

Politica

Diritti e Doveri di Pazienti e Familiari

1.	Scopo	1
2.	Campo di Applicazione	1
3.	Responsabilità.....	1
4.	Diritti dei Pazienti e dei loro Familiari.....	2
	Diritto all'Eguaglianza	2
	Diritto alla Qualità delle Cure	2
	Diritto alla Continuità delle Cure	2
	Diritto al Rispetto del proprio Tempo	2
	Diritto alla Partecipazione al Processo di Cura	2
	Diritto al Consenso Informato	2
	Diritto alla Gestione del Dolore.....	3
	Diritto alle Cure Compassionevoli	3
	Diritto al rispetto dei Valori e delle Credenze personali	3
	Diritto all'assistenza religiosa	3
	Diritto alla Privacy	3
	Diritto alla Riservatezza dei dati	3
	Diritto alla Protezione da aggressioni fisiche	3
	Diritto di Protezione particolare per Pazienti fragili.....	3
	Diritto all'informazione nella partecipazione ai Programmi di Ricerca.....	3
	Diritto al Reclamo e alla Segnalazione.....	3
5.	Doveri dei Pazienti e degli Utenti.....	4
	Dovere al Rispetto degli Ambienti	4
	Dovere alla Collaborazione con gli Operatori.....	4
	Dovere al Rispetto delle Esigenze degli altri Pazienti.....	4
	Dovere al Rispetto degli Orari di Visita	4
	Dovere al Rispetto del divieto di Fumo.....	4
6.	Riferimenti e Bibliografia.....	4

1. Scopo

Scopo della seguente politica è la definizione dei diritti e dei doveri dei pazienti all'interno di Humanitas Istituto Clinico Catanese e delle modalità attraverso le quali l'Azienda Humanitas Istituto Clinico Catanese garantisce il rispetto dei diritti degli utenti e dei loro familiari.

2. Campo di Applicazione

La presente politica si applica a tutti i pazienti e relativi familiari di HICC, in ogni regime e in ogni tipologia di assistenza

3. Responsabilità

La Direzione Strategica definisce i diritti dei pazienti ed è responsabile ultima del loro rispetto all'interno dell'organizzazione. I singoli professionisti sono responsabili di applicare le procedure correlate per il rispetto dei diritti e dei doveri dei pazienti.

4. Diritti dei Pazienti e dei loro Familiari

Humanitas Istituto Clinico Catanese, come è dichiarato nell'esplicitazione della propria mission, presta l'assistenza sanitaria con continuità, professionalità e attenzione alla persona, garantendo l'integrazione organizzativa e multidisciplinare, nonché la comprensione e il rispetto delle persone assistite e dei loro familiari. Tutti i professionisti di HICC sono a conoscenza e si impegnano, nell'espletamento delle proprie attività, a rispettare i diritti degli utenti e dei loro familiari di seguito esplicitati.

Diritto all'Eguaglianza

Ogni paziente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e disponibilità economica. I comportamenti degli operatori verso i pazienti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Diritto alla Qualità delle Cure

HICC persegue una sempre maggiore qualità dell'assistenza e della sicurezza dei pazienti all'interno del loro percorso nella struttura.

Diritto alla Continuità delle Cure

L'attenzione alla continuità delle cure si realizza in HICC secondo le seguenti direttrici fondamentali:

- presenza di un medico di riferimento per ciascun paziente
- continuità dell'assistenza e follow-up del paziente
- relazione con i Medici di Medicina Generale
- dimissioni facilitate o protette
- convenzioni con altre strutture sanitarie

Diritto al Rispetto del proprio Tempo

Ogni individuo ha diritto a ricevere i trattamenti nei tempi più brevi e determinati possibili, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute stessa. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

Diritto alla Partecipazione al Processo di Cura

- I professionisti di HICC si impegnano a fornire informazioni adeguate sulla malattia e sul trattamento proposto, affinché il paziente possa effettuare una scelta consapevole, durante tutto il processo di cura.
- Ove sia consentito dalle normative, l'utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.
- Il paziente ha diritto di richiedere un consulto ad altro professionista esterno (*second opinion*), allo scopo di avere un parere medico sulla propria situazione clinica, preavvisando il medico referente.
- Interruzione e sospensione della cura: a tutti i pazienti (o a chi, in loro vece, ne ha titolarità) è consentito di interrompere la cura in qualsiasi fase del processo clinico-assistenziale. Il paziente (o, in caso di minore età o di sua impossibilità ad esprimere un consenso informato, i genitori, il rappresentante legale, il familiare di I grado) è informato sulle possibili conseguenze derivanti dalla sua scelta ed è tenuto, quindi, a firmare l'apposito documento (**DR.DIM.01**).

Diritto al Consenso Informato

Per tutte le procedure o trattamenti è richiesto uno specifico consenso; le modalità di richiesta e la modulistica adottata sono descritte nelle relative politiche e procedure.

Diritto alla Gestione del Dolore

In HICC ogni paziente è quotidianamente sottoposto ad una valutazione del dolore e vengono utilizzati protocolli per gestire e trattare il dolore.

Diritto alle Cure Compassionevoli

HICC assicura ai malati terminali accoglienza, assistenza, terapie mediche multidisciplinari e supporto psicologico, sociale e spirituale nel rispetto della dignità del paziente e dei bisogni dei suoi familiari.

Diritto al rispetto dei Valori e delle Credenze personali

HICC rispetta i valori e le credenze personali di ciascuno. In tal senso le esigenze ed i bisogni (clinici, assistenziali, alberghieri o di altra natura) legati a tale sfera sono valutati e, quando possibile, soddisfatti dal personale.

Diritto all'assistenza religiosa

HICC ritiene che i bisogni spirituali possano essere un aspetto importante dell'esistenza personale. Per questo è presente un sacerdote per pazienti di fede cattolica, per assistenza spirituale: è inoltre prevista la funzione religiosa a cadenza settimanale. Per pazienti con altri culti, HICC assicura la presenza di ministri di altri culti, su richiesta del paziente o dei suoi familiari.

Diritto alla Privacy

HICC assicura il rispetto del diritto di privacy del paziente durante l'esecuzione di visite e procedure mediche.

Diritto alla Riservatezza dei dati

HICC assicura la riservatezza dei dati dei pazienti, nel rispetto della normativa vigente e delle politiche/procedure aziendali.

Diritto alla Protezione da aggressioni fisiche

Al fine di proteggere i pazienti da possibili aggressioni, l'accesso all'Ospedale ed alle aree di attività clinica è sorvegliato da personale preposto e da sistemi di videosorveglianza. In caso di problematiche legate alla sicurezza del paziente o degli operatori, è compito del personale proposto alla sorveglianza avvisare le forze dell'ordine.

Diritto di Protezione particolare per Pazienti fragili

Meccanismi di protezione specifici per i pazienti più indifesi: HICC assicura che i pazienti più indifesi (bambini, anziani, disabili ecc) ricevano idonea protezione. Le modalità con le quali viene assicurata adeguata assistenza a questi pazienti sono descritte nelle relative politiche e procedure

Diritto all'informazione nella partecipazione ai Programmi di Ricerca

HICC assicura che nel reclutamento e nella partecipazione dei pazienti ai programmi di ricerca siano rispettati i diritti d'informazione e consenso; i programmi di ricerca sono sempre preventivamente valutati e autorizzati dal Comitato etico dell'ASP di competenza.

Diritto al Reclamo e alla Segnalazione

Tutti gli utenti possono presentare reclami o segnalazioni attraverso colloquio diretto o mediante l'apposito modulo. È possibile, per chi lo desidera, presentare un reclamo o una segnalazione in maniera completamente anonima. La Direzione Sanitaria si impegna a prendere visione ed eventualmente ad approfondire i reclami e le segnalazioni pervenute, al fine di dare risposte agli utenti e di supportare i processi di miglioramento di qualità interni.

5. Doveri dei Pazienti e degli Utenti

La partecipazione ad alcuni doveri è basilare per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità e i servizi sanitari usufruiti da tutti. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte di HICC.

Dovere al Rispetto degli Ambienti

Gli utenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno e all'esterno della struttura, in quanto patrimonio di ciascuno e elementi cardine di una assistenza sanitaria di qualità.

Dovere alla Collaborazione con gli Operatori

L'accesso in Ospedale implica da parte del paziente un atteggiamento di collaborazione con il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.

Dovere al Rispetto delle Esigenze degli altri Pazienti

Nella consapevolezza di essere parte di una comunità, è importante agire nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti. In particolare si chiede di evitare comportamenti che possano recare di disturbo o disagio agli altri pazienti.

Dovere al Rispetto degli Orari di Visita

HICC ha definito alcuni orari di visita per i parenti e/o gli amici e conoscenti dei pazienti, ivi inclusi i minori che abbiano compiuto i 12 anni di età. È importante osservare tali orari, nel rispetto degli altri pazienti e del lavoro degli operatori sanitari. Per esigenze particolari, il Medico Tutor del paziente e/o il Medico di Guardia possono apportare modifiche agli orari di accesso, consentendo eventuali prolungamenti del tempo di visita.

Dovere al Rispetto del divieto di Fumo

In questo 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. All'esterno dell'Ospedale è presente una zona dedicata ai fumatori: si pregano i visitatori di limitarsi a quella zona e a spegnere le sigarette negli appositi portacenere.

6. Riferimenti e Bibliografia

- Politica PO.MIS.01 - *Mission*
- D.A. n.875/2009
- DR.DIM.01 - *consenso dimissione volontaria-interruzione trattamento ambulatoriale*

Rev. n°	Data revisione	Causa della revisione	Descrizione delle modifiche
Rev.01	16/09/2019	Revisione dei contenuti	<ul style="list-style-type: none">• Nessuna modifica
Rev.02	22/06/2020	Revisione dei contenuti	<ul style="list-style-type: none">• Nessuna modifica
Rev.03	01/06/2023	Revisione dei contenuti	<ul style="list-style-type: none">• Modificato il cap. 4
Rev.04	25/03/2024	Revisione dei contenuti	<ul style="list-style-type: none">• Modificato il paragrafo “Dovere al Rispetto degli orari di visita” del capito 5

AD

RQS