

Diritti del paziente

I medici e gli operatori sanitari devono **garantire** un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

Informazione Sanitaria e Consenso Informato

Il paziente **ha diritto** ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico:

- sul proprio **stato** di salute
- sull'eziologia, durata ed **evoluzione** della malattia (laddove sia possibile)
- sulla natura e sugli effetti dei **mezzi diagnostici** e terapeutici
- sulle **alternative** di cura (ove esistano)
- sulla **partecipazione** all'elaborazione del piano diagnostico-terapeutico
- sui **riflessi della malattia** e delle cure sullo stato e sulla qualità della propria vita
- su tutti i **rimedi terapeutici** ed assistenziali esistenti, atti ad **evitare** o **sedare** gli eventuali stati di sofferenza e di dolore

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto della persona assistita dare o negare il proprio consenso scritto per le analisi e le terapie proposte.

Il **medico**, senza il consenso dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge, cioè nelle situazioni di necessità ed **urgenza** e quando il paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente **pericolo di vita**. Il paziente ha diritto:

- ad **identificare** immediatamente gli operatori che lo hanno in cura
- ad **avere informazioni** dal medico che lo ha preso in cura
- ad avere **chiarimenti e spiegazioni** esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal personale infermieristico e tecnico-sanitario
- alla **riservatezza** sul suo stato di salute, comunicato ai familiari solo con il suo consenso o nei casi previsti dalla legge
- ad avere un'informazione chiara e completa sulle **sperimentazioni cliniche**
- a **partecipare liberamente** ad eventuali protocolli di sperimentazione (solo se approvati dal comitato Etico) e ad accedervi solo con la firma del consenso informato.

La Protezione dei soggetti deboli e del bambino

Il paziente ha diritto:

- ad avere un'**assistenza adeguata** per soggetti non autosufficienti
- a vedere **riconosciuti** i propri diritti
- ad essere curato da personale sanitario **appositamente formato**
- a **non subire** discriminazioni
- ad avere la **presenza costante** di un **familiare** e/o conoscente se in età pediatrica
- ad avere la **presenza prolungata**, ove possibile, di un **familiare** e/o conoscente se anziano socialmente debole
- a mantenere la **vita di relazione** (per il bambino degente)

- a **continuare la scuola** se si tratta di una lunga degenza (per il bambino degente).

Rispetto della dignità della persona

La persona, ricoverata al COF, **ha il diritto**:

- a vedere rispettati dalla struttura sanitaria cui si è affidato, **tutti i diritti** che competono ad ogni essere umano
- ad essere considerata nella sua **totalità unificata** di corpo, psiche, spirito
- a vedere difesa ed onorata la sua **libertà**, responsabilità ed eticità
- ad avere un'**ospitalità** e un trattamento alberghiero secondo livelli di qualità dignitosi
- ad essere sempre **trattata con dignità**, individuata con il proprio nome e cognome anziché con un numero o col nome della propria malattia, interpellata con il "lei" e non con il "tu"
- al rispetto del proprio **pudore** fisico e spirituale
- ad avere le cure che tutti gli altri, a parità di condizioni di bisogno, possono ricevere **senza differenze** di sesso, di cultura, del proprio credo religioso e della propria etica.

Diritto ad un trattamento corretto dei dati personali

La persona interessata ha diritto che gli venga richiesta l'**autorizzazione alla divulgazione** del ricovero e a ricevere il modulo per il consenso al trattamento dei dati sensibili.

Rispetto della semplificazione amministrativa e diritto di accesso alla documentazione.

Il paziente ha diritto a presentare **autocertificazioni** e **dichiarazioni sostitutive**, secondo la normativa vigente.

Diritto alla tutela

Il cittadino che ritenga di aver subito un disservizio ha diritto a **presentare reclamo**.

Prenotazione del ricovero

Il paziente, al momento della prenotazione di un ricovero, ha il diritto di conoscere i **criteri** della gestione delle **liste d'attesa** e di ricevere informazioni riguardanti:

- il **tempo** di attesa
- il **reparto** di assegnazione
- il **luogo** e le modalità di accettazione
- gli **effetti personali** da portare con sé

Accoglienza

Al momento del ricovero il paziente **deve informare** sulla sua intenzione di non autorizzare la divulgazione del ricovero. All'atto della valutazione iniziale deve essere rilevato il **credo religioso** per rispettare le abitudini del paziente. Ha diritto a ricevere:

- una brochure contenente le **principali informazioni** sul reparto
- un **questionario** per la valutazione della qualità del servizio
- un modulo per la presentazione di **eventuali segnalazioni**

Ha inoltre diritto ad avere informazioni:

- sulle **regole di vita** in reparto
- sulle modalità di attivazione dell'**assistenza spirituale**
- sulle modalità con le quali sarà richiesto il **consenso informato**
- sugli **orari** di ricevimento dei medici
- sulle modalità con le quali è possibile **reperire informazioni** sul suo stato di salute.

Diritti durante il ricovero

La persona assistita ha diritto:

- ad almeno un **colloquio col medico** all'inizio del trattamento e uno prima della dimissione
- a conoscere il **nome del Responsabile** della Sezione o del Servizio
- a ricevere adeguate **informazioni** da parte del personale medico-infermieristico rispetto

- alle procedure diagnostiche e terapeutiche
- ad **interrompere** in qualunque momento il ricovero, contro il parere dei sanitari, previa conoscenza dei rischi connessi e assunzione stesso. L'interruzione del ricovero deve essere **documentata e firmata** dal paziente in cartella clinica alla presenza del medico

Diritti al momento delle dimissioni

La persona assistita, al momento delle dimissioni, ha diritto:

- ad avere una **lettera di dimissioni**
- a ricevere la **documentazione** e le informazioni su terapie ed eventuali **controlli** da effettuare dopo le dimissioni
- ad avere **informazioni infermieristiche** (laddove sia necessario)
- ad avere una **copia della cartella clinica** e del materiale iconografico, previa richiesta all'ufficio competente.

Diritti sul comfort e sul rispetto dei ritmi di vita

La persona assistita ha diritto ad avere:

- la disponibilità di **telefoni e televisori** (utilizzabili in comune o individualmente)
- la disponibilità di **spazi comuni**
- la disponibilità di servizi adeguati per la **cura della persona**
- la possibilità di **acquistare** giornali e riviste
- la disponibilità di **spazi per gli oggetti personali**
- la possibilità di un **riposo tranquillo**, notturno e diurno
- l'**igiene** della stanza e dei luoghi comuni

Diritto al rispetto della morte

L'Ospedale riconosce il diritto:

- ad una **morte umana e dignitosa**
- a trascorrere le ultime ore di vita con il **conforto di familiari, parenti ed amici**
- ad essere **assistito da un ministro di culto**, secondo il proprio credo religioso

Prenotazione ed accesso

Il paziente ha diritto ad avere un **sistema di prenotazione** per le attività ambulatoriali con una gestione delle liste di attesa trasparente e documentabile. Al momento della prenotazione saranno fornite le seguenti informazioni:

- **data e ora** dell'appuntamento
- **nome del medico** (ove previsto)
- **ubicazione** dell'ambulatorio
- eventuale **preparazione**
- **costo** della prestazione

Tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni

Il paziente ha il diritto al **rispetto dei tempi d'attesa** per l'erogazione delle prestazioni. Inoltre, il COF si impegna a **rispettare** i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni **secondo i criteri** dettati dalla Regione Lombardia.