

# TUTELA DEI DIRITTI ACCOGLIENZA E URP

---

## Diritti e doveri del cittadino

La "Carta dei Diritti" è un documento pubblico nel quale vengono individuati diritti specifici e concreti sulla base dell'esperienza quotidiana dei cittadini, con il fine di interpretare il più generale diritto alla salute previsto dalla Costituzione e diritti specifici contenuti nelle leggi e di darne quindi effettiva attuazione.

## Diritti

- Il paziente ha il diritto primario di avere un'assistenza adeguata e competente e di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. Deve essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza o discriminazione di sesso, razza, cultura, religione, lingua o nazionalità.

- Il paziente ha diritto di essere costantemente informato sull'andamento della sua malattia e di ottenere dal sanitario che lo cura, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, terapia proposta e relativa prognosi.

- Nessuna cura o farmaco può essere somministrato né alcun intervento può essere eseguito senza il consenso del paziente che dovrà essere esplicitamente manifestato. Il paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato, prima di essere sottoposto a terapie od interventi salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute.

---

Dette informazioni debbono comprendere anche possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano la patria potestà.

- Il paziente ha il diritto di essere informato sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.

- Qualora il paziente desiderasse, per qualsiasi motivo personale, lasciare l'ospedale anche senza aver terminato il normale decorso terapeutico, può farlo in ogni momento firmando l'apposita dichiarazione di "Uscita contro il parere dei sanitari".

- Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti. Ogni informazione relativa allo stato di salute del ricoverato dev'essere comunicata solo a lui o a persona da lui espressamente designata.

- Il bambino malato deve poter mantenere la vita di relazione con i suoi familiari, aver collegamenti con la scuola, essere assistito da personale preparato ad affrontare i suoi problemi ed in grado di comprendere la psicologia infantile.

- Il paziente ha diritto di presentare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## **Doveri**

- Il cittadino/utente quando accede alle strutture sanitarie dell'Azienda Ospedaliera è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

---

- E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo propria volontà a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse, e soprattutto permettere ad altri utenti di usufruire della stessa prestazione.

- E' dovere di ogni utente che abbia prenotato visite, esami ed altre prestazioni sanitarie presentarsi il giorno stabilito con il pagamento del ticket già effettuato ovvero avvisare tempestivamente se impossibilitato a presentarsi.

- Ogni utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture ospedaliere ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno tenere presente le esigenze degli altri pazienti ed evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio quali rumori, luci accese nelle ore dedicate al riposo, radioline con volume alto, cellulare e altro.

- Chiunque si trovi nelle strutture ospedaliere è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli altri pazienti. Si ricorda, inoltre, che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

- Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni 12. Permessi in deroga potranno essere concessi solo dal Responsabile del reparto.

- Il fumo è dannoso per la propria salute e per quella degli altri, per questo la legge espressamente proibisce di fumare nei luoghi pubblici. Tale divieto è assoluto in Ospedale. L'utente ha il diritto di vedere rispettato tale divieto sia da parte del personale che da parte degli altri pazienti ed ha il dovere di adeguarsi alle disposizioni di legge astenendosi dal fumare.

---

## Ufficio relazioni con il pubblico

L'Aovv, al fine di assicurare l'effettiva tutela del cittadino verso qualsiasi disservizio che limiti o neghi la fruibilità delle prestazioni sanitarie, nonché ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano la "Carta dei Servizi", ha istituito l'Ufficio Marketing, Comunicazione e Relazioni con il Pubblico. A tale struttura competono le seguenti funzioni:

- informazione;
- accoglienza;
- tutela;
- partecipazione.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico promuove iniziative mirate a creare nell'utente una maggiore coscienza dei propri diritti/doveri, rileva sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati ed elabora proposte volte al miglioramento della qualità. Propone adeguamenti e correttivi atti a favorire la semplificazione dei linguaggi e le modalità di accesso alla documentazione amministrativa. Riceve suggerimenti, proposte di miglioramento dei servizi, critiche e reclami.

GXX] YcfU] I FD'5 n] YbXU] ...

### 5a a ]b]gfU]cbYHfUgdUfYbH

L'Azienda "dYfg] i Y'Y'dfca i cj Y"U'fUgdUfYbnU" ]bh]gU Wa Y"UWgg]V" ]h' ]c]UY XY`Y ]bZcfa U]cb]`WbWfYb] U'dfcdf]U'cf] ]b]m]cbY`Y`Udfcdf]U]h] ]h' dYf`Z] cf]! fY`Zcfa YX]Z] gYX] Wblfc`c`g`dYfg] i ]a Yblc`XY`YZ b] n]cb]` ]g]h] n]cbU]`Y`g`f]h] ]mc`XY`Y`f]gcf]gYdi W]WY` B`Y`U`g]n]cbY`5a a ]b]gfU]cbY`fUgdUfYbH` ]`W]h]X]bc lfcj U`Y]bZcfa U]cb] YggYbn]U]`g`f]n]YbXU`

### Ufficio di Pubblica Tutela

All'Ufficio di Pubblica Tutela possono rivolgersi singoli cittadini o associazioni portatori di interessi diffusi, per segnalare inadempienze o difficoltà riscontrate nell'accesso ai servizi. Il Responsabile UPT potrà anche attivarsi autonomamente sulla base di qualsiasi elemento informativo. Il Responsabile UPT, nominato dal Direttore Generale, è un funzionario onorario (che non riceve alcuna retribuzione) e opera in modo assolutamente autonomo ed indipendente dall'Azienda Ospedaliera.

### Numeri utili

7UgY`YX] Dcg]U9`Yhfc]W7Yh]Z]W]U