presenza di altri ricoverati;
- c) che il proprio pudore venga rispettato e salvaguardato anche mediante l'uso di strumenti idonei ed opportuni.

ARTICOLO 6: Diritto alla vita sociale

I pazienti durante il ricovero ospedaliero hanno diritto a:

- a) vivere la giornata secondo orari non troppo distanti da quelli della vita ordinaria;

b) ricevere visite e, in situazioni di particolare risvolto emotivo, ad essere assistiti dai propri cari, con le limitazioni dovute all'ordinato svolgimento delle attività sanitarie, alle direttive di reparto (ovviamente in armonia con i diritti sanciti nel presente Regolamento) ed alla necessità di rispettare gli altri ricoverati.

I parenti autorizzati all'Assistenza ai malati dai Responsabili dell'Unità Operativa Autonoma potranno essere ammessi alla mensa ospedaliera pagando il pasto alle condizioni determinate dal gestore.

c) mantenere i contatti con l'esterno disponendo di apparecchi telefonici funzionanti, in quantità adeguata e idonei a facilitare l'uso ai degenti impossibilitati a muoversi.

ARTICOLO 7: Diritti dei bambini

I bambini fino ai 12 anni d'età hanno diritto alla presenza dei genitori durante i trattamenti sanitari ad eccezione di quelli in cui, nel loro interesse diagnostico e terapeutico, ne sia necessaria l'assenza.

Vanno tuttavia usate tutte le attenzioni al fine di evitare loro traumi psicologici; nell'età compresa fra i 12 e i 16 anni l'assistenza dei genitori verrà privilegiata.

In particolare i bambini ricoverati hanno diritto:

- a) ad essere assistiti durante la degenza, senza limitazioni di tempo, dai parenti ed in particolare dai genitori;
- b) ad accedere alla mensa, pagando il pasto alle condizioni determinate dal gestore, quando autorizzati all'assistenza ai propri figli;
- c) al gioco come attività essenziale e allo studio, con l'allestimento di apposite sale e, in ogni caso, a svolgere tale attività ovunque sia possibile nel rispetto dei regolamenti di reparto.

ARTICOLO 8 : Diritti dei genitori

I genitori dei bambini in trattamento sanitario hanno diritto ad assistere i propri figli e a presenziare a qualsiasi intervento ambulatoriale a cui essi siano sottoposti, eccetto quelli che richiedano la loro assenza per interesse del bambino stesso, nei termini previsti dal 1° comma dell'articolo precedente.

In particolare i genitori dei bambini ricoverati hanno diritto:

- a) ad assistere i propri figli in qualunque momento della giornata;
- b) ad accedere alla mensa e a soggiornare in ospedale nelle migliori condizioni possibili quando sono impegnati nell'assistenza ai propri figli;
- c) ad essere costantemente informati sullo stato di salute dei propri figli, nelle forme previste dal presente regolamento.

ARTICOLO 9: Diritto all'accessibilità e alla puntualità

Il cittadino ha diritto che gli accessi ai servizi aperti al pubblico siano organizzati in modo tale da evitargli inutili attese e disagi, attraverso la semplificazione delle procedure e il

coordinamento tra i diversi uffici ed ambulatori ad esse preposte, in relazione all'opportunità degli orari, all'accessibilità delle sedi e alla fruibilità da parte dell'utente: in particolare ha il diritto di avere garantito il rispetto degli orari delle prestazioni prenotate, concordate o previste d'ufficio, mediante appuntamenti scaglionati ed orari ben definiti.

ARTICOLO 10: Diritto di tutela

I cittadini hanno diritto a porre reclami e ad essere informati sull'esito degli stessi con i tempi e i modi previsti dal vigente Regolamento di Pubblica Tutela.

Hanno inoltre il diritto di avvalersi dell'assistenza degli organismi di Pubblica Tutela. Ai rappresentanti di tali organismi, nel caso la loro presenza sia richiesta dal paziente ricoverato, deve essere garantito l'accesso ai reparti ospedalieri, anche al di fuori dell'orario di apertura al pubblico.

Tali figure dovranno essere sempre identificabili e tenere un comportamento che non intralci lo svolgimento delle normali attività sanitarie e che rispetti gli altri ricoverati.

TITOLO II – I DOVERI

ARTICOLO 11: Responsabilità e collaborazione

Il cittadino che accede all'Azienda è tenuto a :

- a) collaborare con il personale medico, infermieristico amministrativo e tecnico con cui entra in rapporto;
- b) mantenere un comportamento corretto, educato e consono all'ambiente;
- c) rispettarne le strutture, le attrezzature e gli arredi;
- d) informare tempestivamente il personale competente qualora decida di rinunciare alle cure e alle prestazioni programmate;
- e) informarsi preventivamente, ogni volta che sia possibile, nei tempi e nelle sedi opportune, riguardo alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi e agli strumenti a tutela dei propri diritti forniti dall'Azienda;
- f) segnalare le disfunzioni di cui viene a conoscenza ed a sollecitare interventi in merito con le modalità previste dal Regolamento di Pubblica Tutela.

ARTICOLO 12: Rispetto del personale dell'Azienda

I cittadini devono assumere un comportamento che faciliti l'instaurarsi di rapporti di fiducia e di rispetto con il personale dell'Azienda, come condizione per una efficace impostazione e conduzione di un corretto programma sanitario.

Allo scopo di favorire l'ordinato svolgimento delle attività di cura e di assistenza e di evitare, per quanto di propria competenza, sprechi di tempo e di personale, sono tenuti a rispettare le disposizioni contenute nei Regolamenti dell'Azienda e a collaborare con il personale che intervenga per garantire l'osservanza delle disposizioni stesse.

Devono essere evitate richieste di prestazioni in tempi e modi non corretti.

ARTICOLO 13: Rispetto dei regolamenti di reparto

L'organizzazione della giornata lavorativa, e in particolare quella dei reparti ospedalieri, è stabilita dalla Direzione Sanitaria e dai Responsabili dei servizi e delle Unità Operative, con lo scopo di permettere un efficace svolgimento delle attività.

Il cittadino ha il dovere di rispettare i regolamenti e le disposizioni di reparto in vigore; qualora ritenga che le norme in essi contenute siano lesive dei propri diritti potrà comunque avviare procedure di reclamo formale presso gli organismi competenti.

Nei reparti ospedalieri sia le visite fuori orario che la presenza continuativa di parenti, o comunque di persone esterne alla struttura, sono autorizzate dal Primario o da persona da lui delegata ad eccezione dei casi in cui il ricoverato sia un bambino; le persone autorizzate dovranno uniformarsi alle regole del reparto e favorire la collaborazione con gli operatori sanitari.

I degenti e i visitatori dovranno spostarsi all'interno dell'Ospedale utilizzando i percorsi ad essi riservati e comunque evitando di intralciare lo svolgimento delle attività.

ARTICOLO 14: Rispetto degli altri ammalati

I degenti ospedalieri devono tenere durante il ricovero un comportamento atto a non ledere i diritti degli altri ricoverati evitando:

- a) di disturbare gli altri degenti, soprattutto se bisognosi di quiete e in modo particolare durante l'orario di riposo, mediante l'uso di apparecchi radiofonici ad alto volume, l'accensione di luci fuori orario, ecc;
- b) l'affollamento delle stanze di degenza causato da un eccessivo numero di visitatori;
- c) il mancato rispetto degli orari della giornata.

L'esercizio delle attività ricreative e il ricevimento dei visitatori devono avvenire, quando possibile, negli spazi di socializzazione previsti nei reparti, e in loro assenza preferibilmente in altri spazi comuni e comunque con la necessaria discrezione.

ARTICOLO 15: Accesso dei minori ai reparti ospedalieri

Per motivi di sicurezza igienico-sanitari si sconsigliano le visite in ospedale ai minori di anni dodici. Le visite sono comunque regolamentate secondo le disposizioni dei singoli reparti.

Questo regolamento tratta gli aspetti generali delle relazioni tra cittadini e strutture dell'Azienda U.S.L., con riferimento particolare alle attività ospedaliere o comunque collegate alle attività del personale dipendente.

Aspetti specifici delle relazioni tra i cittadini e i medici convenzionati (medici di medicina generale e pediatri di libera scelta, specialisti ambulatoriali e guardia medica) dovranno trovare appropriate definizioni in relazione alle Convenzioni in atto per tali settori di attività.

