

REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'UTENTE DEL PRESIDIO OSPEDALIERO GIOVANNI PAOLO II DI OLBIA

COMPORAMENTO DEGLI OPERATORI E DEI CITTADINI



Il presente regolamento ha la finalità di richiamare le norme generali che, secondo la Comunità Scientifica e le Carte dei diritti del malato, devono orientare il comportamento degli operatori e dei cittadini, e lo scambio di informazione tra essi perché, in qualche fase della malattia ed in presenza di qualche difficoltà organizzativa e strutturale, possano essere garantiti i diritti alla dignità, alla scelta responsabile e al mantenimento della personalità.

Il Regolamento dei Diritti e dei Doveri, inoltre, fornisce alla Commissione Mista Conciliativa, l'orientamento di base per la assunzione delle proprie determinazioni in caso di controversie fra operatori e cittadini.

I DIRITTI DEI CITTADINI



Art. 1

Diritto alla dignità

Il cittadino ha diritto di essere assistito e curato con competenza ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose. Nel caso degli stranieri, soprattutto se non conoscono la lingua italiana, devono essere rimosse le difficoltà concrete che possono impedire la piena utilizzazione del servizio sanitario.

In particolare, durante la degenza ospedaliera, il ricoverato ha diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e di essere interpellato con la particella pronominale "LEI".

Art.2

Diritto alla vita sociale

I degenti hanno diritto a:

- a) Vivere la giornata secondo orari non troppo distanti da quelli della vita ordinaria;
- b) Ricevere amici e parenti con le sole limitazioni dovute all'ordinario svolgimento dell'attività sanitaria e alla necessità di rispettare gli altri ricoverati;
- c) Mantenere il contatto con l'esterno, disponendo di apparecchiature telefoniche funzionanti in quantità adeguata, utilizzare apparecchi radiotelevisivi in dotazione, acquistare giornali e riviste secondo le modalità stabilite dai regolamenti interni;
- d) Utilizzare locali comuni di soggiorno e la disponibilità di utilizzo dei punti di ristoro.

Dovrà essere assicurata la progressiva eliminazione delle barriere architettoniche, in modo da consentire una sufficiente mobilità ed autonomia ai degenti e l'agevole accesso a tutte le strutture ospedaliere.



Art. 3

Diritto all'informazione

I cittadini hanno diritto di ottenere dall'Azienda informazioni complete circa le prestazioni erogate, le modalità di accesso e le relative competenze, nonché di poter identificare immediatamente i propri interlocutori che devono quindi portare il cartellino di riconoscimento. I cittadini, inoltre hanno diritto di ottenere dal personale sanitario, ed in particolare dai medici, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi, di fornire al personale stesso ogni informazione ritenuta utile circa il proprio stato di salute e sugli esiti dei trattamenti ricevuti e di chiedere che essi siano trascritti sulla cartella clinica. In ogni Unità Operativa dovranno essere resi noti gli orari stabiliti per i colloqui con i medici.



Art.4

Consenso informato

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 ad interventi; tali informazioni devono riguardare anche i possibili rischi e/o disagi connessi con il trattamento proposto.

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

Nel caso in cui i trattamenti abbiano il carattere della sperimentazione, il consenso dovrà risultare in apposito documento scritto e controfirmato.

Nel caso di cittadini non in grado di esercitare pienamente le proprie facoltà, queste saranno esercitate dai familiari più stretti o da coloro che esercitano potestà tutoria.

Art. 5

Diritto alla tutela

I cittadini hanno diritto di proporre segnalazioni e/o reclami che devono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi, con le modalità previste dal regolamento di pubblica tutela.

Art. 6

Diritto alla riservatezza

Il cittadino ha diritto che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi non siano comunicati ad altri senza il proprio consenso.

In assenza di un espresso diniego del cittadino, ad esclusione del caso in cui si sia formato un motivato convincimento circa l'opportunità di una informazione diretta, il personale sanitario può rivolgersi ai parenti più stretti per le informazioni stabilite dai precedenti articoli 4 e 5.

I DOVERI DEI CITTADINI



Art. 1

Responsabilità e collaborazione

L'osservanza di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

Il cittadino che accede all'Azienda è tenuto a mantenere un comportamento responsabile e cioè a:

- a) Collaborare con il personale medico, infermieristico, amministrativo e tecnico con cui entra in rapporto;
- b) Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi in quanto patrimonio comune;

- c) Segnalare tempestivamente le disfunzioni di cui viene a conoscenza e favorire gli interventi messi in atto per rimediare alle stesse;
- d) Informare tempestivamente i sanitari qualora decida di rinunciare alle cure e alle prestazioni programmate, allo scopo di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- e) Informarsi preventivamente, ogni volta che è possibile, nei tempi e nelle sedi opportune, sulle prestazioni, sulle modalità di accesso e sulla tutela dei diritti.

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



Art. 2

Rispetto del personale sanitario

I cittadini devono favorire l'instaurazione di rapporti di fiducia con il personale sanitario come condizione per una efficace impostazione e conduzione di un corretto programma diagnostico, terapeutico e assistenziale.

Allo scopo di favorire l'ordinato svolgimento delle attività di cura e di assistenza e per evitare, per quanto di propria competenza, sprechi di tempo del personale, sono tenuti a consultare il materiale informativo ricevuto, a rispettare le disposizioni in esso contenute e a favorire il personale che interviene, in forma educata, per garantire il rispetto delle disposizioni stesse.

Devono essere evitate la richiesta di prestazioni non dovute ed anche la richiesta in tempi e modo non corretti di prestazioni dovute, in quanto causa di disservizi per tutti i cittadini.



Art. 3

Rispetto degli altri malati

I cittadini collaborano all'attuazione dei diritti dei malati, svolgendo direttamente la propria attività di tutela ed evitando comportamenti arbitrari, quali:

- a) La creazione di disturbi ai ricoverati, soprattutto se bisognosi di quiete ed in modo particolare durante l'orario di riposo, a causa di rumori, apparecchi radiofonici accesi ad alto volume, accensione di luci fuori orario, ecc.;
- b) L'affollamento della stanza di degenza causato da un eccessivo numero di visitatori;
- c) Il mancato rispetto degli orari della giornata;
- d) Non è concesso portare cibo e bevande nelle camere di degenza;
- e) Non è concesso tenere all'interno dei locali di degenza fiori o piante per prevenire infezioni o scatenare reazioni allergiche, e pertanto opportuno che gli omaggi floreali vengano portati direttamente a casa.

L'esercizio delle attività ricreative ed il ricevimento dei visitatori devono avvenire, quando è possibile, negli spazi di socializzazione previsti nei reparti e in loro assenza, preferibilmente in altri spazi comuni e comunque con la necessaria discrezione.

Art. 4



Rispetto dei regolamenti

L'organizzazione della giornata e gli orari di visita sono stabiliti dalla Direzione Medica del Presidio Ospedaliero e dai direttori delle Strutture Complesse con lo scopo di permettere un efficace svolgimento delle attività di cura e di assistenza.

Le visite fuori orario e la presenza di personale di aiuto sono autorizzate per scritto dal Direttore dell'Unità Operativa o dalla Caposala. Le persone autorizzate dovranno uniformarsi alle regole dei reparti e favorire la collaborazione con gli operatori sanitari.

I cittadini si spostano all'interno dell'Ospedale utilizzando i percorsi ad essi riservati e comunque evitando di intralciare lo svolgimento delle attività.

In ospedale è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti, di cui è doveroso rispettare il riposo sia diurno che notturno.

È necessario rispettare gli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Medica del Presidio Ospedaliero, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale-terapeutica, ed è indispensabile evitare l'affollamento attorno al letto del paziente.

Art. 5



Visite dei minori

Per motivi igienici nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite dei minori di anni dodici. Situazioni di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

Art. 6



Divieto di fumo

In ospedale per rispetto della propria ed altrui salute e per motivi di sicurezza e nel rispetto della normativa vigente è vietato fumare.