



AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE
ROMA G

Carta dei diritti e dei doveri degli utenti

Art.1 - Principi generali

L'Azienda Sanitaria Roma g pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino;

L'Azienda garantisce chiarezza e informazione nelle procedure di accesso ai servizi;

L'Azienda si impegna in scelte programmatiche che tengano conto dei nuovi bisogni dell'utenza e del diritto alla continuità delle cure;

L'utente ha diritto di scegliere tra le diverse strutture che erogano il servizio;

alla persona che necessita di cure deve essere garantita, per quanto possibile, l'assistenza al proprio domicilio.

Art.2 - Relazione con l'utente

I rapporti con l'utente sono improntati al rispetto della persona, evitando l'uso di appellativi impropri che facciano riferimento alla malattia o ad altri aspetti personali;

L'operatore accoglie le richieste dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona.

Art.3 - Riservatezza

Tutte le comunicazioni relative allo stato di salute dell'utente rispettano il diritto alla riservatezza;

durante le visite, i colloqui e il ricovero viene garantita la riservatezza e rispettato il pudore;

il caso clinico può essere utilizzato a fini di insegnamento o di ricerca solo in forma anonima; altrimenti deve essere richiesto e ottenuto il consenso del paziente;

l'insegnamento e la ricerca sono espletati nel rispetto del diritto alla riservatezza del paziente e della sua espressa volontà;

sono fornite all'utente informazioni sui diritti in merito al trattamento dei dati sensibili (origine razziale ed etnica, convinzioni religiose, opinioni politiche, adesioni a partiti, sindacati, associazioni, stato di salute e vita sessuale) all'atto dell'ingresso in ospedale.



AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE ROMA G
SOS URP AZIENDALE
Via Galli n° 39 - 00010 Villa Adriana - Tivoli RM



Regione Lazio



Art.4 - Rispetto delle differenze

L'assistenza deve svolgersi con riguardo ai bisogni specifici della persona e nel rispetto delle differenze religiose, culturali, sessuali, linguistiche e di età;

è garantito il diritto all'assistenza spirituale, qualora richiesta, in collegamento con rappresentanti delle diverse religioni;

compatibilmente con le prescrizioni sanitarie, il regime dietetico deve tener conto delle esigenze manifestate dagli utenti in relazione alla loro convinzione religiosa.

Art.5 - Informazione sui trattamenti sanitari

la cartella clinica deve essere compilata in modo leggibile e l'utente ha diritto di prendere visione e integrare la stessa in apposita sezione durante il ricovero;

deve essere garantita informazione sui trattamenti alternativi;

deve essere assicurata da parte degli operatori una piena informazione su diagnosi, terapia, eventuali rischi, disagi ed effetti collaterali ad essa legati, in un linguaggio chiaro e comprensibile;

il modello del consenso informato è un atto che documenta il processo comunicativo tra l'utente e il medico od altro operatore sanitario autorizzato, a seconda delle rispettive competenze, il quale è tenuto a controfirmarlo: non si configura come mero atto burocratico;

la dimissione dall'ospedale deve essere preceduta da un coordinamento tra il medico ospedaliero e il medico curante.

Art.6 - Identificazione degli operatori

Deve essere possibile identificare immediatamente gli operatori attraverso il cartellino di riconoscimento e gli utenti hanno diritto di esigere dagli operatori l'indicazione del loro nominativo e posizione funzionale, anche nelle comunicazioni telefoniche;

in particolare, deve essere garantita l'identificazione degli operatori direttamente responsabili dell'espletamento delle indagini e delle cure;

devono essere indicati all'ingresso dei reparti o uffici i nominativi degli operatori con la relativa funzione.

Art.7 - Cortesia

Il comportamento degli operatori deve essere tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e l'Azienda;

gli operatori sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti;



l'operatore in diretto rapporto con il pubblico deve prestare adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e, in caso di sua incompetenza, deve fornire ogni spiegazioni utile per orientare l'utente;

nella redazione dei testi scritti e in tutte le altre comunicazioni con gli utenti, l'operatore deve adottare un linguaggio chiaro e comprensibile.

Art.8 - Professionalità

L'Azienda rende noti gli standard quantitativi e qualitativi dei propri servizi;

L'Azienda ha l'obbligo di aggiornare professionalmente il personale;

l'operatore, nel proprio ambito di competenza e nel rispetto del servizio pubblico, ispira le sue decisioni e i suoi comportamenti alla cura dell'individuo, semplificando per quanto possibile gli adempimenti a carico dell'utente;

sono garantite, in regime di degenza e per l'emergenza, prestazioni di diagnosi, cura e assistenza sulle 24 ore anche nei giorni festivi e prefestivi, senza dover fare affidamento sulla presenza di un familiare.

Art.9 - Adeguatezza delle strutture e servizi

Le strutture e i servizi devono facilitare l'accesso, nel rispetto della normativa vigente in materia di eliminazione delle barriere architettoniche;

i principali accessi esterni ed i passaggi interni "obbligati" devono essere adeguati alle necessità dei disabili;

il numero dei servizi igienici deve essere adeguatamente proporzionato ai posti letto e all'utenza;

l'utente ricoverato ha diritto ad avere spazi per gli oggetti personali (armadio guardaroba singolo o anta di armadio multiplo);

il posto letto deve avere una luce individuale ;

devono essere create le condizioni affinché le persone autorizzate all'assistenza di un familiare abbiano un'adeguata sistemazione;

devono essere previsti spazi che garantiscano la riservatezza in occasione di interventi di particolare gravità o nella fase terminale della malattia;

L'Azienda opera per il raggiungimento degli obiettivi contenuti nel presente articolo.

Art.10 - Comfort

l'utente ricoverato ha diritto ad un riposo tranquillo, notturno e diurno;

è assicurata ai degenti la fornitura degli accessori completi per la consumazione dei pasti;

è garantita la scelta tra più opzioni nel menu per i pazienti a dieta libera;

l'utente ha diritto a vedere rispettate le congrue norme di pulizia, sicurezza e riservatezza relative ai servizi igienici;

la distribuzione del pranzo e della cena deve essere effettuata a orari che rispettino il più possibile le abitudini quotidiane;

laddove è necessaria la presenza del familiare, questo è autorizzato a rimanere al momento della distribuzione del pasto;

deve essere assicurata la presenza di un rivenditore di giornali e riviste in ospedale, con passaggio nei reparti di degenza;

il personale deve fare attenzione a che tutti possano assumere il pasto, con particolare riferimento ai casi in cui vi sia una impossibilità di nutrirsi autonomamente;

deve essere istituito un sistema di rilevazione del parere dei pazienti sulla qualità del vitto;

è garantita la disponibilità di sedie a rotelle nei punti di accesso dei presidi aziendali.

Art.11 - Persone con sofferenza psichica

La persona con sofferenza psichica ha diritto a fruire di una rete di sostegno, in collegamento con il medico di famiglia e le risorse sociali del territorio;

la persona con sofferenza psichica deve essere considerato parte di un contesto socio-familiare che va coinvolto nel progetto terapeutico;

il paziente e il proprio contesto socio-familiare hanno diritto ad essere informati e indirizzati verso associazioni di volontariato del settore e organismi di tutela;

i familiari e i volontari devono essere garantiti nell'accesso alle strutture residenziali e nella partecipazione e verifica dei progetti;

la persona con sofferenza psichica ha diritto ad essere curato anche nelle altre patologie senza subire discriminazioni;

la persona con sofferenza psichica ha diritto, nei casi di crisi acuta durante la degenza, ad essere assistito e seguito singolarmente;

deve essere svolto un colloquio preventivo da parte del competente medico al momento della eventuale consegna di documentazione sanitaria;

deve essere promossa la creazione di alternative nell'ottica della vita indipendente.

Art.12 - HIV-aids

L'utente ha diritto all'assistenza sanitaria generale, senza alcuna discriminazione né restrizione;

il diritto alla riservatezza è garantito per ogni tipo di servizio fornito dall'azienda;

nessuno può essere sottoposto, senza il suo consenso, ad analisi tendenti ad accertare l'infezione da HIV; in particolare in nessun caso è giustificata la ricerca degli anticorpi anti HIV a fine di screening preoperatorio o preparatorio per esami diagnostici ;

il test per la ricerca degli anticorpi antiHIV è comunque gratuito, non necessita di ricetta medica e può essere richiesto in anonimato;

in ogni caso è auspicabile che il test sia preceduto da colloquio volto a fornire una corretta informazione sul significato del risultato sia positivo che negativo;

il risultato del test deve essere comunicato esclusivamente alla persona cui tale esame è riferito o, nel caso di test anonimo, in busta chiusa alla persona recante il tagliando corrispondente;

il paziente e il proprio contesto socio-familiare hanno diritto ad essere informati e indirizzati verso associazioni di volontariato del settore e organismi di tutela.

Art.13 - Persone disabili

Deve essere garantita una pari opportunità nell'accesso ai servizi sanitari, senza subire discriminazioni;

il personale deve collaborare rispetto alle eventuali difficoltà che si incontrano nell'accesso alle strutture;

il familiare, in caso di degenza, può essere presente al di là degli orari del passo;

le scelte dell'Azienda in materia devono essere nella linea dell'integrazione e non della differenza, promuovendo forme di assistenza alla persona che si svolgano il più possibile a domicilio nel rispetto della qualità della vita e della differenziazione dei bisogni, tenendo conto anche delle dinamiche psicologiche che si sviluppano all'interno della famiglia del disabile;

deve essere promossa la creazione di alternative nell'ottica della vita indipendente e dell'autonomia fisica e psicologica della persona al fine di permettere la sua piena realizzazione.

Art.14 - Infanzia

Nell'attuazione dei trattamenti terapeutici ed assistenziali e nell'organizzazione dei servizi deve essere garantito il rispetto del bambino e delle sue esigenze affettive, creative, emotive, espressive ed educative;

ogni sforzo deve essere fatto affinché l'ambiente strutturale ed umano sia il più possibile accogliente e familiare per il bambino;

il genitore ha facoltà di assistere il minore durante le visite mediche ed ambulatoriali ogni qualvolta detta assistenza non abbia controindicazioni igienico sanitarie;

quando si rende necessario il ricovero, il genitore ha facoltà di accedere e permanere nel reparto di ricovero del figlio nell'intero arco delle 24 ore;

al genitore che assiste il minore ricoverato è assicurata la possibilità di consumare pasti in ospedale;



L'Azienda Sanitaria consente le attività didattiche ed integrative al fine di agevolare il diritto allo studio;

affinché il bambino mantenga una vita di relazione è consentita la visita di coetanei ai minori degenti in strutture ospedaliere, anche al di fuori degli orari di passo e la possibilità di attività ricreative, salvo controindicazioni igienico-sanitarie.

Art.15 - Donna partoriente e bambino neonato

Ogni donna ha diritto a ricevere un'assistenza appropriata, e deve svolgere un ruolo decisionale in tutti i momenti della gravidanza;

la donna ha diritto ad avere vicino a sé persone di sua scelta durante il travaglio e il parto;

viene garantita la continuità assistenziale durante la gravidanza e dal momento dell'accoglienza al momento del parto;

la donna ha diritto al rispetto della propria cultura e della riservatezza;

la donna ha diritto alla minore medicalizzazione possibile del travaglio e del parto compatibilmente con la sicurezza della donna e del neonato;

L'Azienda assicura alla donna e alla coppia corsi di preparazione alla nascita e informazione sui vantaggi dell'allattamento al seno;

la donna ha diritto ad essere informata esaurientemente sulle procedure di assistenza in uso e sulle eventuali scelte terapeutiche e di esprimere il consenso;

la donna ha diritto ad avere vicino a sé il neonato e, in caso di neonato bisognoso di cure, ha diritto ad accedere al luogo dove sia accolto e di rimanergli accanto, salvo esigenze sanitarie;

la donna ha diritto a nutrire il bambino secondo ritmi naturali;

è garantita alla donna in gravidanza una piena informazione sulle misure di prevenzione dei rischi connessi con la situazione lavorativa e ambientale;

il neonato è una persona e ha diritto a non essere separato da sua madre, salvo esigenze sanitarie;

il neonato ha diritto a ricevere il latte di sua madre fin dai primi momenti di vita e ad essere nutrito secondo i suoi ritmi naturali.

Art.16 - Dipendenze

E' assicurato il consenso informato alle terapie disponibili;

deve essere garantito, secondo quanto previsto dalla legge, un punto di riferimento incaricato di orientare e indirizzare l'utenza;

l'interessato può beneficiare, secondo quanto previsto dalla legge, dell'anonimato nel rapporto con i servizi.

Art.17 - Persone anziane

Le forme di assistenza all'anziano devono svolgersi il più possibile a domicilio nel rispetto della qualità della vita e nella differenziazione dei bisogni, creando le condizioni per aiutare la persona ad esprimere le sue potenzialità;

la persona anziana e la sua famiglia devono essere guidati nell'esprimere i bisogni anche attraverso una adeguata informazione sull'accesso ai servizi.

Art.18 - Emodializzati

Il servizio di dialisi deve essere il più vicino possibile a dove il dializzato risiede;

al paziente che inizia la dialisi deve essere assicurata una completa informazione sulle varie modalità e luoghi di dialisi disponibili.

Art.19 - Persone affette da malattie di particolare gravità

La dimissione di persone con patologie di particolare impegno assistenziale deve essere programmata e organizzata in modo da garantire la continuità terapeutica e l'assistenza socio-sanitaria;

deve essere garantito il collegamento tra l'ospedale e il territorio attraverso un piano comprensivo della cura e della riabilitazione.

Art.20 - Malati cronici non autosufficienti

Il paziente ricoverato, al quale sia venuta meno totalmente o parzialmente l'autonomia della persona, ha diritto ad essere assistito dal personale secondo i suoi bisogni.

Art.21 - Stranieri

L' Azienda assicura l'accesso ai servizi agli stranieri e agli appartenenti a minoranze etniche, nell'ambito della normativa vigente, e il diritto ad essere assistiti nel rispetto della cultura e religione evitando ogni forma anche indiretta di discriminazione;

l'Azienda garantisce consultori mirati alla tutela materno infantile con le forme necessarie di interpretariato e mediazione culturale;

l'Azienda promuove, in collaborazione con organizzazioni di volontariato, forme di accoglienza, in particolare nei servizi di emergenza;

Art.22 - Malati nella fase avanzata e/o terminale della patologia

E' lasciata alla decisionalità del paziente e alla professionalità del medico, l'intensità e la prosecuzione delle prestazioni diagnostiche e terapeutiche da eseguire;

è diritto del paziente ottenere un'assistenza adeguata al proprio domicilio;

deve essere garantito il rispetto alla riservatezza del paziente e dei suoi familiari nella fase terminale della malattia;

in caso di malati non coscienti dovrà nei limiti di legge essere rispettata, ove esista, la carta delle volontà;

la presenza dei familiari deve essere ammessa anche oltre gli orari di passo, salvo ragioni sanitarie.

Art.23 - Deospedalizzazione

La persona che necessita di cure, deve essere mantenuta, per quanto possibile, nell'ambito familiare;

la dimissione deve avvenire previo collegamento tra l'ospedale e il territorio in modo che al momento della dimissione la famiglia sia preparata ad accogliere la persona, garantendo il più possibile il coordinamento tra le diverse forme assistenziali.

Art.24 - Diritto al tempo

I tempi dell'Azienda devono per quanto possibile adeguarsi ai tempi dei cittadini;

l'utente ha diritto di prendere visione del registro delle prenotazioni per verificare i tempi di attesa;

l'utente ha diritto ad essere avvisato telefonicamente, con tempestività, in caso di spostamento della visita o del ricovero.

qualora il cittadino volesse comunque usufruire della prestazione, l'Azienda dovrà riprogrammarla con procedura preferenziale.

Art.25 - Partecipazione

E' istituito un Comitato di Partecipazione formato dai rappresentanti delle associazioni di volontariato e organismi di tutela che hanno aderito al protocollo d'intesa ex art.14 D.Lgs. n.502/'92 siglato con l'Azienda e da rappresentanti dell'Azienda;

tale Comitato, che si darà un proprio regolamento, ha il compito di verificare periodicamente lo stato di attuazione della Carta e degli impegni assunti nella Conferenza dei Servizi, nonché di proporre modifiche e integrazioni alla Carta.

Art.26 - Diritto di proporre reclami e suggerimenti

Il paziente e i suoi familiari hanno diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale;

ai reclami e suggerimenti, deve essere fornita sempre risposta scritta, secondo il regolamento di Pubblica Tutela.

Art.27 - Associazioni di volontariato e organismi di tutela

L'utente ha diritto di avere informazioni e orientamento sulle associazioni di volontariato e di tutela attive nel settore sanitario.



Art.28 - Doveri degli utenti

L'utente ha il dovere di rispettare gli altri utenti e il personale;

L'utente ha il dovere di rispettare gli ambienti e l'arredamento della struttura;

in ospedale, per motivi igienico-sanitari e per riguardo agli altri degenti, è necessario evitare l'affollamento dei parenti e amici attorno al letto del paziente, rispettare l'orario di visita ai degenti e, in generale, osservare le prescrizioni espressamente previste all'interno delle strutture;

nel caso che l'utente intenda rinunciare a cure e prestazioni programmate deve informare per tempo i servizi al fine di evitare sprechi;

l'utente ha il dovere di rispettare gli orari di visita, di prenotazione di esami ecc e gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo;

i risultati degli esami devono essere ritirati in tempi congrui; l'utente è altresì tenuto al pagamento a tariffa intera della prestazione per i referti non ritirati, ai sensi della normativa vigente;

è fatto divieto di fumare nei locali destinati all'attività sanitaria secondo le modalità stabilite dal regolamento aziendale.

Per ogni informazione potete contattare la [SOS URP Aziendale](#).