



ASU FC Azienda sanitaria  
universitaria Friuli Centrale

## **CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEI CITTADINI E DEI LORO FAMILIARI**



**CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei diritti che l'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale garantisce ai propri Assistiti è stata definita al fine di interpretare e declinare il più generale principio del diritto alla salute sancito dalla Costituzione, ai diritti specifici contenuti nelle leggi e sottesi dal comune senso etico, tenendo conto dell'esperienza quotidiana dei Cittadini.

La carta dei diritti è il frutto della raccolta, realizzata con i metodi della ricerca qualitativa, di testimonianze ed esperienze dei Cittadini e dell'analisi delle segnalazioni da parte degli stessi di inadempienze o inadeguatezze rispetto ai comportamenti attesi nell'organizzazione sulla base di norme generali e regolamenti locali.

La carta dei diritti vuole in questo modo riaffermare la volontà di rendere i servizi quanto più possibile aderenti alle attese dei Cittadini, nel rispetto delle esigenze e della dignità degli stessi, nonché della professionalità degli operatori sanitari.

# DIRITTI

Al Cittadino che accede ai servizi dell'Azienda sanitaria sono garantiti i seguenti diritti:

- Rispetto della dignità e dei diritti della persona
- Rispetto della qualità e dell'adeguatezza dell'assistenza e dei servizi
- Diritto all'informazione
- Diritto alla sicurezza e alla privacy
- Diritto al comfort
- Tutela dei diritti

## 1. Rispetto della dignità e dei diritti della persona

Il Cittadino ha diritto:

- ad essere rispettato nella propria dignità personale e non essere interpellato con ingiustificata confidenza, con il nome della malattia o con il numero di letto;
  - ad essere assistito con attenzione all'insieme dei bisogni, indipendentemente dall'etnia o dalla cittadinanza e dalle condizioni sociali, economiche, culturali e religiose;
  - ad essere aiutato a ottenere assistenza spirituale;
  - ad essere trattato dagli operatori con educazione, cortesia, e umanità anche in presenza di errori od omissioni;
    - a non subire costrizioni senza giustificato motivo;
    - a poter mantenere relazioni familiari e sociali anche con orari di visita che facilitino lo scambio;
- Per motivati e inderogabili motivi personali, in funzione delle condizioni cliniche e del parere del medico di reparto, sono concessi brevi permessi temporanei d'uscita nel caso

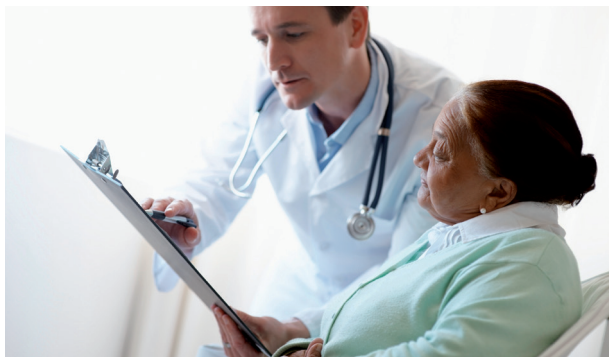


di degenza in riabilitazione; tali permessi sono concessi per facilitare il reinserimento nella propria abitazione.

## 2. Rispetto della qualità e dell'adeguatezza dell'assistenza e dei servizi

Il Cittadino ha diritto:

- ad avere la garanzia che le liste di attesa per i ricoveri programmati siano basate su criteri definiti in base alla gravità della patologia;
- ad essere assistito con cura e competenza dalla fase di accoglimento alla dimissione ed essere inserito, quando indicato, in un programma di continuità delle cure;
- a ricevere trattamenti e terapie secondo le modalità e gli orari stabiliti dal piano di cura;
- a ricevere la visita del proprio medico di famiglia durante la degenza e avere la garanzia che tra questo e i medici ospedalieri ci siano comunicazioni che garantiscano la continuità della cura alla dimissione;
- a ricevere per iscritto, al momento della dimissione, tutti i dati emersi dalle indagini, la terapia consigliata, i farmaci per il primo ciclo di terapia e il prospetto dei controlli successivi, quando opportuno;





- a disporre al momento della dimissione, se persona fragile, di tutti i servizi necessari ad assicurare la continuità di cura con un'adeguata presa in carico;
- ad avere la garanzia che le caratteristiche dell'équipe, per numero, qualificazione e professionalità degli operatori corrispondano, in tutti i periodi dell'anno, a criteri coerenti con i requisiti di sicurezza dell'assistenza;
- a essere facilitato nell'accesso alle prestazioni sanitarie, evitando file inutili, passaggi tra diversi operatori e uffici per una stessa prestazione e lunghi tempi di attesa per gli adempimenti formali connessi alle prestazioni;
- ad avere accanto a sé un familiare previa autorizzazione del medico di reparto.



### 3. Diritto all'informazione

Il Cittadino ha diritto:

- ad avere informazioni sulla struttura e sui servizi sanitari (orari, dislocazione, ecc.) e sulla loro accessibilità;
- a riconoscere autonomamente il profilo professionale e la posizione funzionale e l'identità degli operatori, attraverso l'apposito cartellino;
- ad essere ascoltato dagli operatori in merito a sintomi ed esperienze che possono meglio inquadrare le condizioni cliniche;
- ad esprimere in base alle notizie ricevute, anche relativamente ai possibili disagi conseguenti al trattamento, il consenso informato o il dissenso prima di essere sottoposto a prestazioni, terapie od interventi;
- a negare la propria autorizzazione ad eventuali sperimentazioni o ad



altre procedure che non ritenga accettabili sulla base delle proprie convinzioni etiche e religiose;

- ad essere informato su indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili altrove;
- ad essere informato sul proprio stato di salute in modo completo e comprensibile in merito alla diagnosi, alla cura proposta, ai rischi connessi, alle alternative possibili e alla prognosi;
- a richiedere uno o più consulti a consulenti di fiducia esterni all'Azienda, senza timore di veder compromesso il proprio percorso di cura;
- ad avere la garanzia dell'accesso alle informazioni superando eventuali difficoltà linguistico-culturali;
- a essere informato sui motivi di eventuali rinvii nell'effettuazione degli interventi programmati o del protrarsi della degenza oltre il previsto;
- ad avere una documentazione clinica chiara, leggibile e completa, nonché a poterne ricevere copia in tempi certi.

#### 4. Diritto alla sicurezza e alla privacy

Il Cittadino ha diritto:

- alla garanzia della riservatezza sui dati relativi alla propria patologia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- alla garanzia del rispetto della propria volontà di non informare alcuno sulla propria presenza nelle strutture aziendali;
- ad avere la possibilità di indicare le persone che possono ricevere informazioni cliniche che lo riguardano;
- ad essere visitato ed essere sottoposto a procedure diagnostiche/terapeutiche in ambienti che assicurino la riservatezza;
- ad essere assistito con modalità conformi agli standard internazionali di sicurezza ai quali l'Azienda sanitaria ha aderito;



- ad essere avvertito dei rischi e protetto dalle radiazioni in casi di accertamenti radiologici;
- ad avere la garanzia che sono definite ed adottate procedure per evitare scambi di persona negli accertamenti, nelle prestazioni, negli interventi e in tutte le pratiche quotidiane che lo vedono coinvolto;
- ad avere la garanzia che per le strutture, le strumentazioni e gli impianti siano definite procedure per il controllo della sicurezza e del funzionamento;
- ad avere la garanzia che sia assicurato il rispetto del divieto di fumo in tutti i locali;
- a ricevere il supporto e l'assistenza necessari in caso di emergenza o in presenza di situazioni critiche dal personale costantemente formato sui comportamenti da tenere.



## 5. Diritto al comfort

Il Cittadino ha diritto:

- ad un adeguato abbattimento delle barriere architettoniche, compresa la disponibilità di ascensori funzionali e funzionanti, che assicuri una mobilità compatibile con le possibili condizioni di disagio e disabilità;
- ad avere la garanzia che siano definiti e adottati protocolli per il controllo e il rispetto delle norme igieniche degli ambienti e dei materiali in uso;
- ad avere la garanzia di una dieta e nutrizione variata, di buona qualità, igienicamente sicura e adeguata alla propria patologia;
- a disporre di sale di attesa adeguate per le visite, gli esami, le terapie e i colloqui;
- ad avere a disposizione sistemi di chiamata o allarme efficaci, dai quali ricevere tempestiva risposta.

## 6. Tutela dei diritti

Il Cittadino ha diritto:

- a presentare segnalazioni e reclami, ricevendo tempestive e adeguate informazioni sull'esito dell'istruttoria effettuata;
- ad essere rappresentato da organismi di tutela nei casi in cui ravvisi mancanze o inadempienze da parte del personale o dell'amministrazione.







## DOVERI

L'Azienda sanitaria intende promuovere la centralità degli interessi dell'Assistito nelle attività quotidiane che lo riguardano e per questa ragione sottopone a continue revisioni la propria organizzazione. Affinché tale sistema possa funzionare al meglio sono graditi i suggerimenti da parte dei Cittadini, ma sono altresì richiesti comportamenti responsabili anche da parte degli Assistiti e dei loro Familiari. Il Cittadino ha quindi ben precisi diritti, ma ha anche doveri nei confronti dell'organizzazione di cui si serve, degli operatori e degli altri Ospiti della struttura sanitaria.

I doveri delle persone che accedono ai servizi aziendali sono stati raggruppati in cinque categorie:

- Regole di convivenza ospedaliera
- Tutela della propria e altrui salute
- Rispetto del lavoro di tutti gli operatori
- Rispetto dei locali, degli arredi e delle attrezzature
- Rispetto delle norme di sicurezza aziendali

### 1. Regole di convivenza ospedaliera

Il Cittadino ha il dovere:

- di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, rispettoso dei diritti e della riservatezza degli altri Assistiti, evitando di disturbare con uso smodato di dispositivi mobili, di provocare disagio agli altri cittadini o intralcio alle attività dei sanitari con comportamenti incongrui;
- di rispettare gli orari di accesso alle strutture al fine di permettere il normale svolgimento dell'attività assistenziale e clinica, favorendo la quiete e il riposo degli altri pazienti;

- di attendere educatamente il proprio turno quando si trovi in un contesto di attività sanitarie programmate.

## 2. Tutela della propria e altrui salute



Il Cittadino ha il dovere:

- di rispettare le regole aziendali sul divieto di fumo;
- di evitare l'introduzione di alimenti, bevande e sostanze di qualsiasi tipo senza autorizzazione;
  - di informare il personale sanitario sui farmaci normalmente assunti e di attenersi scrupolosamente alle indicazioni ricevute;
  - di rispettare, e far rispettare ai propri familiari, i comportamenti prescritti al fine di prevenire la diffusione di infezioni: lavarsi le mani e usare i dispositivi di protezione (mascherina, guanti, ecc.), come indicato dagli operatori sanitari;
- di sottoporsi alle vaccinazioni previste così come indicato dal proprio Medico curante e dai sanitari del Dipartimento di Prevenzione.



## 3. Rispetto del lavoro di tutti gli operatori

Il Cittadino ha il dovere:

- di collaborare con il personale al fine di facilitare la corretta effettuazione delle prestazioni sanitarie;
- di comunicare tempestivamente l'eventuale rinuncia alla prestazione, al ricovero, all'intervento o a qualsiasi altro atto diagnostico o terapeutico, in modo da non impegnare risorse inutilmente;
- di non allontanarsi o assumere iniziative di propria volontà senza l'autorizzazione del personale che risponde della conduzione del reparto/servizio;
- di rispettare la professionalità e dignità degli operatori;



- di evitare comportamenti aggressivi e violenti, anche solo verbalmente, nei confronti degli operatori.

#### 4. Rispetto dei locali, degli arredi e delle attrezzature

Il Cittadino ha il dovere:

- di contribuire a mantenere in buono stato gli ambienti, gli arredi e le attrezzature, evitando di danneggiarle o di insudiciarle, rispettando le comuni norme igieniche, la funzionalità e le modalità d'uso così come illustrate dagli operatori, segnalando le eventuali disfunzioni e riservando la manutenzione di qualsiasi tipo agli addetti.

#### 5. Rispetto delle norme di sicurezza aziendali

Il Cittadino ha il dovere:

- di rispettare le indicazioni relative alla sicurezza presenti nella struttura e riportate sia nel materiale informativo consegnato al momento dell'accesso, che nel materiale informativo disponibile in ogni struttura, anche indicato da apposita segnaletica;
- di riferire al personale le situazioni individuate come fonti di possibile pericolo al fine di consentirne la correzione con misure appropriate da parte del personale stesso o attraverso l'allertamento del personale preposto alle manutenzioni o agli interventi urgenti;
- di attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite dal personale, previste dai piani di emergenza predisposti, nel caso si verificano emergenze di qualsiasi genere;
- di evitare comportamenti non appropriati alle situazioni impreviste di qualsiasi tipo, attenendosi al divieto di assumere decisioni autonome sui comportamenti da adottare, ma seguendo scrupolosamente le indicazioni del personale che è addestrato all'attuazione dei piani aziendali volti a fronteggiare ogni situazione critica.

**AGGIORNAMENTO MARZO 2021**

**CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEI CITTADINI E DEI LORO FAMILIARI**

**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Tel. +39 0432 552 796 - E-mail: [urp@asufc.sanita.fvg.it](mailto:urp@asufc.sanita.fvg.it)

**Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale**

Sede legale: Via Pozzuolo, 330 - 33100 Udine - Italia Sede operativa: P. le Santa Maria della Misericordia, 15 - 33100 Udine - Italia Azienda Sanitaria Informa: +39 0432 554 440

[www.asufc.sanita.fvg.it](http://www.asufc.sanita.fvg.it)