

Alla stesura ed approvazione del presente atto hanno collaborato:

Direzione medica di presidio

dott.ssa Vira Valmori

dott.ssa Marina Amadori

dott.ssa Manuela Minghetti

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

dott.ssa Annamaria Piraccini

Medicina legale:

dott.ssa Gloria Bissi

Direzione infermieristica e tecnica

dott.ssa Alessandra Amici

Comitato Consultivo Misto Aziendale

sig. Peppino Botticelli

sig. Daniele Casadei

avv. Francesca Montalti

sig. Vincenzo Petrosino

sig.ra Liviana Siroli

sig. Edmondo Spinelli

prof. Fernando Zanfini

CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL MALATO E DELLA PERSONA CHE ACCEDE AI SERVIZI SANITARI

DIRITTI

Art. 1 QUALITA' E ADEGUATEZZA DELL'ASSISTENZA

Ogni persona ha diritto:

- all'auto-determinazione, all'integrità fisica e mentale ed alla propria sicurezza;
- ad una diagnosi accurata e appropriata, nonché ad usufruire di un'assistenza sanitaria tempestiva e qualificata ed alle tecniche più avanzate di lotta contro il dolore;
- ad essere assegnata all'unità di degenza più adeguata alle condizioni cliniche presentate, garantendo la necessaria riservatezza e con posto letto dotato degli adeguati dispositivi di allarme;
- a ricevere sollecita risposta alle chiamate;
- a ricevere le terapie prescritte e le cure personali necessarie, agli orari stabiliti e senza interruzione;
- ad avere un'assistenza adeguata quanto a: professionalità, disponibilità, cortesia, umanità e numero di operatori;
- alle visite del proprio medico di medicina generale e ad essere da lui seguita, per tutta la degenza, tramite contatti e collaborazioni con i medici ospedalieri;
- a dimissioni ospedaliere accuratamente predisposte, con adeguata comunicazione al medico di medicina generale, alla famiglia e, se necessario, con il coinvolgimento dei servizi sociali e sanitari territoriali (dimissioni protette e assistenza domiciliare integrata);
- ad ottenere gratuitamente i medicinali che gli sono indispensabili nonché ad avere una corretta informazione sulla qualità ed efficacia dei farmaci prescritti e sui loro possibili effetti negativi;
- ad ottenere sempre informazioni sulla presenza di farmaci generici.

In particolare, va riservata specifica attenzione a chi vive condizioni speciali di vita:

- la donna partoriente ha diritto:

- ad avere con sé il figlio sin dal momento della nascita;
- a fruire della presenza di una persona di sua fiducia al momento del parto e durante il periodo di ricovero in relazione alla modalità organizzativa prevista dal reparto;
- a ricevere le informazioni per la cura del neonato, in particolare per rendere precoce la relazione mamma-bambino e l'assistenza all'allattamento al seno, ove la condizione clinica sia adeguata

- il bambino ha diritto:

- all'assistenza, anche domiciliare, del pediatra di libera scelta;
- alla presenza continua, durante il ricovero, di almeno un familiare e a mantenere, per quanto possibile, la sua vita di relazione. I genitori devono essere informati sui tempi e sui ritmi della vita di reparto ed incoraggiati a collaborare attivamente.
- ad essere assistito da personale adeguatamente formato, al fine di minimizzare lo stress fisico ed emotivo conseguente al ricovero e alla ospedalizzazione;
- ad essere ricoverato in reparti pediatrici a misura di bambino e curato nel rispetto delle proprie esigenze di crescita e sviluppo, assicurando anche spazi per attività ludiche ed iniziative per attuare il suo diritto al gioco ed allo studio.

- la persona con disabilità ha diritto:

- ad essere considerata nella specificità della sua persona, con il rispetto della sua dignità;
- ad avere ad ogni posto letto adeguati dispositivi, quali ad esempio un letto adatto alle esigenze di postura e per gli spostamenti da e verso la carrozzina, strumenti idonei per le chiamate di allarme ed accensioni luci, servizi igienici dove si possa entrare e muovere con il proprio mezzo e di ogni altro ausilio che migliori la sua degenza;
- ad avere garantita, qualora la desideri e ne avesse la necessità, la presenza di un familiare o persona di sua fiducia, compatibilmente alle condizioni cliniche ed alle modalità organizzative;
- ad avere, dove è possibile, una vita di relazione e di svolgimento delle cure e del tempo libero in strutture sanitarie prive di barriere architettoniche.

Art. 2 RISPETTO DELLA DIGNITA' E DELLA RISERVATEZZA

Ogni persona ha diritto:

- ad essere identificata con le proprie generalità, nel rispetto della Legge sulla Privacy (D.Lgs. 196/03);
- al rispetto della propria dignità, intimità, pudore e riservatezza, indipendentemente dall'età, dal sesso e dalle condizioni economiche, politiche, sociali e religiose;
- alla non diffusione delle informazioni relative al motivo del ricovero o della visita, delle dichiarazioni rese agli operatori sanitari e del contenuto della cartella clinica;
- a ricevere formale richiesta sulle persone da informare specificatamente sul proprio stato di salute;
- ad essere ricoverata in stanze dotate di servizi igienici, con adeguati arredi ed accessori necessari, compresi gli ausili per disabili;
- a poter disporre, nelle sale di degenza, di tende o di paraventi per garantire la privacy;
- al rispetto per la propria fede e alla possibilità di ottenere assistenza religiosa, se richiesta;
- ad avere, con i diversi professionisti sanitari, relazioni serene ed adeguate;
- ad essere ascoltato dai professionisti sanitari in merito alla propria storia clinica, ai sintomi più recenti presentati ed alle cure proposte, potendo partecipare attivamente a tutte le scelte inerenti il proprio processo sanitario.

Art. 4 RAPPORTO COL PERSONALE IN SERVIZIO

Ogni persona ha il dovere di:

- adottare, in ogni momento, un comportamento responsabile e rispettoso improntato al rispetto del diritto degli altri utenti che si rivolgono alle strutture sanitarie, tenendo un atteggiamento collaborativo e rispettoso con tutto il personale di servizio.

Art. 5 SEGNALAZIONE DEI DISAGI SUBITI

Ogni persona ha il dovere di:

- segnalare disagi e disservizi che comportano costi e disagi a carico proprio o dei propri familiari per consentire all'organizzazione di rimuovere le cause che li hanno determinati;
- segnalare atti e comportamenti lesivi dei propri diritti, della propria privacy o della propria dignità, per garantire gli interventi che si rendono necessari.

Cesena, li 4 novembre 2008

D O V E R I

Art. 1 *COMPORAMENTO*

Ogni persona ha il dovere di:

- mantenere, in ogni momento, un comportamento educato e responsabile;
- rispettare e comprendere i diritti degli altri malati;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radio, televisore, cellulari, ecc.);
- rispettare il riposo sia diurno che notturno degli altri degenti, servendosi delle zone soggiorno per attività relazionali;
- ottemperare al divieto di fumare come rispetto per la propria salute e come atto di civiltà nei confronti dei degenti, anche nelle zone esterne ed adiacenti agli ingressi;
- mantenere una corretta igiene personale nel rispetto della propria ed altrui dignità;
- tenere un comportamento idoneo al rispetto della privacy e delle condizioni di salute degli altri degenti;
- evitare di utilizzare gli spazi e gli arredi a lei assegnati come degente in modo assolutamente improprio ed inadeguato;
- non organizzare ed allestire nell'area ospedaliera alcuna forma di commercio e/o raccolta fondi, questue, ecc., se non espressamente autorizzate dalla direzione.

Art. 2 *INFORMAZIONE*

Ogni persona ha il dovere di:

- fornire adeguate informazioni sui propri problemi di salute al fine di aiutare i sanitari nella formulazione della diagnosi e nell'individuazione delle cure;
- informare, tempestivamente, la struttura sanitaria interessata sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni ed a cure sanitarie, evitando inutili e dannosi sprechi di tempo e di risorse, avvisando i centri di prenotazione per l'annullamento di visite ed esami, accertamenti sanitari e qualunque altra prestazione programmata.

Art. 3 *RISPETTO DEGLI AMBIENTI E DEGLI ORARI*

Ogni persona ha il dovere di:

- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno ed all'esterno delle strutture sanitarie, territoriali ed ospedaliere, quale patrimonio della comunità;
- rispettare gli orari dei servizi prenotati (in ospedale o nei poliambulatori), al fine di evitare difficoltà nel funzionamento dei servizi e perdite di tempo per il personale e per le altre persone;
- rispettare gli orari di accesso ai reparti per le visite ai degenti e per i colloqui con il personale sanitario.

Art. 3 *INFORMAZIONE*

Ogni persona ha diritto:

- ad avere informazioni corrette, chiare ed esaustive sulla diagnosi e sulla terapia della propria malattia, sulla durata delle cure, sulle procedure sanitarie proposte, sugli eventuali disagi connessi, sui relativi rischi e benefici e sulle possibili alternative;
- ad avere informazioni complete sulle strutture e sui servizi sanitari presenti sul territorio idonei a prendersi cura dei suoi problemi;
- a ricevere le necessarie informazioni sulle modalità di accesso e sul diritto a eventuali esenzioni ticket;
- ad essere informata, in prima persona, sul proprio stato di salute in via esclusiva ovvero a non essere informata, su sua esplicita richiesta, indicando obbligatoriamente la persona a cui riferire la situazione clinica del paziente;
- ad avere a disposizione la documentazione sanitaria, i referti degli esami eseguiti e l'eventuale cartella clinica, leggibile e comprensibile e di poterne ottenere copia dopo le dimissioni, nei tempi previsti;
- all'identificazione del personale con cui ha rapporto, attraverso cartellini di riconoscimento posti in evidenza e chiaramente leggibili, riportanti anche le generalità dei professionisti sanitari;
- a conoscere ed a consultare l'elenco dei medici ospedalieri che svolgono attività interna libero-professionale, completo dei relativi onorari;
- ad ottenere la lettera di dimissioni, indirizzata al medico di medicina generale, nella quale devono essere necessariamente indicate le terapie consigliate, oltre ad una sintesi sulla diagnosi formulata e sul trattamento ricevuto nel reparto di ricovero.
- ad essere informata sulle strutture, pubbliche o private accreditate, che sono in grado di effettuare la prestazione in tempo minore, ove è possibile.

Art. 4 *CONSENSO INFORMATO*

Ogni persona ha diritto:

- ad esprimere il proprio consenso ovvero dissenso, per qualsiasi intervento sanitario, dopo avere ricevuto adeguate informazioni, all'interno di un processo di preparazione che maturi un'effettiva consapevolezza;
- di chiedere di interrompere un intervento medico proposto, dopo essere stata adeguatamente informata sulle implicazioni e conseguenze che possono essere determinate da questa decisione;
- a ricevere copia del consenso informato prestato, se richiesto.
- ad esprimere necessariamente il proprio consenso, qualora venga inserita in una sperimentazione clinica ovvero quando il proprio caso sia utilizzato nel corso di un'attività didattica;

Art. 5 *RISPETTO DEI RITMI DELLA VITA QUOTIDIANA*

Ogni persona ha diritto:

- al rispetto dei ritmi e degli orari della vita quotidiana compatibilmente alle esigenze sanitarie ed organizzative della struttura in cui è ricoverata;

- ad orari di visita adeguati, al fine di favorire la presenza di familiari o di persone amiche che possono alleviare il peso della malattia e della degenza in ospedale, nel rispetto delle esigenze organizzative.

Art. 6 COMFORT ALBERGHIERO

Ogni persona ha diritto:

- a vedere rispettate le elementari norme igieniche in qualsiasi struttura sanitaria in cui si trova;
- a trascorrere la propria degenza ospedaliera in ambienti rispettosi della dignità e della riservatezza della persona;
- ad avere possibilità di scelta degli alimenti sulla base di menù settimanali previsti, oltre a ricevere informazioni sulla composizione degli stessi e ricevere pasti adeguati alle proprie condizioni di salute, di buona qualità ed igienicamente sicuri;
- ad avere la disponibilità, nel rispetto delle esigenze organizzative, di servizi quali: uso del telefono pubblico, spaccio di prodotti indispensabili per la cura della persona, bar, giornalaio, libreria;
- ad avere sale di attesa adeguate ed accessibili presso tutti i servizi sanitari per terapie, esami, visite, ecc.

Art. 7 ACCESSO AI SERVIZI

Ogni persona ha diritto:

- ad una organizzazione dei servizi che consenta di evitare inutili attese per le prenotazioni, per il pagamento dei ticket e per gli altri adempimenti burocratici connessi alle prestazioni sanitarie;
- a poter ricorrere, per la cura alla persona, all'eventuale assistenza non sanitaria a pagamento, nelle ore diurne o notturne, tramite badanti o altre figure;
- ad ottenere accertamenti ed a sottoporsi ad esami e visite in tempi rapportati alla gravità delle proprie condizioni di salute, così come codificate dal medico prescrivente e non oltre i limiti di tempo fissati dalla normativa regionale;
- a ricevere i relativi esiti e referti tempestivamente, ovvero entro il periodo di tempo dichiarato dal servizio che ha effettuato la prestazione;
- a conoscere, con congruo anticipo, la data certa dell'intervento chirurgico programmato;
- ad essere avvisata, con tempi adeguati, in caso di spostamento della visita, dell'esame o del ricovero e ricevere la suddetta prescrizione nel più breve tempo possibile;
- a poter ricevere un'assistenza infermieristica adeguata ai bisogni clinico-assistenziali della persona.

Art. 8 RECLAMI E PROPOSTE

Ogni persona ha diritto:

- a presentare osservazioni, denunce e reclami, verbalmente ovvero in carta semplice, direttamente o per il tramite di familiari e/o organizzazioni e associazioni debitamente delegate, all'URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico - ed a ricevere una risposta esaustiva nei tempi stabiliti dalla normativa vigente o dai regolamenti di pubblica tutela adottati dall'azienda;

- a ricorrere ad un organismo di seconda istanza (ad esempio la commissione mista conciliativa), previsto dal decreto sulle carte dei servizi sanitari pubblici e dal regolamento di pubblica tutela, qualora si ritenga insoddisfatta delle risposte ricevute;
- ad avanzare suggerimenti e proposte per migliorare la qualità dei servizi.

Art. 9 RICONOSCIMENTO DEI DANNI SUBITI

Ogni persona ha diritto:

- al riconoscimento, da parte della struttura interessata, del danno subito e ad ottenere il risarcimento quando previsto;
- a rivolgersi ai propri rappresentanti, in ospedale e sul territorio (comitati consultivi misti, organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti, ecc.), per la verifica del rispetto delle normative e delle prescrizioni interne ovvero per tutelare i propri diritti.

Art. 10 UNA MORTE SERENA E DIGNITOSA

Ogni persona ha diritto:

- ad una morte dignitosa, trascorrendo le ultime ore di vita con il conforto dei propri familiari, parenti ed amici ed avendo garantita un'adeguata assistenza, nel rispetto delle personali convinzioni religiose;
- a non essere sottoposta, in nessun caso, ad accanimento diagnostico o terapeutico;
- a non soffrire senza avere ricevuto le cure adeguate, quando vi sia la possibilità di ricorrere alla terapia del dolore e/o alle cure palliative, sia in sede di ricovero sia in assistenza domiciliare;
- al rispetto della persona anche dopo il decesso e ad essere collocata in un ambiente idoneo e decoroso che consenta il raccoglimento dei familiari e degli amici;
- a procedere alla composizione della salma secondo le proprie volontà, se espresse, ovvero secondo i propri costumi e credo religiosi.