

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

L'Asl TO4 si impegna a rispettare i diritti dell'utente (di seguito indicato come persona assistita) e chiede a questo l'osservanza dei propri doveri, stabiliti a tutela dell'utente stesso e del corretto funzionamento dei servizi e/o trattamenti erogati .

I DIRITTI

Articolo 1

La persona assistita ha diritto di essere assistita e curata con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, etiche e religiose. Ha altresì diritto alla tutela della vita e della salute nonché all'autodeterminazione della persona tanto che nessun trattamento sanitario può essere iniziato o proseguito senza il preventivo consenso, libero e informato, della persona interessata, tranne nei casi espressamente previsti dalla legge.

Articolo 2

In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto a essere sempre individuata con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col nome della propria malattia o col numero (previsto invece per la tutela della privacy nelle visite ambulatoriali o agli sportelli).

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

Articolo 3

La persona assistita ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. La stessa ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che la hanno in cura, compresa la loro qualifica.

Articolo 4

La persona assistita ha diritto di ottenere dal sanitario che la cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. In particolare, la legge 22 dicembre 2017, n. 219 "Norme in materia di consenso informato e di disposizione anticipata di trattamento", in vigore dal 31 gennaio 2018, prevede all'articolo 1 comma 3 che: *"Ogni persona ha il diritto di conoscere le proprie condizioni di salute e di essere informata in modo completo, aggiornato e a lei comprensibile riguardo alla diagnosi, alla prognosi, ai benefici e ai rischi degli accertamenti diagnostici e dei trattamenti sanitari indicati, nonché riguardo alle possibili alternative e alle conseguenze dell'eventuale rifiuto del trattamento sanitario e dell'accertamento diagnostico o della rinuncia ai medesimi. Può rifiutare in tutto o in parte di ricevere le informazioni ovvero indicare i familiari o una persona di sua fiducia incaricati di riceverle e di esprimere il consenso in sua vece se il paziente lo vuole. Il rifiuto o la rinuncia alle informazioni e l'eventuale indicazione di un incaricato sono registrati nella cartella clinica e nel fascicolo sanitario elettronico"*.

Articolo 5

In particolare, salvo i casi di urgenza/emergenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo di vita, la persona assistita ha diritto di esprimere il proprio consenso informato, acquisito nei modi e con gli strumenti più consoni alle condizioni della persona, prima di essere sottoposto ad accertamenti diagnostici o a trattamenti sanitari. Il consenso è documentato in forma scritta o attraverso videoregistrazioni o, per la persona con disabilità, attraverso dispositivi che le consentano di comunicare. Il consenso informato, in qualunque forma espresso, è inserito nella cartella clinica e/o nel fascicolo sanitario elettronico. La legge n. 219 del 2017 prevede, inoltre, all'articolo 1 comma 5 che ogni persona capace di agire ha il diritto di rifiutare, in tutto o in parte, qualsiasi accertamento diagnostico o trattamento sanitario indicato dal medico per la sua patologia o singoli atti del trattamento stesso. Ha, inoltre, il diritto di revocare in qualsiasi

momento, con le stesse forme sopra specificate, il consenso prestato, anche quando la revoca comporti l'interruzione del trattamento. Inoltre, qualora la persona assistita esprima la rinuncia o il rifiuto di trattamenti sanitari necessari alla propria sopravvivenza, il medico prospetta alla persona assistita stessa e, se questa acconsente, ai suoi familiari le conseguenze di tale decisione e le possibili alternative e promuove ogni azione di sostegno alla persona assistita medesima, anche avvalendosi dei servizi di assistenza psicologica. Ferma restando la possibilità per la persona assistita di modificare in ogni momento la propria volontà, l'accettazione, la revoca e il rifiuto sono annotati nella cartella clinica e/o nel fascicolo sanitario elettronico.

Articolo 6

La persona assistita ha, altresì, diritto di essere informata sulla possibilità di indagini e di trattamenti alternativi, anche se eseguibili presso altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone individuate dalla legge 22 dicembre 2017, numero 219 "Norme in materia di consenso informato e di disposizione anticipata di trattamento (DAT)", all'articolo 3.

Articolo 7

La persona assistita ha diritto a non soffrire e ad accedere alle cure palliative e alla terapia del dolore (legge 15 marzo 2010, n. 38).

Articolo 8

La persona assistita ha diritto di veder garantito che i dati relativi alla propria malattia e a ogni altra circostanza che la riguardi rimangano riservati e trattati secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

Articolo 9

La persona assistita ha diritto di proporre reclami ai Punti di Ascolto e all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'ASL, che debbono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informata sull'esito degli stessi.

Articolo 10

La persona assistita ha diritto alla sicurezza delle cure quale parte costitutiva del diritto alla salute (Legge 8 marzo 2017, n. 24).

A tale fine, nel sito internet dell'ASLTO4 www.aslto4.piemonte.it è presente la sezione "Sicurezza delle cure". In questa sezione è disponibile per gli utenti un apposito modulo online attraverso il quale segnalare alla Struttura Risk Management, in modo del tutto anonimo, quelle situazioni o fatti, verificatisi in occasione di accesso a prestazioni sanitarie, che siano stati percepiti come causa di rischio di incidente o di errore. Scopo della segnalazione, infatti, è raccogliere dati per migliorare i processi di erogazione delle cure e per garantire la sicurezza delle persone assistite.

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 a un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari della propria ASL.

I DOVERI

Articolo 1

La persona assistita e/o il cittadino, quando accede in una struttura sanitaria dell'Azienda, è invitato ad avere un comportamento educato e responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

Articolo 2

L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-persona assistita un rapporto di fiducia e di rispetto verso tutto il personale dell'Azienda, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Articolo 3

È un dovere di ogni utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e a prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.

Articolo 4

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Articolo 5

L'Asl TO4 ha approvato il Regolamento "Ospedale Aperto" (allegato), che ha previsto l'ampliamento dell'orario di visita alle persone ricoverate nei Presidi ospedalieri dell'Asl TO4. L'obiettivo è quello di arrivare a far percepire l'ospedale come un luogo più familiare e maggiormente dimensionato alle esigenze di supporto e di vicinanza della persona ricoverata da parte di amici e di familiari e di rendere il più agevole possibile la vita al ricoverato, in modo che sia più simile a quella familiare.

Chiunque si trovi in una struttura ospedaliera dell'Azienda sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Aziendale, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica e di favorire la quiete e il riposo degli altri utenti. Si ricorda inoltre che, per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stessa stanza, è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto (massimo due persone, se più di due persone è necessario che gli stessi visitatori concordino la modalità di alternanza presso la persona ricoverata).

Nota: il Regolamento "Ospedale Aperto" e le altre disposizioni sopra riportate sono temporaneamente sospese nel periodo Covid. Per avere informazioni sull'accesso alle strutture sanitarie nel periodo Covid fare riferimento al link

<https://www.aslto4.piemonte.it/comunicati.asp?N=1851>

Articolo 6

Per motivi di sicurezza igienico-sanitaria, si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. I visitatori di età inferiore ai 12 anni possono entrare nei reparti di Ostetricia e, in situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo, possono accedere ad altri reparti previo accordo con i responsabili dei reparti stessi.

Articolo 7

Fuori dagli orari di visita, è ammessa la presenza di un parente accanto alla persona ricoverata, su precisa indicazione del personale del reparto che rilascerà apposito permesso. In tal caso, il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto e avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero (si veda il Regolamento "Ospedale Aperto" allegato, **temporaneamente sospeso nel periodo Covid: fare riferimento alla nota dell'articolo 5**), favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

Articolo 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.).

Articolo 9

È dovere rispettare il riposo sia giornaliero sia notturno degli altri degenti. Per coloro che

desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.

Articolo 10

Nelle strutture sanitarie è vietato fumare per motivi di sicurezza e per la tutela della salute dei cittadini. Il rispetto di tale disposizione, oltre a essere un atto di responsabilità personale e di accettazione della presenza degli altri degenti, rappresenta un sano stile di vita da osservare nella struttura ospedaliera e ambulatoriale.

Articolo 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.

Articolo 12

È opportuno che gli utenti e i visitatori si spostino all'interno della struttura sanitaria utilizzando i percorsi a loro riservati, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Articolo 13

Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della struttura sanitaria e per il benessere dell'utente.

Articolo 14

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

I diritti e i doveri che sono qui elencati sono l'espressione dei principi enunciati nei seguenti documenti:

- Costituzione Italiana, articoli 2-3-32 (1948);
- Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, approvata dall'Assemblea Generale dell'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU), articolo 25 (1948);
- Carta Sociale Europea 1961, articoli 11-13 (1961);
- Convenzione Internazionale dell'ONU sui Diritti Economici, Sociali e Culturali, art. 12 (1966);
- Risoluzione numero 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (1970);
- Carta dei Diritti del Paziente, approvata dall'American Hospital Association (1973);
- 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 (1995);
- Legge 28 marzo 2001, numero 145, ratifica della Convenzione del Consiglio d'Europa per la protezione dei diritti dell'uomo;
- Legge 15 marzo 2010, numero 38 "Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore";
- Legge 8 marzo 2017, numero 24 "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie";
- Legge 22 dicembre 2017, numero 219 "Norme in materia di consenso informato e di disposizione anticipata di trattamento";
- Carta europea dei Diritti del Fanciullo - Risoluzione A3-0172/92;
- Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea

Gli utenti che desiderino segnalare incidenti e situazioni di rischio ai quali hanno assistito durante la propria permanenza nelle strutture dell'ASL TO4 e che siano stati percepiti come un rischio per la propria o per l'altrui sicurezza possono accedere alla home page del sito della ASL TO4 www.aslto4.piemonte.it e cliccare sul menu orizzontale in alto sulla voce "Sicurezza delle cure".