

## CARTA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

La Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività.

La tutela della salute deve avvenire nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, utilizzando le risorse disponibili secondo criteri di equità, efficienza ed efficacia.

Il Paziente è il centro dell'organizzazione sanitaria, quindi deve essere in ogni modo agevolato nella fruizione dei servizi garantendogli in primo luogo informazioni semplici e complete sui propri diritti e doveri.

Il presente Documento ripropone e riassume principi già disciplinati da leggi vigenti, non introduce né potrebbe introdurre obblighi ulteriori, limitandosi a richiamare in linguaggio accessibile una serie di principi, di diritti e di doveri, chiamando in causa, in un'ottica di collaborazione e corresponsabilizzazione, tutti i diversi attori del sistema sanitario, ciascuno nel proprio ruolo.

Fonti principali sono:

- *Carta Costituzionale – Legge 833/78*
- *D.Lgs. 502/92*
- *Legge Reg. 48/88*
- *Legge Reg. 16/86*
- *Legge 675/96*
- *D.P.R. 270/00 (Convenzione coi Medici di Medicina Generale)*
- *Direttive comunitarie*

### I DIRITTI DEL PAZIENTE /UTENTE

- 1) Il cittadino contribuisce al finanziamento del Servizio Sanitario nei modi stabiliti dalla legge, ha diritto ad essere trattato senza favoritismi, clientelismi ed abusi. Ha diritto ad essere informato su tutte le possibilità offerte dalle strutture sanitarie accreditate, pubbliche e private, compresa l'attività libero professionale a pagamento. Prenotazioni per visite ed esami devono poter essere effettuate anche telefonicamente.
- 2) E' dovere di ogni cittadino informare tempestivamente le strutture sanitarie se rinuncia a prestazioni programmate per evitare sprechi di tempo e di risorse. Le strutture sanitarie devono tempestivamente informare il cittadino dell'impossibilità di effettuare prestazioni nelle date previste e provvedere a riprogrammarle in tempi brevi.

- 3) Il cittadino ha diritto ad avere informazioni precise sui tempi di attesa per l'ottenimento delle prestazioni.
- 4) Il Paziente /Utente ha diritto alla presenza di sanitari negli ambulatori e nei reparti per il tempo dichiarato, tutto il personale è tenuto al rispetto degli orari programmati per le attività assistenziali.
- 5) Le strutture sanitarie ed i relativi servizi devono essere accessibili ai disabili.
- 6) Il Paziente /Utente ha diritto ad essere informato, con linguaggio a lui adeguato, sulla sua eventuale malattia.
- 7) Il minore, l'inabilitato o l'interdetto dovranno essere informati sulla loro situazione e su quanto si sta facendo nel loro interesse da personale preparato, nella misura e con modalità adeguate, sentiti i tutori o gli esercenti della patria potestà titolati a formalizzare il consenso.
- 8) Quando si preveda la sottoscrizione del "consenso informato" al malato dovrà venire illustrato il tipo di intervento medico o strumentale cui verrà sottoposto. Verranno specificati gli eventuali rischi nei quali può incorrere, senza suscitargli inutili ansie o paure. Per ben comprendere gli effetti indesiderati e possibili, sarà il medico di riferimento della struttura che gli argomenterà tutto quanto è oggetto del consenso informato. Il medico, e non altri, si accerterà che il malato abbia ben compreso il documento, lo firmerà consegnandolo al malato che lo ritornerà, controfirmato, prima dell'intervento.
- 9) Il Paziente /Utente segnalerà per iscritto se desidera che altri e chi, siano informati dal medico sul decorso della sua malattia. Nei locali della struttura deve essere esposto il nome dei medici ivi operanti e deve essere indicato l'orario di ricevimento da parte dei medici. I colloqui dovranno svolgersi nel rispetto della riservatezza. L'orario dovrà essere articolato in più giorni della settimana e tener conto, possibilmente, degli impegni lavorativi di chi deve essere informato sulla situazione del Paziente /Utente.
- 10) Il Paziente /Utente ha diritto che negli ambienti a lui destinati siano garantiti: igiene, disinfezione, sicurezza e pulizia. Tutto il personale è tenuto ad osservare con la massima attenzione le regole di igiene. Anche i familiari e i visitatori sono tenuti al rispetto delle disposizioni finalizzate a garantire l'igiene, la sicurezza e la pulizia.
- 11) Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è tenuto al rispetto del lavoro degli operatori al fine di permetterne lo svolgimento dell'attività.
- 12) Le visite di consulenza e la stesura delle anamnesi devono avvenire in luogo riservato o con modalità che garantiscano il rispetto della dignità della persona in applicazione della legge.

- 13) Il Paziente /Utente ha diritto che la patologia di cui è affetto, pur oggetto di valutazione interdisciplinare, non diventi argomento di dispute tra sanitari in sua presenza. La discussione del caso clinico, anche per esigenze didattiche, deve avvenire nel pieno rispetto della sensibilità e della riservatezza della persona. Le soluzioni più efficaci per il recupero della sua salute gli saranno presentate dal medico di riferimento.
- 14) L'assistenza sanitaria è prestata assicurando il diritto alla riservatezza della persona, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali. Ulteriori e più restrittive misure di tutela della sicurezza, compreso l'anonimato, sono assicurate nei casi previsti dalla legge, per esempio in tema di AIDS o infezione HIV, o di tossicodipendenza, nonché di tutela della maternità
- 15) Il personale sanitario operante nelle strutture pubbliche o accreditate deve essere riconoscibile attraverso il cartellino indicante qualifica, cognome, nome e fotografia. Il personale si rivolge al Paziente /Utente, in modo cortese e rispettoso, identificandolo con il suo nome e cognome. Nessuna somma di denaro o regalo può essere accettata dal personale a titolo di gratificazione.
- 16) Gli inabili, i non autosufficienti, le persone affette da disagio mentale devono essere assistiti dal personale tutte le volte che se ne presenta la necessità.
- 17) Il minore di 14 anni ha diritto ad essere assistito dai genitori o da chi per essi, durante i prelievi, le visite e gli accertamenti strumentali, le medicazioni
- 18) La cartella clinica è un documento ufficiale dove non sono ammesse sostituzioni, aggiunte o correzioni che potranno essere effettuate soltanto interlineando (quindi non cancellando) e controfirmando la correzione. In attesa dell'informatizzazione essa dovrà essere compilata in modo chiaro e completata in ogni sua parte, con grafia comprensibile anche ai non addetti ai lavori. L'uso professionale di questo documento è limitato ai curanti, che ne devono fare uso riservato. La cartella clinica deve essere conservata dal Laboratorio senza limite di tempo.
- 19) Il Paziente /Utente può esprimere le proprie valutazioni sul trattamento ricevuto attraverso un questionario anonimo da imbucare in apposita cassetta. Le strutture sanitarie s'impegnano ad analizzare i questionari compilati, a pubblicizzarne i risultati, a tener conto dei suggerimenti o delle lamentele al fine di migliorare il servizio.
- 20) La struttura deve rispondere alle richieste scritte dei cittadini o delle associazioni di tutela entro 30 giorni dal ricevimento.