

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

CARTA DEI DIRITTI E DELLE GARANZIE

INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

Il Paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa il Paziente ha il diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico:

- sul proprio stato di salute
- sull'eziologia, durata ed evoluzione della malattia (laddove sia possibile)
- sulla natura e sugli effetti dei mezzi diagnostici e terapeutici
- sulle alternative di cura, ove esistano
- sulla partecipazione all'elaborazione del piano di cura
- sui riflessi della malattia e delle cure sullo stato e sulla qualità della propria vita
- su tutti i rimedi terapeutici ed assistenziali esistenti atti ad evitare o sedare gli eventuali stati di sofferenza e di dolore.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto del Paziente dare o negare il proprio consenso per le analisi e le terapie proposte.

Il medico, senza il consenso sottoscritto del Paziente, non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge, nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando il Paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

Il Paziente ha diritto:

- di identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura
- ad avere informazioni dal medico che lo ha preso in cura
- ad avere chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal personale infermieristico e tecnico-sanitario
- ad avere una riservatezza sul suo stato di salute e a comunicarlo ai familiari solo con il suo consenso o nei casi previsti dalla legge
- ad avere una informazione chiara e completa sulle sperimentazioni cliniche
- a partecipare liberamente ad eventuali protocolli di sperimentazione e ad accedervi con la firma del consenso informato

LA PROTEZIONE DEI SOGGETTI DEBOLI

Il Paziente ha diritto:

- ad avere una assistenza adeguata per soggetti non autosufficienti
- a vedere riconosciuti i propri diritti
- ad essere curato da personale sanitario appositamente formato
- a non subire discriminazioni

RISPETTO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA

Il Paziente, ricoverato presso la Fondazione San Raffaele "Cittadella della Carità" ha il diritto:

- a vedere rispettati dalla struttura sanitaria a cui si è affidato tutti i diritti che competono ad ogni essere umano: nessuno può approfittare della situazione di dipendenza in cui si trova dovuta alla malattia. Lo stato di malattia comporta, infatti, non la riduzione temporanea dei diritti in sé ma la transitoria difficoltà del loro spontaneo esercizio .
- ad essere considerati nella loro totalità unificata di corpo, psiche e spirito.
- a vedere difesa ed onorata la sua libertà, responsabilità ed eticità.
- ad avere un'ospitalità e un trattamento alberghiero secondo livelli di qualità dignitosi.
- ad essere sempre trattata con dignità e individuata con il proprio nome e cognome anziché con un numero o col nome della propria malattia ed ad essere interpellata con il "Lei" e non con il "Tu"
- al rispetto del proprio pudore fisico e spirituale
- ad avere le cure che tutti gli altri, a parità di condizioni di bisogno, possono ricevere senza differenze di sesso, di cultura, del proprio credo religioso e della propria etica.
- a ricevere l'assistenza religiosa adeguata al proprio credo religioso.

ESERCIZIO DELLA LIBERA PROFESSIONE

L'esercizio della libera professione non deve contrastare con il diritto, riconosciuto a tutti i Cittadini, di un uguale livello di assistenza. Il Paziente nel richiedere la prestazione ha diritto alle seguenti informazioni:

- nomi dei medici che erogano la prestazione
- costo della prestazione o della degenza e modalità di pagamento
- orari, modalità di prenotazione e di accettazione

DIRITTO AD UN TRATTAMENTO CORRETTO DEI DATI PERSONALI

La persona interessata ha il diritto di fornire l'autorizzazione e il consenso al trattamento dei dati sensibili.

RISPETTO DELLA SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E DIRITTO DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

L'utente ha diritto a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

DIRITTO ALLA TUTELA

Il Paziente che ritenga di aver subito un disservizio ha diritto a presentare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi..

DIRITTI E GARANZIE PER LE ATTIVITA' DI RICOVERO

PRENOTAZIONE DEL RICOVERO

Il Paziente, al momento della prenotazione di un ricovero, ha il diritto di conoscere i criteri della gestione delle liste d'attesa e di ricevere informazioni riguardanti :

- il tempo d'attesa
- il reparto d'assegnazione
- il luogo e le modalità di accettazione
- gli effetti personali da portare con sé

L'ACCOGLIENZA

Al momento del ricovero, il paziente deve informare sulla sua intenzione di non autorizzare la divulgazione del ricovero.

Ha diritto a ricevere:

- informazioni e/o stampati sui principali aspetti del reparto
- un questionario per la valutazione della qualità del servizio
- un modulo per la presentazione di eventuali reclami (solo su esplicita richiesta)

Ha il diritto ad avere informazioni:

- sulle regole di vita in reparto
- sulle modalità di attivazione dell'assistenza spirituale
- sulle modalità con le quali sarà richiesto il consenso informato
- sugli orari di ricevimento dei medici e le modalità con le quali è possibile reperire informazioni sullo stato di salute

DIRITTI DURANTE IL RICOVERO

Il Paziente ha diritto ad una informazione sanitaria.

Ha, inoltre, diritto:

- ad almeno un colloquio con il medico all'inizio del trattamento e uno prima della dimissione
- a conoscere il nome del **Medico Responsabile**
- a ricevere adeguate informazioni da parte del personale infermieristico rispetto alle procedure diagnostiche e terapeutiche
- a scegliere fra diversi menù, qualora non siano previste diete particolari legate allo stato di salute. Il menù proposto deve consentire una possibilità di scelta a coloro che per motivi etici o religiosi non mangiano alcune pietanze

- ad interrompere in qualsiasi momento il ricovero, contro il parere dei sanitari, previa conoscenza dei rischi connessi ed assunzione di responsabilità da parte del ricoverato stesso

DIRITTI AL MOMENTO DELLE DIMISSIONI

Il Paziente, al momento delle dimissioni, ha il diritto:

- ad avere una lettera di dimissioni
- a ricevere la documentazione e le informazioni sulle terapie ed eventuali controlli da effettuare dopo le dimissioni
- ad avere informazioni infermieristiche, laddove sia necessario
- ad avere la copia della cartella clinica, previa richiesta all'ufficio competente

DIRITTI SUL COMFORT E SUL RISPETTO DEI RITMI DI VITA

Il Paziente ha il diritto ad avere:

- la disponibilità di telefoni
- la disponibilità di spazi comuni
- la possibilità di acquistare giornali e riviste attraverso la loro distribuzione nell'Unità Operativa.
- la disponibilità di spazi per gli oggetti personali
- la possibilità di un riposo tranquillo, notturno e diurno
- l'igiene della stanza e dei luoghi comuni

DIRITTO AL RISPETTO DELLA MORTE

La Fondazione riconosce il diritto:

- ad una morte umana e dignitosa
- a trascorrere le ultime ore di vita con il conforto di familiari, parenti e amici
- ad essere assistito da un ministro di culto, secondo i dettami del proprio credo religioso

DIRITTI E GARANZIE PER ATTIVITA' AMBULATORIALI

PRENOTAZIONE E ACCESSO

Il Paziente ha diritto ad avere un sistema di prenotazione per le attività ambulatoriali con una gestione delle liste di attesa trasparente e documentabile.

Al momento della prenotazione saranno fornite le seguenti informazioni:

- data e ora dell'appuntamento
- nome del medico, se è consentita la sua individuazione
- ubicazione dell'ambulatorio
- eventuale preparazione medica e non per l'effettuazione della prestazione
- obbligo da parte del cittadino che non intende usufruire della prestazione prenotata, di comunicare immediatamente la rinuncia e comunque non oltre i tre giorni precedenti all'appuntamento
- ticket o costo della prestazione, in solvenza

Tutela della privacy

La riservatezza dei dati personali ed in particolare di quelli definiti "dati sensibili" sulle condizioni di salute dei cittadini è garantita dalle norme contenute nel Codice Privacy Decreto legislativo n. 196 del 30.06.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

In ottemperanza a tale normativa il trattamento dei dati personali da parte della Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità è quindi improntato ai principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

DOVERI DELL'UTENTE/DEGENTE

- 1) Il Paziente quando accede ad una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- 2) L'accesso presso la struttura sanitaria esprime da parte del Cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
- 3) E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano evitare sprechi di tempi e risorse.
- 4) Il Cittadino/paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- 5) Chiunque si trovi all'interno della Fondazione è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza di degenza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
- 6) Per motivi igienico sanitari nei confronti dei bambini si vietano le visite in ospedale ai minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.
- 7) In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Medico Responsabile o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
- 8) Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
- 9) E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.
- 10) Presso la fondazione è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura sanitaria.

11) L'organizzazione e gli orari previsti per le visite, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

12) E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della Fondazione utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

13) Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.

14) Il Cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

(Presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002)

DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia

DIRITTO ALL'ACCESSO:

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso ad ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio

DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili

DIRITTO AL CONSENSO:

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni

DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ:

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha il diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:

Ogni individuo ha il diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.

DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ:

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard

DIRITTO ALLA SICUREZZA:

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalle "cattive pratiche" e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza

DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche e finanziarie

DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI:

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia

DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze

DIRITTO AL RECLAMO:

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione

DIRITTO AL RISARCIMENTO:

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento sanitario.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U. R. P.)

Il punto di contatto fra la Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità ed il Paziente e le associazioni di volontariato operanti sul territorio è l'U.R.P.

L'Ufficio, coordinato dalla Dott.ssa Gabriella Ressa, è ubicato nel Padiglione della Direzione Generale ed ha i seguenti orari di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00;

martedì e giovedì dalle e 15.00 – 17.00.

Recapiti:

telefono 099/4732239

telefono 099/4732294

fax 099/4732250

e-mail: urp@cittadelladellacarita.it.

A questi indirizzi potranno essere inviati reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati a cui seguirà l'impegno di risposta formale nei successivi 30 giorni.

Modalità di presentazione dei reclami

I reclami degli Utenti possono pervenire verbalmente o in forma scritta presso i punti di accettazione della struttura o presso l'ufficio URP.

Ogni qualvolta perviene un reclamo espresso verbalmente, è compito del personale che lo riceve riportare il reclamo su apposito Modulo e trasmetterlo all'URP. Sono trattati come reclami anche i suggerimenti per il miglioramento del servizio.

- La segnalazione viene accolta presso i punti di accettazione della struttura o presso l'ufficio URP, protocollata e datata;
- Se presentata personalmente, copia della segnalazione verrà rilasciata come ricevuta al Cliente richiedente;
- In alternativa, la segnalazione può essere inoltrata tramite:
 - a) posta con raccomandata AR;
 - b) fax;
- La segnalazione sarà immediatamente trasmessa all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, dove verrà registrata e trattata secondo la procedura di gestione della anomalie e inviata al Responsabile d'area interessato per gli interventi di competenza;
- Sarà data risposta scritta entro 30 (trenta) giorni dalla data di protocollo; qualora l'istruttoria richieda un tempo superiore a quello previsto, sarà cura del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunicare al richiedente il protrarsi dell'istruttoria stessa;
- A conclusione dell'istruttoria sarà inviata risposta scritta in merito alla segnalazione ed alle eventuali azioni intraprese.

Al ricevimento della registrazione del reclamo, URP, in collaborazione con il Responsabile del sistema Qualità o altri responsabili di funzione, deve:

- Valutare la fondatezza del reclamo
- Avviare il processo di gestione delle azioni correttive e preventive sui reclami fondati
- Risolvere il reclamo ed evitare il ripetersi dell'evento in futuro

“La Cittadella della carità sorge per un atto di amore verso tutti coloro che insieme a Cristo camminano con la croce verso il Calvario. Curandoli e confortandoli ci pare di essere accanto a Gesù che soffre. Chi può chiudere gli occhi a questa realtà? Sarà benedetto chi ha cura del povero”.

1° gennaio 1989

Il Fondatore

† Mons. Guglielmo Motolese