# Carta dei diritti e doveri dell'Utente malato
# (G.U. 31/5/1995)

## I DIRITTI

L'utente ha diritto:

- Ad essere assistito e curato con premura ed attenzione e vedere riconosciuta la sua individualità derivante all'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione ed a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a delle proprie esigenze.
- In particolare durante la degenza, ad essere sempre individuato con il proprio cognome e nome anziché con un numero o con il nome della propria malattia (come avveniva e forse avviene anche tuttora in taluni nosocomi) . Ha altresì il diritto di essere interpellato con il pronome LEI.
- Ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle Leggi e delle circolari, di differente trattamento
- A ricevere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il Paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia ed alla terapia proposta
- In particolare, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il Paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato, prima di essere sottoposto a terapie od interventi. Le dette informazioni debbono concernere anche possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai famigliari o a coloro che esercitano la patria potestà.
- Il Paziente ha, altresì, il diritto di essere informato sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi. Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.
- Di essere protetto in maniera particolare se, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.
- Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- Il Paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria.
- In situazioni di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito potranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il famigliare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole della struttura ed avere rispetto consono all'ambiente.
- E' diritto di ogni Cittadino/Utente informarsi sull'Organizzazione della Struttura Sanitaria, nei tempi e nelle sedi opportune.
- A ricevere od impedire l'accesso a parenti, amici o visitatori.
- Anche se condannato dalla sua malattia, a trascorrere l'ultimo periodo della vita nel pieno rispetto della sua dignità, ricevendo attenzione ed assistenza.

## *I DOVERI*

- Il Cittadino/Utente quando accede in una struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti dei malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso alla struttura sanitaria esprime da parte del Cittadino/Utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- E' un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo propria volontà a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possono essere evitati sprechi di tempi e risorse e soprattutto permettere ad altri utenti di usufruire della stessa prestazione.
- Quando previsto, è dovere di ogni Cittadino/Utente che abbia prenotato visite, esami ed altre prestazioni sanitarie presentarsi il giorno stabilito con il pagamento del ticket già effettuato oppure avvisare tempestivamente se impossibilitato a presentarsi, al fine di permettere ad altri utenti di usufruirne.
- Ogni Cittadino/Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e 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 evitando anche di sedersi sui letti.
- Per motivi di sicurezza igienico - sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni 12. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.)
- E' un dovere rispettare il riposo, sia giornaliero che notturno, degli altri degenti.
- 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.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati: le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti, infatti, determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza