

# CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI UTENTI (PAZIENTI E FAMILIARI) IN OSPEDALE SAN RAFFAELE

REDATTA A CURA DELLA DIREZIONE SANITARIA

La carta si richiama ai principi enunciati nei seguenti documenti:

- Costituzione Italiana, artt. 2-3-32 (1948);
- Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU, art. 25 (1948);
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (1970);
- Carta dei Diritti del Malato, adottata dalla CEE (1979)
- Carta dei 33 Diritti del Cittadino, redatta nella prima sessione pubblica per i Diritti del Malato (1980);
- I 14 Diritti dei Cittadini;
- Protocollo Nazionale sul Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino approvato nel 1995.

## DIRITTI

1. Diritto di ricevere **cure appropriate e basate sulle prove di efficacia pubblicate in letteratura scientifica (Evidence-Based Medicine)**, con professionalità e attenzione, senza discriminazione di età, genere, razza, lingua, religione e opinioni politiche
2. **Trasparenza e rispetto del tempo**: ogni persona ha il diritto di conoscere i tempi nei quali potrà ricevere cura e assistenza (liste di attesa), nonché a essere prontamente avvisata in caso di problematiche o ritardi
3. Diritto di ottenere **informazioni** complete, comprensibili e che tengano conto di eventuali disabilità, in merito alle proprie condizioni di salute, alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi
4. Diritto di **partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure** comprendendo i benefici e i rischi dei trattamenti proposti, le possibili alternative, gli eventuali percorsi riabilitativi conseguenti
5. Diritto alla **libera scelta** ed espressione del **Consenso Informato**:
  - a. tra differenti opzioni terapeutiche e di trattamento sulla base di informazioni adeguate, comunicate in maniera comprensibile e tempestiva
  - b. riguardo la propria partecipazione a sperimentazioni cliniche
  - c. riguardo al rifiuto totale o parziale delle cure proposte essendo stato informato sulle conseguenze del rifiuto e sulle alternative terapeutiche
6. Diritto di richiedere un consulto ad altro professionista (**second opinion**) allo scopo di avere un parere medico sulla propria situazione clinica, anche mediante la valutazione della documentazione sanitaria
7. Diritto al **rispetto della dignità** della persona e ad una **assistenza umana** in tutte le fasi della cura
8. Diritto a **cure centrate sul paziente**: ogni persona ha diritto a programmi diagnostici-terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali
9. Diritto alla **privacy e alla confidenzialità**:
  - a. ogni paziente ha il diritto al rispetto della sua riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche e assistenziali e nel trattamento dei dati personali
  - b. il paziente ha anche il diritto di vietare la divulgazione del ricovero e la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui indicate
10. Diritto della famiglia di essere informata e rassicurata, nei limiti dalla volontà del paziente, nel rispetto della normativa sulla privacy
11. Diritto di **evitare le sofferenze e il dolore non necessari** in ogni fase della malattia, mediante una appropriata valutazione e gestione del dolore
12. Diritto alla **individuazione dell'operatore** tramite il tesserino di riconoscimento
13. Diritto di riconoscere l'appartenenza all'ospedale dell'operatore con cui si viene in contatto ed il suo **profilo sanitario** attraverso colori e tipo di divisa
14. Diritto all'**accesso alla documentazione clinica**: ogni paziente ha diritto, al momento della dimissione, di ricevere una relazione clinica scritta in modo comprensibile, con informazioni utili per la continuità della cura. Inoltre ogni paziente ha il diritto di richiedere copia della propria documentazione clinica
15. Diritto di **ricevere visite dai propri cari** nel rispetto delle regole del reparto
16. Diritto al **reclamo**, in forma sia scritta che verbale, ed alla ricezione di un riscontro a seguito della sua presa in carico
17. Diritto di presentare **richiesta di risarcimento** qualora si ritenga di aver subito un danno
18. Diritto di essere assistito da **personale qualificato adeguatamente preparato**
19. Diritto all'**esercizio del culto**: ogni persona ha diritto all'esercizio del proprio culto e alla richiesta di visita del ministro di culto di sua scelta



### ... se non parli italiano

- Diritto di usufruire del sistema aziendale di interpretariato

### ... se sei non udente

- Diritto di usufruire di un servizio di interpretariato di Lingua dei Segni

### ... se sei non vedente

- Diritto ad accedere con cane guida (previa comunicazione al reparto/servizio di destinazione)

### ... se hai disabilità motorie

- Diritto di poter accedere alla struttura ed ai suoi servizi senza barriere architettoniche

### ... se non sei autosufficiente

- Diritto di essere assistito in modo continuativo da un familiare o da una persona di fiducia secondo il regolamento vigente in ospedale ed in accordo con i sanitari del reparto

### ... se sei una donna

- Diritto di essere assistita in modo continuativo dal compagno o da persona di fiducia se ricoverata per parto, puerperio o complicanze della gravidanza
- Diritto di essere informata sulle diverse tipologie di parto e indirizzata verso la modalità più idonea rispetto alla specifica condizione clinica
- Diritto di tenere il neonato con te nella camera di degenza, ma anche di chiedere supporto in caso di necessità
- Diritto di essere assistita per favorire l'allattamento al seno

### ... se sei un bambino

- Diritto di essere assistito da un genitore o da una persona autorizzata a cui sei legato dal punto di vista affettivo durante i prelievi, le medicazioni, le visite diagnostiche, nella fase preparatoria a interventi e per l'intera degenza, di avere spazi per il gioco, lo studio e la socializzazione; il tuo genitore può ricevere il pasto in reparto senza necessità di allontanarsi
- Alla nascita, diritto che la tua mamma sia aiutata ad allattarti al seno

## DOVERI

- L'accesso in struttura comporta una **predisposizione alla fiducia ed al rispetto verso il personale sanitario**, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale e riabilitativo.
- Mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei **diritti degli altri malati** e nella disponibilità a collaborare con il personale sanitario
- Osservare il **divieto di fumo** nel rispetto delle disposizioni di legge e, soprattutto, nel rispetto della salute propria e degli altri pazienti
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare **situazioni di disturbo** o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline o televisore con volume alto, suoneria del telefonino e volume delle conversazioni, eccetera)
- Rispettare il **divieto di accesso** alle aree riservate al personale per ragioni di sicurezza
- Assicurare il **rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi** che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche proprio
- Avere un **comportamento responsabile dal punto di vista igienico**
  - a. curando la propria igiene personale, delle mani in particolare
  - b. evitando la contaminazione volontaria di ambiente, attrezzature e arredi con materiale organico
  - c. indossando i presidi e i dispositivi indicati dal personale sanitario, anche nel rispetto delle indicazioni normative eventualmente associate a periodi epidemici o pandemici
- **Osservare gli orari e le modalità di visita** stabilite per consentire il corretto svolgimento delle normali attività assistenziali
- **Non interferire** con il personale infermieristico quando impegnato nella **preparazione e somministrazione delle terapie** per non creare situazioni a rischio di errore
- Comunicare ai sanitari tutte le **informazioni riguardanti il proprio stato di salute**, utili al buon andamento del programma di cura e di assistenza
- Attenersi alle **indicazioni terapeutiche e comportamentali** ricevute in relazione alla propria condizione clinica, sia durante il ricovero, sia dopo la dimissione, allo scopo di favorire il buon esito delle cure
- È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria **intenzione di rinunciare**, secondo la propria volontà, a **cure e prestazioni sanitarie** programmate, attenendosi alle procedure interne per evitare spreco di tempo e di risorse
- Rispettare le decisioni dei medici circa i **tempi di dimissione** allo scopo di garantire ad altri pazienti di poter usufruire delle cure necessarie
- È dovere di ogni paziente considerare attentamente la **possibilità di acconsentire alla donazione degli organi** nei casi previsti
- Esprimere all'atto dell'accettazione la propria volontà relativa alle **persone autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute**
- Valutare se **delegare un proprio caro** per prendere decisioni sulla gestione del proprio ricovero e scelte terapeutiche, informando i sanitari
- All'interno dei locali dell'Ospedale osservare il **divieto di riprese video o fotografiche**, con qualsiasi mezzo, e la loro divulgazione nel rispetto della normativa sulla privacy
- Avere **cura dei propri effetti personali** senza lasciarli incustoditi, rispettando le indicazioni dell'Ospedale