



## SEZIONE QUARTA

# MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA



## **1. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **1.1 Diritti dell'Utente**

#### **Diritto a misure preventive**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

#### **Diritto all'accesso**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

#### **Diritto alla informazione - Consenso informato**

L'Utente ha diritto di ricevere, ogni volta che lo desidera, informazioni circa il proprio stato di salute, lo stato della malattia e le terapie intraprese.

L'Utente o i familiari di riferimento potranno richiedere un colloquio con il Medico Responsabile. L'informazione rimane un prerequisito fondamentale per ogni procedura o trattamento sanitario, ivi compresa l'eventuale partecipazione alla ricerca scientifica.

Sulla base delle necessità personali, ulteriori informazioni potranno essere fornite anche dal Responsabile del Settore Accoglienza, dal Responsabile della Direzione Organizzativa e Alberghiera o dal Coordinatore.

#### **Diritto alla libera scelta**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

#### **Diritto alla riservatezza**

Ai sensi del D. Lgs 196/2003, l'Utente ha diritto alla riservatezza dei propri dati personali, inclusi quelli che riguardano la propria salute e che saranno trattati esclusivamente per fini istituzionali.

L'Utente è tenuto, al momento del ricovero, a rilasciare l'autorizzazione al trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dalla citata normativa.

#### **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.



### **Diritto al rispetto di standard di qualità**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

### **Diritto alla sicurezza**

Ogni individuo ha il diritto di essere tutelato da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

### **Diritto alla innovazione**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

### **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia. I servizi sanitari devono impegnarsi ad assumere tutte le misure utili a questo fine, come ad esempio fornendo cure palliative e semplificando l'accesso dei pazienti ad esse.

### **Diritto a un trattamento personalizzato**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

### **Diritto al reclamo**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

### **Diritto al risarcimento**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

## **1.2 Doveri dell'Utente**

### **Comportamento**

Gli ospiti ed i loro familiari sono invitati ad assumere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti, e collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione.



### **Rispetto dell'ambiente**

Gli ospiti e i loro familiari sono tenuti al rispetto degli arredi e delle attrezzature che si trovano all'interno delle strutture, nonché gli ambienti comuni esterni.

### **Terapie**

Gli utenti non possono praticare altre terapie oltre a quelle prescritte dai medici che li hanno in cura e riportate in cartella (Medico responsabile del reparto/modulo, Medico di Medicina generale); terapie effettuate a domicilio o in altra struttura sanitaria prima dell'ingresso vanno comunicate al medico responsabile al momento del ricovero.

### **Apparecchi telefonici e radiotelevisivi**

L'uso di tali apparecchiature deve essere effettuato in modo da non recar disturbo agli altri degenti e deve, in ogni caso, cessare alle ore 22.00.

### **Altre attrezzature**

E' vietato l'uso di qualsiasi apparecchiatura elettrica, come anche di apparecchiature a fiamma libera.

### **Modalità di assistenza**

E' vietato agli utenti ed ai loro familiari interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Eventuali gravi disservizi che dovessero verificarsi tra utenti e personale sanitario, o tra personale sanitario e parenti, saranno segnalati tempestivamente ai responsabili.

### **Orari**

Per non intralciare le attività assistenziali è importante il rispetto degli orari di visita. In caso di necessità, il Coordinatore, dopo valutazione dell'équipe di reparto, potrà autorizzare permessi al di fuori degli orari stabiliti

### **Alimenti**

L'introduzione di alimenti dall'esterno deve essere per quanto possibile limitata. Per i cibi introdotti nelle strutture da familiari o amici deve essere sempre garantita la rintracciabilità del prodotto, devono essere adeguatamente confezionati e riportare la data di scadenza. I cibi deperibili devono essere trasportati nel rispetto delle temperature di mantenimento e somministrati nell'immediato. A tal proposito, l'utente è invitato al rispetto della regolamentazione interna e di quanto previsto dalle procedure di autocontrollo HACCP in materia di igiene e conservazione degli alimenti. Il Coordinatore infermieristico può, in qualsiasi momento, fornire le informazioni necessarie.

## **2 TUTELA DELLA PRIVACY**

Le registrazioni che contengono informazioni relative all'utente del nostro servizio sono gestite in modo da assicurare la tutela della privacy nel trattamento dei dati sensibili - di carattere sanitario o meno.

Le misure adottate allo scopo sono le seguenti:

- Gestione in modalità controllata degli accessi e della sicurezza dei dati informatici e cartacei;
- Richiesta di consenso da parte dell'utente al trattamento dei dati per finalità sanitarie;
- Rispetto delle distanze che assicurino la privacy;
- Rispetto della privacy durante lo svolgimento di procedure clinico-assistenziali.

## **3 RECLAMI**

Italian Hospital Group garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

### **3.1 Ufficio Preposto**

Presso il Settore Accoglienza o all'ingresso dei singoli servizi sono disponibili i moduli per presentare eventuali reclami.

Il reclamo sarà sottoposto all'analisi delle figure responsabili per il servizio interessato, al fine di valutare le eventuali azioni correttive, ed infine sottoposto al Responsabile della Qualità.

### **3.2 Modalità**

Il personale in accoglienza fornisce le informazioni previste dalla presente Carta dei Servizi, comprese le modalità per porre reclami e segnalazioni.

Il cittadino/utente può presentare reclamo direttamente presso l'Accoglienza fornendo oralmente le proprie osservazioni o compilando l'apposito modulo per reclami e/o suggerimenti reperibile all'ingresso di ogni singolo servizio (RSA, Dialisi ecc.) e che può essere inserito nelle cassette predisposte a tal fine. I Reclami pervenuti per iscritto riceveranno risposta entro 15 giorni, i reclami anonimi saranno analizzati in ambito Direzionale e trattati per il miglioramento secondo le procedure del sistema di gestione per la qualità.



## **4 VERIFICA DEGLI IMPEGNI**

### **4.1 Relazione sullo stato dei livelli dei servizi**

Italian Hospital Group si impegna alla verifica del rispetto degli impegni dichiarati nella presente Carta, emettendo una relazione annuale sulle eventuali non conformità riscontrate, sull'analisi dei reclami ricevuti e sui risultati delle indagini sulla soddisfazione degli utenti, nonché sullo stato dei livelli dei servizi. Tale relazione è oggetto di riesame da parte della Direzione che ne dà adeguata pubblicità, insieme ai piani di miglioramento programmati.

### **4.2 Conferenza dei Servizi**

Italian Hospital Group si impegna a convocare almeno una volta l'anno la Conferenza dei Servizi al fine di verificare l'andamento ed il livello di mantenimento degli impegni dichiarati ed assicura la partecipazione degli operatori e dei cittadini utenti.

### **4.3 Indagini di soddisfazione degli utenti**

Italian Hospital Group garantisce la realizzazione con frequenza almeno annuale di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, proponendo questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti. I risultati di tali indagini vengono sottoposti ad analisi per individuare azioni correttive e di miglioramento, sono oggetto di rapporti resi pubblici, insieme ai programmi correttivi e di miglioramento.