

Per l'AOUC la tensione alla qualità dei servizi significa la presa in carico globale del cittadino che necessita di cure, considerato nei vari aspetti che lo riguardano. In questo percorso la relazione di ascolto reciproco, partecipazione e scambio di informazioni è essenziale al processo di cura e diviene importante per il cittadino conoscere quali sono i propri diritti e i propri doveri durante la permanenza nella struttura in qualità di assistito. Il cittadino ha diritto a una corretta informazione sulla organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo dovere assumere informazioni, nei tempi e nelle sedi opportune.

## CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL MALATO

### I DIRITTI

#### Qualità

Essere accolto e assistito in modo personalizzato, professionale e con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche, ricevere un intervento appropriato e efficace. Essere ascoltato e trattato con rispetto, gentilezza e competenza

#### Informazioni

ricevere un'informazione completa, facilmente accessibile e comprensibile, adeguata alla tipologia e alla cultura dell'utenza sul proprio stato di salute, gli accertamenti diagnostici, le terapie proposte, le possibili alternative e gli effetti collaterali collegati

- esprimere il proprio consenso alla cura e all'intervento proposto
- ottenere una cartella chiara e completa con tutte le informazioni sulla diagnosi, i trattamenti e gli interventi eseguiti
- avere garantita la trasparenza nella gestione delle liste di attesa
- essere individuato con il proprio nome e cognome
- poter identificare tramite tesserino di riconoscimento gli operatori dell'Azienda
- essere assistito da un familiare durante il ricovero, in caso di minori o soggetti fragili, a cui viene offerta assistenza aggiuntiva integrativa

#### Ambiente confortevole

Essere accolto in spazi confortevoli, sicuri, ospitali e adeguati alle necessità terapeutiche

#### Tutela della dignità umana

Rispetto dell'identità personale, della dignità umana, delle convinzioni filosofiche, culturali e l'assistenza religiosa per qualsiasi tipo di culto in tutte le fasi della malattia, evitando sofferenze e dolore non necessari

#### Rispetto della riservatezza

Secondo le norme vigenti, riservatezza sui suoi dati personali, sulla diagnosi, la degenza e le terapie.

#### Consultazione con i medici di propria fiducia

assegnare un medico di riferimento per ciascun paziente e mantenere rapporti col il proprio medico curante, che verrà informato sull'andamento della malattia e sull'esito dei trattamenti terapeutici

#### Diritto alla tutela

L'Azienda garantisce la Tutela dei cittadini come da Regolamento di Tutela interno. Segnalazioni di disservizio, proposte, suggerimenti o reclami possono pervenire dall'interessato, dai familiari, o anche dalle Associazioni di volontariato e tutela, previa delega. Informazioni più dettagliate potranno eventualmente essere richieste all'Ufficio

Relazioni con il Pubblico (URP).

Eventuali Elogi e ringraziamenti, in forma scritta, verranno fatti pervenire dall'URP direttamente agli operatori sanitari o alle strutture a cui sono rivolti

## I DOVERI

La persona ricoverata, per tutto il periodo della sua degenza, è tenuta a:

### Collaborare con il personale sanitario

- Fornire informazioni chiare sul proprio stato di salute, su precedenti ricoveri e terapie seguite, consegnando l'eventuale documentazione pregressa
- Comunicare tempestivamente ai sanitari l'intenzione di rinunciare alle prestazioni
- Segnalare all'infermiere coordinatore eventuali disfunzioni in modo tempestivo
- Informare il personale in caso di suo temporaneo allontanamento dal reparto
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

### Rispettare il personale e gli ambienti

- Usare rispetto nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste ai sanitari
- Rispettare le indicazioni fornite dal personale
- Utilizzare in modo appropriato gli ambienti, le attrezzature e gli arredi
- Rispettare il divieto o di utilizzo del cellulare nei locali
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.)