

# DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI UTENTI

## AZIENDA OSPEDALIERA OSPEDALE DI CIRCOLO E FONDAZIONE MACCHI – POLO UNIVERSITARIO

### I DIRITTI

**Le carte dei diritti sono documenti pubblici nei quali vengono individuati i diritti specifici e concreti sulla base dell'esperienza quotidiana dei cittadini, con il fine di interpretare il più generale diritto alla salute previsto dalla Costituzione e i diritti specifici contenuti nelle leggi e darne quindi effettiva attuazione (dal DPR 19/05/1995).**

L'individuazione dei diritti qui di seguito riportati e le azioni scelte per testimoniare l'applicazione sono frutto di un lavoro del Nucleo permanente per la Carta dei Servizi dell'Azienda Ospedaliera Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi di Varese che ha riconosciuto in particolare come propri punti di riferimento i diritti enunciati nei seguenti documenti:

• **Legge Regionale 16/87 "Tutela della Partoriente e del Bambino in Ospedale"** (8 maggio 1987)

• **Carta EACH** (European Association for Children in Hospital, Leida 1988)

• **Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia** (ONU, 1989) con particolare riferimento all'art. 3 a tutela dell'interesse superiore del fanciullo.

• **Carta di Nizza** (07.12.2000), in particolare l'art. 35, che stabilisce che l'Unione Europea deve garantire "un alto livello di protezione della salute umana", intendendo la salute come un bene sia individuale che sociale, ma anche come insieme dei servizi sanitari.

• **Carta europea dei diritti del Malato**, presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002, per la concretezza, l'applicabilità e l'appropriatezza dei diritti fondamentali richiamati.

• **Risoluzione del Parlamento europeo sulla mobilità dei pazienti e sugli sviluppi delle cure sanitarie nell'Unione europea, 2004/2148(INI), punto 13, che "riconosce ai pazienti i seguenti diritti:**

- diritto a cure mediche adeguate e qualificate da parte di personale medico qualificato;
- diritto ad essere informati e consigliati dal medico in modo comprensibile, competente ed adeguato;
- diritto all'autodeterminazione previa esauriente informazione (consenso informato);
- diritto alla documentazione del trattamento ricevuto e a prendere visione di tale documentazione;
- diritto alla riservatezza e alla protezione dei dati;
- diritto di presentare reclamo;

- garanzia di non essere sottoposti a osservazioni e a sperimentazioni mediche senza il consenso preventivo dell'interessato".

• **Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità** (art. 25), approvata il 25.08.2006, adottata dal 13.12.2006 e sottoscritta il 30.03.2007.

**Tra le diverse azioni intraprese dall'Azienda per assicurare il rispetto della dignità della persona, l'accoglienza, il rispetto dei ritmi di vita e l'applicazione dei diritti enunciati, si segnalano:**

- per l'utente, di essere informato in modo comprensibile e adeguato al suo livello culturale in merito ai trattamenti e ai rischi connessi affinché possa firmare in modo consapevole il consenso informato;
- per la partoriente, la possibilità di ricorrere alla parto analgesia in tutte le Unità Operative di Ostetricia e Ginecologia dell'Azienda, 24 ore su 24. La nascita di un bambino è, infatti, un evento naturale e il sollievo dal dolore non ne elimina la naturalezza;
- per il bambino e l'adolescente, nei reparti pediatrici, sono riservati accoglienza, sostegno, spazi appositamente predisposti per l'attività ludica e creativa con personale dedicato, per offrire momenti di svago per una serena degenza;
- per il cittadino, di garantire la presenza di un familiare durante il ricovero, oltre gli orari di visita, per i bambini e i pazienti con età superiore ai 65 anni e per le persone comunque non autosufficienti alle quali è richiesto un sostegno costante.

## I DOVERI

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti e segno di rispetto verso le altre persone ricoverate, la comunità sociale, i servizi sanitari e il personale. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate.

- 1.** Il cittadino che accede alle strutture della nostra Azienda è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti delle persone ammalate, con la volontà di collaborare con tutto il personale.
- 2.** È dovere di ogni cittadino informare tempestivamente i sanitari sull'intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- 3.** Chiunque si trovi in ospedale è chiamato al rispetto:
  - delle persone ricoverate e in particolare delle altre persone presenti nella stanza e nelle sale di attesa, evitando comportamenti che creino situazioni di disturbo (radio, televisione, uso del telefono cellulare) o di disagio, e, per motivi igienico sanitari, l'affollamento intorno al letto del malato;
  - degli ambienti, delle strutture e degli arredi che sono patrimonio di tutti e quindi anche proprio;
  - dell'attività e delle persone che operano nel servizio sanitario;
  - degli orari e dell'organizzazione delle attività per non determinare disservizi.
- 4.** È bene limitare al massimo le visite in ospedale di bambini e ragazzi con meno di dieci anni.
- 5.** Le visite alle persone ricoverate al di fuori dell'orario prestabilito, in situazione di particolare necessità, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Caposala o da persona da lui delegata. Il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
- 6.** In ospedale è vietato fumare per disposizioni di legge (Legge 16 gennaio 2003, n°3, art. 51 "Tutela della salute dei non fumatori", D.P.C.M. 23/12/03 - L. 11/11/75, n° 584, art. 1 - D.P.C.M. 14/12/95).
- 7.** È vietato introdurre animali.
- 8.** 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.
- 9.** Si raccomanda di attenersi sempre alla segnaletica.
- 10.** Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:  
Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp)  
Azienda ospedaliera Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi  
Viale Borri 57 - 21100 Varese VA  
Tel. 0332-278.395  
Fax 0332-278.644  
[urp@ospedale.varese.it](mailto:urp@ospedale.varese.it)