

# DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI E DEI FAMILIARI

Redazione:	Verifica:	Approvazione:
<p>Referente per la redazione del documento: dott.ssa Paola Virgolin</p> <p>Gruppo di redazione: dott. Stefano Aristelli, dott.ssa Antonella Toninato, dott.ssa Paola Virgolin</p>	<p>Responsabile SO Comunicazione dott.ssa Olga Passera</p>	<p>Direttore Generale dott. Massimo Braganti</p>
Firma	Firma	Firma
Parola chiave 1	Parola chiave 2	Parola chiave 3
Diritti e doveri	Garanzia	Tutela

## INDICE

1. Matrice delle versioni del documento.....	3
2. Scopo e campo di applicazione .....	3
3. Destinatari.....	3
4. Contenuti .....	3
4.1. I diritti.....	4
4.1.1. Rispetto della dignità e dei diritti della persona .....	4
4.1.2. Rispetto della qualità e dell'adeguatezza dell'assistenza e dei servizi .....	4
4.1.3. Diritto all'informazione.....	4
4.1.4. Diritto alla sicurezza e alla privacy .....	5
4.1.5. Diritto al comfort .....	5
4.1.6. Tutela dei diritti .....	5
4.2. I doveri .....	6
4.2.1. Regole di convivenza ospedaliera .....	6
4.2.2. Tutela della propria e altrui salute.....	6
4.2.3. Rispetto del lavoro di tutti gli operatori sanitari.....	6
4.2.4. Rispetto dei locali, degli arredi e delle attrezzature.....	7
4.2.5. Rispetto delle norme di sicurezza aziendali.....	7
4.3. Modalità di applicazione.....	7
5. Responsabilità.....	8
6. Terminologie e abbreviazioni.....	8
7. Riferimenti normativi e bibliografici .....	8
8. Documenti interni collegati .....	8
9. Allegati.....	8

## 1. Matrice delle versioni del documento

Codifica	Versione	Data	Descrizione della modifica
URP_PR_03	01	25/11/2020	Nuovo documento integrato per ASUFC.
URP_POL_01	04	29/01/2018	Precedente documento in vigore presso Ex ASUIUD.

## 2. Scopo e campo di applicazione

La presente politica si propone di fornire indicazioni sui processi da porre in essere per garantire e supportare i diritti del paziente e dei familiari durante l'accesso ai servizi offerti dall'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale (Azienda) nonché degli operatori.

A questo scopo sono stati descritti i diritti e i doveri che l'Azienda s'impegna a riconoscere ai cittadini, il meccanismo di tutela e i relativi processi attivati per accogliere - e rispondere a - reclami, conflitti e divergenze d'opinione che hanno per oggetto l'assistenza fornita al paziente nonché il diritto del paziente di partecipare a questi processi.

Il presente documento di politica aziendale sviluppa la tematica dei diritti dei pazienti e dei familiari ed ha la finalità di promuovere e tutelare i diritti del paziente e dei familiari sotto la responsabilità dei leader dell'organizzazione.

I contenuti, inoltre, sono orientati a tenere in considerazione e a rispettare i valori e le credenze personali del paziente nell'erogazione dell'assistenza.

Alla politica fanno riferimento, in particolare:

- il regolamento di pubblica tutela;
- la procedura per la gestione delle segnalazioni e dei reclami;

La politica si applica a tutte le attività svolte dall'Azienda.

## 3. Destinatari

La politica è un riferimento per tutto il personale dell'Azienda, gli utenti ed i loro rappresentanti.

## 4. Contenuti

L'Azienda formalizza i diritti e ne garantisce il rispetto specifico nelle proprie modalità organizzative; tutti i documenti aziendali si informano a questo principio.

La carta dei diritti che l'Azienda garantisce ai propri utenti è stata definita al fine di interpretare e dare effettiva attuazione al più generale diritto alla salute sancito dalla Costituzione, ai diritti specifici contenuti nelle leggi e sottesi dal comune senso etico, tenendo conto dell'esperienza quotidiana dei cittadini.

#### **4.1. I diritti**

I diritti del cittadino che accede alle strutture aziendali sono stati raggruppati in sei categorie:

- Rispetto della dignità e dei diritti della persona
- Rispetto della qualità e dell'adeguatezza dell'assistenza e dei servizi
- Diritto all'informazione
- Diritto alla sicurezza ed alla privacy
- Diritto al comfort
- Tutela dei diritti

Al cittadino che accede ai servizi dell'Azienda sono garantiti i seguenti diritti:

##### **4.1.1. Rispetto della dignità e dei diritti della persona**

- essere rispettato nella propria dignità personale e non essere interpellato con ingiustificata confidenza o con il nome della malattia;
- essere assistito con attenzione all'insieme dei bisogni, indipendentemente dalle condizioni sociali, economiche, culturali e religiose;
- essere aiutato nel contatto con servizi pastorali e spirituali;
- essere trattato dagli operatori con cortesia, umanità e senza arroganza anche in presenza di errori od omissioni;
- non subire costrizioni senza giustificato motivo;
- poter mantenere relazioni familiari e sociali anche con orari di visita che facilitino lo scambio.

##### **4.1.2. Rispetto della qualità e dell'adeguatezza dell'assistenza e dei servizi**

- avere la garanzia che le liste di attesa per i ricoveri programmati siano basate su criteri definiti in base alla gravità della patologia e che sia possibile conoscere la propria posizione nella lista;
- essere assistito con cura e competenza nel rispetto di protocolli conformi alle conoscenze scientifiche più aggiornate, dalla fase di accoglimento alla dimissione ed essere inserito, quando indicato, in un programma di continuità delle cure;
- ricevere trattamenti e terapie secondo le modalità e gli orari stabiliti dal piano di cura;
- poter ricevere la visita del proprio medico di famiglia durante la degenza, nonché avere la garanzia che tra questo e i medici ospedalieri siano favoriti scambi di comunicazioni che garantiscano la continuità della cura alla dimissione;
- ricevere per iscritto, al momento della dimissione, tutti i dati emersi dalle indagini, la terapia consigliata, i farmaci per il primo ciclo di terapia e il prospetto dei controlli successivi, quando opportuno;
- avere attivi al momento della dimissione, se persona fragile, tutti i servizi necessari ad assicurare la presa in carico in continuità di cura;
- avere la garanzia che le caratteristiche dell'équipe, per numero, qualificazione e professionalità degli operatori corrispondono, in tutti i periodi dell'anno, a criteri di adeguatezza;
- essere facilitato nell'accesso alle prestazioni sanitarie ed evitare file inutili, passaggi in diversi sportelli per una stessa prestazione e lunghi tempi di attesa per gli adempimenti burocratici connessi alle prestazioni;
- avere accanto a sé un familiare previa autorizzazione del medico.

##### **4.1.3. Diritto all'informazione**

- avere informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi sanitari (orari, dislocazione, etc.) e sulla loro accessibilità;
- poter identificare, in base ad elementi obiettivi, il profilo professionale e la posizione funzionale degli operatori;

- essere ascoltato dagli operatori in merito a sintomi ed esperienze che possono meglio inquadrare le condizioni cliniche;
- esprimere in base alle notizie ricevute, anche relativamente ai possibili disagi conseguenti al trattamento, il consenso informato o il dissenso prima di essere sottoposto a prestazioni, terapie od interventi;
- diritto a dare/negare la propria autorizzazione ad eventuali sperimentazioni;
- essere informato su indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili altrove;
- essere informato sul proprio stato di salute in modo completo e comprensibile in merito alla diagnosi, alla cura proposta, ai rischi connessi, alle alternative possibili e alla prognosi;
- richiedere uno o più consulti a consulenti di fiducia esterni all'Azienda, senza timore di veder compromesso il proprio percorso di cura;
- avere garantito l'accesso alle informazioni senza barriere linguistico-culturali;
- conoscere i motivi di un eventuale rinvio nell'esecuzione di trattamenti o del prolungamento della degenza;
- avere una documentazione/cartella clinica chiara, leggibile e completa, nonché poterne ricevere copia in tempi certi.

#### **4.1.4. Diritto alla sicurezza e alla privacy**

- avere assicurata la riservatezza sui dati relativi alla propria patologia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- avere assicurato il rispetto della propria volontà a non informare alcuno sulla propria presenza in ospedale;
- avere la possibilità di indicare le persone che possono ricevere informazioni cliniche che lo riguardano;
- essere visitato ed essere sottoposto a procedure diagnostiche e terapeutiche in ambienti che assicurino la riservatezza;
- essere assistito con modalità conformi agli standard internazionali di sicurezza ai quali l'Azienda ha aderito;
- essere avvertito dei rischi e protetto dalle radiazioni in casi di accertamenti radiologici;
- avere la garanzia che sono definite ed adottate procedure per evitare scambi di persona negli accertamenti, nelle prestazioni, negli interventi e in tutte le pratiche;
- avere la garanzia che per le strutture, le strumentazioni e gli impianti siano definite procedure per il controllo della sicurezza e del funzionamento;
- avere assicurato il rispetto del divieto di fumo in tutti i locali;
- ricevere il supporto e l'assistenza necessari in caso di emergenza o in presenza di situazioni critiche dal personale costantemente formato sui comportamenti da tenere.

#### **4.1.5. Diritto al comfort**

- assenza di barriere architettoniche e disporre di ascensori funzionali e funzionanti;
- garanzia che siano definiti ed adottati protocolli per il controllo e il rispetto delle norme igieniche degli ambienti e del materiale;
- avere dieta e nutrizione variata, di buona qualità, igienicamente sicura e adeguata alla propria patologia;
- disporre di sale di attesa adeguate per le visite, gli esami, le terapie e i colloqui;
- disporre in ogni posto letto di un campanelli di allarme e ricevere tempestiva risposta alle proprie chiamate.

#### **4.1.6. Tutela dei diritti**

- potere presentare reclami e ricevere tempestive e adeguate informazioni sull'esito dell'istruttoria effettuata;
- essere rappresentato da organismi di tutela nei casi in cui si verificano mancanze o inadempienze da parte del personale o dell'amministrazione.

## 4.2. I doveri

L'Azienda ha posto il cittadino al centro del sistema sanitario, rivedendo in quest'ottica la sua organizzazione; affinché tale sistema possa funzionare al meglio sono richiesti comportamenti responsabili anche da parte degli utenti. In altre parole il cittadino ha diritti ma ha anche doveri.

I doveri delle persone che accedono in ospedale sono stati raggruppati in cinque categorie:

- Regole di convivenza ospedaliera
- Tutela della propria e altrui salute
- Rispetto del lavoro di tutti gli operatori
- Rispetto dei locali, degli arredi e delle attrezzature
- Rispetto delle norme di sicurezza aziendali

### 4.2.1. Regole di convivenza ospedaliera

- avere un comportamento responsabile in ogni momento, rispettoso dei diritti degli altri malati, evitando azioni di disturbo o di disagio agli altri cittadini o intralcio alle attività dei sanitari;
- rispettare gli orari di visita ai ricoverati al fine di permettere il normale svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti, evitando anche gli affollamenti;
- attendere il proprio turno.

### 4.2.2. Tutela della propria e altrui salute

- rispettare le regole aziendali sul divieto di fumo;
- evitare l'introduzione di alimenti, bevande e sostanze di qualsiasi tipo senza autorizzazione;
- informare il personale sanitario sui farmaci normalmente assunti e di attenersi scrupolosamente alle indicazioni ricevute;
- rispettare, e far rispettare ai propri familiari, i comportamenti prescritti al fine di prevenire la diffusione di infezioni: lavarsi le mani e usare i dispositivi di protezione (mascherina, guanti, ecc.), come indicato dagli operatori sanitari;
- sottoporsi alle vaccinazioni previste così come indicato dal proprio Medico curante e dai sanitari del Dipartimento di Prevenzione.

### 4.2.3. Rispetto del lavoro di tutti gli operatori sanitari

- collaborare con il personale al fine di facilitare la corretta esecuzione delle prestazioni;
- comunicare tempestivamente l'eventuale rinuncia alla prestazione, al ricovero, all'intervento o a qualsiasi altro atto terapeutico, in modo da non impegnare risorse inutilmente;
- non allontanarsi o assumere iniziative in proprio senza l'autorizzazione del personale che risponde della conduzione del reparto/servizio;
- rispettare la professionalità e dignità degli operatori sanitari;
- evitare comportamenti aggressivi e violenti, anche solo verbalmente, nei confronti degli operatori.

#### **4.2.4. Rispetto dei locali, degli arredi e delle attrezzature**

- Mantenere lo stato degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature in buono stato, evitando imbrattamenti, rispettandone la funzionalità, le modalità d'uso, segnalando, se opportuno, le disfunzioni e riservando la manutenzione, di qualsiasi tipo, agli addetti.

#### **4.2.5. Rispetto delle norme di sicurezza aziendali**

- rispettare le indicazioni relative alla sicurezza presenti nella struttura indicate da apposita segnaletica e riportate nel materiale informativo disponibile nelle strutture;
- riferire al personale le situazioni individuate come fonti di possibile pericolo al fine di consentirne la correzione con misure appropriate da parte del personale stesso o attraverso l'allertamento del personale preposto alle manutenzioni o agli interventi urgenti;
- attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite dal personale, previste dai piani di emergenza predisposti, nel caso si verificano emergenze di qualsiasi genere;
- evitare comportamenti non appropriati alle situazioni imprevedute di qualsiasi tipo, attenendosi al divieto di assumere decisioni autonome sui comportamenti da adottare, ma seguendo scrupolosamente le indicazioni del personale che è addestrato all'attuazione dei piani aziendali volti a fronteggiare ogni situazione critica.

### **4.3. Modalità di applicazione**

L'Azienda facilita la conoscenza da parte dei cittadini dei propri diritti attraverso la diffusione della carta dei servizi in tutte le sue articolazioni: carta dei diritti, carte degli impegni, fogli informativi, guida rapida; l'informazione è agevolata anche dalla diffusione attraverso la rete.

L'Azienda considera il paziente l'unico interlocutore per qualsiasi proposta di indagine e terapia; le relative informazioni sono fornite solo alle persone espressamente indicate dal paziente stesso (fatte salve, ovviamente le diverse disposizioni normative per i minori e per i casi in cui è previsto un tutore).

Nei casi in cui la comunicazione scritta non è efficace o appropriata l'Azienda pone in atto modalità alternative di comunicazione, adatte al caso specifico.

L'Azienda vigila e supervisiona tutte le attività di ricerca, svolte al suo interno, che coinvolgono le persone attraverso il Comitato Etico.

Il personale è tenuto a conoscere i diritti esplicitati dalla presente politica, a tenerne conto e a valorizzarli nell'applicazione dei protocolli, delle procedure e dei regolamenti aziendali.

Tutto il personale è tenuto inoltre a identificare e rispettare valori, credenze e bisogni religiosi e spirituali dei pazienti e dei familiari, con la massima attenzione alla riservatezza.

Gli operatori sono tenuti, ognuno per la parte di competenza, a comunicare con i pazienti, informandoli in modo comprensibile dei loro diritti e dei loro doveri nelle diverse situazioni che di volta in volta si presentano.

L'Azienda facilita la presentazione di segnalazioni, reclami e dilemmi relativi a tutti gli aspetti del percorso diagnostico ed assistenziale.

Il processo di gestione dei reclami e dei dilemmi, le modalità di partecipazione dei pazienti e dei familiari, il meccanismo in base al quale i reclami vengono rivisti sono identificati nella "procedura per la gestione delle segnalazioni e dei reclami".

Il diritto alla tutela è affermato e regolamentato nel "Regolamento di Pubblica Tutela".

## 5. Responsabilità

La responsabilità dell'attuazione della presente politica è di tutto il personale dell'azienda che è tenuto a conoscere i diritti in essa esplicitati e a tenerne conto e valorizzarli nell'applicazione di protocolli, procedure e regolamenti aziendali.

## 6. Terminologie e abbreviazioni

Non sono stati usati termini non noti.

## 7. Riferimenti normativi e bibliografici

- Costituzione Italiana art. 2 , 3 e 32
- Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo. Art. 25
- Carta Sociale Europea 1961. Artt. 11 e 13
- Convenzione Internazionale dell'ONU sui Diritti Economici, Sociali e Culturali. Art. 12, 1966
- Carta dei Diritti del Paziente. 1973
- Carta dei Diritti del Malato. Adottata dalla CEE nel 1979
- Carta dei 33 Diritti del Cittadino. 1980
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970
- D.P.C.M. 19.5.1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari"
- Legge 241 del 1990
- D.lgs. 196 del 2003

## 8. Documenti interni collegati

- URP\_RG\_01\_Regolamento di pubblica tutela;
- URP\_PR\_01\_Gestione delle segnalazioni e dei reclami.

## 9. Allegati

Non sono previsti allegati.

Per la diffusione delle informazioni al cittadino, si rinvia alla brochure pubblicata a stampa.