

# 1 I DIRITTI DEI PAZIENTI

## DIRITTO ALLE CURE

Ogni individuo ha il diritto di ricevere cure conformi al suo stato di salute e di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, senza discriminazioni economiche, di genere, età, razza, lingua, religione, opinioni politiche o orientamento sessuale.

## DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA PARTECIPAZIONE ALLE CURE

Ogni individuo ha il diritto di essere informato sul proprio stato di salute, sui benefici e i rischi dei trattamenti proposti, nonché sulle possibili alternative anche legate alla ricerca e all'innovazione tecnologica. Queste informazioni, che devono essere comunicate in maniera comprensibile, consentono al paziente di partecipare alle cure e di scegliere liberamente tra differenti procedure o strutture sanitarie esprimendo un reale *consenso informato*.

## DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ

Ogni paziente ha il diritto al rispetto della riservatezza dei suoi dati personali, inclusi quelli che riguardano lo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche. Ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale, nonché di vietare la divulgazione del ricovero e la diffusione di informazioni sul suo stato di salute a persone diverse da quelle indicate.

## DIRITTO A CURE E TRATTAMENTI PERSONALIZZATI

Ogni persona ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più

possibile adeguati alle sue esigenze personali, e ad una assistenza dignitosa ed umana in tutte le fasi della cura e della malattia.

## DIRITTO AD EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARIO

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia, con una appropriata valutazione e gestione del dolore.

## DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI

Ogni individuo ha il diritto di conoscere i tempi necessari per il trattamento sanitario e di essere avvisato in caso di ritardi o problematiche.

## 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 di qualità.

## DIRITTO DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

Ogni paziente ha diritto, al momento della dimissione, di ricevere una documentazione clinica scritta in modo comprensibile con informazioni utili per la continuità delle cure. Ha inoltre diritto a chiedere copia della sua documentazione secondo le modalità stabilite dall'Azienda.

## DIRITTO AD ESPRIMERE IL PROPRIO PARERE

Ogni persona ha il diritto di esprimere il proprio parere, sempre nel rispetto degli altri, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni individuo ha il diritto di richiedere un risarcimento qualora abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

# 2 I DOVERI DI PAZIENTI E VISITATORI

## RISPETTA GLI ALTRI

Pazienti e visitatori sono invitati a tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto dei diritti degli altri ospiti.

## IL RISPETTO DEL BENE COMUNE

Ogni cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi delle strutture ospedaliere ritenendo gli stessi un bene comune e, quindi, anche il proprio.

## IL LAVORO DEI PROFESSIONISTI

Non ostacolare in nessun modo il personale medico, infermieristico ed ausiliare durante lo svolgimento delle attività con i pazienti.

## RISPETTARE GLI ORARI

Non è consentita la permanenza nelle stanze di degenza durante la visita medica, le operazioni di cura, e la somministrazione della terapia.

## IL DOVERE DI INFORMARSI

Lei ha diritto ad una corretta informazione, ma è suo dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune sull'organizzazione ospedaliera, interna ed esterna.

## ATTENDERE IN SALA DI ATTESA

Non sostare lungo i corridoi del reparto. Attendi il rientro in stanza in sala di attesa

## RISPETTA GLI ORARI DI VISITA

Vanno rispettati gli orari di visita e, più in generale, gli orari imposti dalle attività della struttura. Ogni eccezione va autorizzata dal personale medico o infermieristico secondo il regolamento aziendale.

## NON DISTURBARE

E' opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio ad altri pazienti come - ad esempio - rumore, luci accese, cellulari o conversazioni a tono alto.

## RISPETTA IL RIPOSO

E' doveroso rispettare il riposo diurno e notturno dei pazienti.

## IL GIUSTO NUMERO DI VISITATORI

Non affollare le stanze di degenza (consigliamo due visitatori per paziente). Si sconsigliano le visite nelle aree di degenza ai minori di anni 12.

## VIETATO FUMARE

E' severamente vietato fumare all'interno degli stabilimenti ospedalieri e nelle adiacenze esterne degli ingressi.

## NON SPORCARE

Invitiamo i visitatori a non consumare i pasti all'interno delle stanze al fine di mantenere gli ambienti puliti e ordinati.

## IL DOVERE DELLA DISDETTA

Ogni assistito ha il dovere di informare tempestivamente i sanitari qualora rinunci a cure e prestazioni programmate, per il migliore impiego di tempo e di risorse.