

DIRITTI DEI PAZIENTI

Premessa

- Si recepisce e sintetizza quanto pubblicato Sul Sito AGENAS - Portale della Trasparenza dei Servizi per la Salute, al link: “I diritti dei cittadini e dei pazienti”, aggiornamento 2021. La salute è un diritto fondamentale di ogni persona e in Italia, tale diritto, è sancito della Costituzione ("La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti", Costituzione Italiana art. 32). Per tutelare tale diritto, il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) persegue la promozione, il mantenimento e il recupero della salute fisica e psichica di tutta la popolazione, secondo i principi dell'Universalità, dell'Uguaglianza e dell'Equità (Legge 23 dicembre 1978, n.833).

Carta Europea dei diritti del malato

- I cittadini, nel loro rapporto con i servizi sanitari, sono titolari di specifici diritti. Con la Carta Europea dei diritti del malato, le associazioni di cittadini e pazienti hanno individuato 14 diritti fondamentali:
 1. Diritto a misure preventive
 2. Diritto all'accesso
 3. Diritto all'informazione
 4. Diritto al consenso
 5. Diritto alla libera scelta
 6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità
 7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti
 8. Diritto al rispetto di standard di qualità
 9. Diritto alla sicurezza
 10. Diritto all'innovazione
 11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari
 12. Diritto a un trattamento personalizzato
 13. Diritto al reclamo
 14. Diritto al risarcimento

Alcuni dei diritti indicati dalla Carta Europea, trovano riscontro nei principi che sono alla base del nostro SSN, mentre altri sono stati indicati in norme successivamente emanate.

Recepimento da parte del PSL della Carta Europea dei diritti del malato

- Il Policlinico San Luca ha recepito la Carta Europea dei diritti del malato, come di seguito declinata, impegnandosi direttamente alla sua attuazione:

Empowerment: Diritti e Doveri dei Pazienti

- *Diritto al tempo*: ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello degli operatori sanitari e dell'amministrazione;
- *Diritto alla informazione e alla documentazione sanitaria*: ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita nonché ad entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo le sue condizioni di salute;
- *Diritto alla sicurezza*: chiunque si trovi in una situazione di rischio per la propria salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi;
- *Diritto alla protezione*: il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trovi in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno;
- *Diritto alla certezza*: ogni cittadino ha diritto ad avere dal servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali ed organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento secondo la collocazione geografica;
- *Diritto alla fiducia*: ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile truffatore o sospetto bugiardo, soprattutto quando fornisce informazioni sul proprio stato di salute;
- *Diritto alla qualità*: ogni cittadino ha diritto a trovare nel servizio sanitario operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e comunque migliorare il suo stato di salute;
- *Diritto alla differenza*: ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la propria specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- *Diritto alla normalità*: ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare le sue abitudini di vita;
- *Diritto alla famiglia*: ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal servizio sanitario il sostegno materiale necessario;
- *Diritto alla decisione*: il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita;
- *Diritto al volontariato*, all'assistenza da parte di soggetti no-profit ed alla partecipazione: ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici e da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività no-profit e sia garantita la partecipazione degli utenti;

Empowerment: Diritti e Doveri dei Pazienti

- *Diritto al futuro*: ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza;
- *Diritto alla riparazione dei torti*: ogni cittadino ha diritto, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua.

DOVERI DEI PAZIENTI E DEI LORO FAMIGLIARI

Aspetti Generali

- Il Policlinico San Luca riconosce la centralità degli interessi dell'Assistito nelle attività quotidiane che lo riguardano e, in tale ottica, sottopone a continue revisioni la propria organizzazione. Affinché tale sistema possa funzionare al meglio sono graditi i suggerimenti da parte dei Cittadini, ma sono altresì richiesti comportamenti responsabili anche da parte degli Assistiti e dei loro Familiari. Il Cittadino ha quindi ben precisi diritti, ma ha anche doveri nei confronti dell'organizzazione di cui si serve, degli operatori e degli altri Ospiti della struttura sanitaria.

I doveri delle persone che accedono ai servizi aziendali sono stati aggruppati in cinque categorie:

- *Regole di convivenza ospedaliera*
- *Tutela della propria e altrui salute*
- *Rispetto del lavoro di tutti gli operatori*
- *Rispetto dei locali, degli arredi e delle attrezzature*
- *Rispetto delle norme di sicurezza aziendali*

Regole di convivenza ospedaliera

- Il Cittadino ha il dovere:
 - di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, rispettoso dei diritti e della riservatezza degli altri Assistiti, rispettando, tra le altre, le indicazioni relative all'utilizzo dei telefoni cellulari e dei dispositivi elettronici;
 - di rispettare gli orari di accesso alle strutture al fine di permettere il normale svolgimento dell'attività assistenziale e clinica;
 - di attendere educatamente il proprio turno quando si trovi in un contesto di attività sanitarie programmate.

Tutela della propria e altrui salute

- Il Cittadino ha il dovere:
 - di rispettare le regole aziendali sul divieto di fumo;

Empowerment: Diritti e Doveri dei Pazienti

- di rispettare le eventuali indicazioni sul digiuno pre-prestazione
- di informare il personale sanitario sui farmaci normalmente assunti e di attenersi scrupolosamente alle indicazioni ricevute;
- di rispettare, e far rispettare ai propri familiari, i comportamenti prescritti al fine di prevenire la diffusione di infezioni: lavarsi le mani e usare i dispositivi di protezione (mascherina, guanti, ecc.), come indicato dagli operatori sanitari;

Rispetto del lavoro di tutti gli operatori

- Il Cittadino ha il dovere:
 - di collaborare con il personale al fine di facilitare la corretta effettuazione delle prestazioni sanitarie;
 - di comunicare tempestivamente l'eventuale rinuncia alla prestazione, in modo da non impegnare risorse inutilmente;
 - di non allontanarsi o assumere iniziative di propria volontà senza avvisare gli operatori di riferimento;
 - di rispettare la professionalità e dignità degli operatori;
 - di evitare comportamenti aggressivi e violenti, anche solo verbalmente, nei confronti degli operatori.

Rispetto dei locali, degli arredi e delle attrezzature

- Il Cittadino ha il dovere:
 - di contribuire a mantenere in buono stato gli ambienti, gli arredi e le attrezzature, evitando di danneggiarle o di insudiciarle, rispettando le comuni norme igieniche, la funzionalità e le modalità d'uso così come illustrate dagli operatori, segnalando le eventuali disfunzioni e riservando la manutenzione di qualsiasi tipo agli addetti.

Rispetto delle norme di sicurezza aziendali

- Il Cittadino ha il dovere:
 - di rispettare le indicazioni relative alla sicurezza presenti nella struttura e la relativa segnaletica;
 - di riferire al personale le situazioni individuate come fonti di possibile pericolo, al fine di consentirne la correzione con misure appropriate;
 - di attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite dal personale, previste dai piani di emergenza predisposti, nel caso si verificano emergenze di qualsiasi genere;
 - di evitare comportamenti non appropriati alle situazioni impreviste di qualsiasi tipo, attenendosi al divieto di assumere decisioni autonome.