



Meccanismi di tutela e verifica

L'Azienda Ospedaliera garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini attraverso i seguenti strumenti:

- L' UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
- IL REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA
- LA DESTINAZIONE AGLI ORGANISMI DI TUTELA DEI DIRITTI DEL CITTADINO DI SPECIFICI SPAZI, INDIVIDUATI NEI PUNTI DI CONTATTO ALL'INTERNO DI ENTRAMBI I PRESID OSPEDALIERI



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, è la struttura che permette alla Direzione Generale di interagire con i cittadini in merito al superamento di eventuali disservizi o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

FUNZIONI

- Riceve le osservazioni, le opposizioni, le segnalazioni e i reclami presentati in via amministrativa dai cittadini e/o da associazioni o da organismi riconosciuti che li rappresentano presso l'Azienda Ospedaliera.
- Provvede, su delega del Direttore Generale, a dare immediata risposta al cittadino per le segnalazioni che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione.
- Predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi necessari (relazioni o pareri) dai Responsabili delle Unità Operative e dagli Uffici interessati per la definizione di quei reclami che non si prestano all'immediata e rapida definizione.
- Attiva la procedura di riesame del reclamo innanzi al Direttore Generale qualora il cittadino si dichiari insoddisfatto dagli esiti prodotti in prima istanza
- Fornisce ai cittadini tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi.

L'ubicazione dell' U.R.P. è al piano terra dell'Azienda Ospedaliera "Santi Antonio e Biagio e Cesare Arrigo" in via Venezia 16.

E' aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 12.30
dalle ore 14.30 alle ore 16.30
il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30
dalle ore 14.30 alle ore 15.30

Tel. 0131.206648 / 206774 / 206835

Fax 0131.206948

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

Il Regolamento di pubblica tutela disciplina l'attività di reclamo dei cittadini e degli organismi di volontariato o di tutela prevedendo le seguente forme d'intervento:

- Lettera in carta semplice indirizzata o inviata all'Azienda o consegnata all'U.R.P.
- Compilazione di apposito modello-scheda presente presso l'U.R.P.
- Segnalazione telefonica all'U.R.P.
- Colloquio con il personale dell'U.R.P.
- Comunicazione telefonica

VERIFICA

L'Azienda Ospedaliera "Santi Antonio e Biagio e Cesare Arrigo", è tenuta a garantire il rispetto degli standard di qualità previsti nella carta dei servizi sanitari.

A tal fine procede alla verifica del mantenimento dei livelli di qualità garantiti e, annualmente, con una relazione sui risultati conseguiti, ne dà una adeguata pubblicità.

L'Azienda, una volta l'anno, convoca la Conferenza dei Servizi sanitari. Ad essa partecipano, insieme ai dirigenti, ai responsabili e agli operatori dei servizi, anche i cittadini, al fine di verificare l'andamento della qualità dei servizi resi e di individuare le modalità per realizzare un loro costante miglioramento.

LA TUTELA DELLA PRIVACY, LA TUTELA DELLE PERSONE E DI ALTRI SOGGETTI AL RISPETTO E AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - Legge n. 675/1996

La Legge 675/96, mira a proteggere la riservatezza dei dati personali comunque in possesso di terzi, al fine di impedirne trattamenti impropri ed in particolare la divulgazione ad altri soggetti senza la preventiva autorizzazione dell'interessato.

La normativa riconosce che il trattamento dei dati personali è lecito sempre che sia rispettata una serie di adempimenti formali volti a tutelare la persona.

Si evidenziano due fondamentali categorie di dati: i dati "**Sensibili**" e i dati "**Comuni**"

- Sono dati "**Sensibili**" quelli idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, a sindacati, dati idonei a far riconoscere lo stato di salute e la vita sessuale.
- Tutti gli altri dati sono "**Comuni**".

Per quanto riguarda la L'Azienda Ospedaliera il trattamento può concernere sia i dati Comuni sia i dati Sensibili.

L'Azienda Ospedaliera, quale "**Organismo Pubblico Sanitario**" ha provveduto agli adempimenti di legge con l'**Informativa** per quanto riguarda i dati comuni e a predisporre stampati necessari per l'acquisizione del consenso dell'interessato per quanto riguarda i dati **Sensibili**.

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI

L'articolato che segue costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sottoindicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:

- "*Carta dei Servizi del paziente*", approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- "*Carta dei diritti del malato*", adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 Maggio 1979;
- "*Carta dei 33 diritti del cittadino*" redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 Giugno 1980;
- Art.25 della "*Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo*" Art. 11 e 13 della "*Carta Sociale Europea 1961*";
- Art. 12 della "*Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali*", 1966;
- Risoluzione n.23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (Art 2-3-32).

I DIRITTI

Art. 1

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche religiose.

Art. 2

In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, con il numero o con il nome della propria malattia.

Ha altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

Art. 3

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Art. 4

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Art.5

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; le informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità, per gravi motivazioni o rischi, di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Art. 6

Il paziente ha altresì diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e di trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone e alle condizioni di cui all'articolo precedente.

Art.7

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

Art.8

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

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari della propria Azienda Sanitaria .

I DOVERI

- 1.** Il cittadino malato, quando accede in una struttura dell'Azienda Ospedaliera, è invitato a tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, dimostrando collaborazione con il personale medico, infermieristico, tecnico e anche con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- 2.** L'accesso in ospedale o in un'altra 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 e 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 e programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, della 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 in una struttura sanitaria dell'ASL/AO 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 ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
6. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.
7. In situazioni di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario 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 di 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 dell'AO.
10. In ospedale 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 ospedaliera.
11. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede 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 e i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera 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.