

# carta

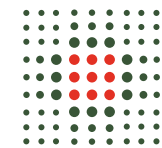
## dei diritti e doveri del cittadino



che accede  
ai servizi  
sanitari



Ufficio Comunicazione Aziendale



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**  
**EMILIA-ROMAGNA**  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma

perchè

una **carta**  
dei **diritti e doveri**

per riaffermare i diritti umani  
**fondamentali di tutti i cittadini;**

per coniugare professionalità e competenza  
**con rispetto ed attenzione;**

per avvicinare cura e prestazioni  
**alle necessità di ogni cittadino;**

per gettare un ponte tra servizio e richieste senza  
perdere di vista la qualità e guadagnare  
**in cortesia, umanità e riconoscenza.**

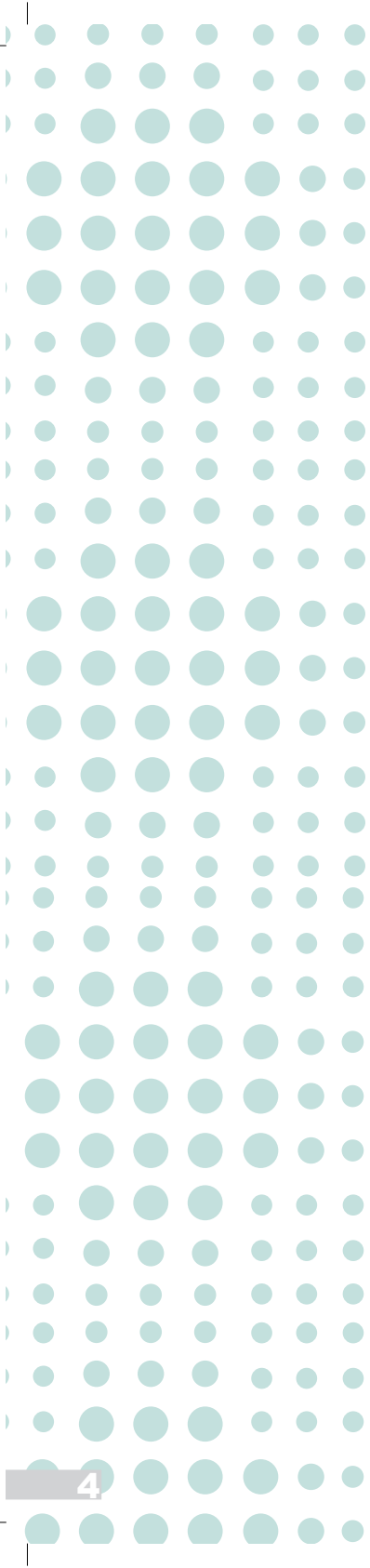
I componenti del Comitato Consultivo Misto (C.C.M.) del Distretto di Fidenza e Ospedale di Fidenza e San Secondo hanno lavorato insieme agli operatori dell' Azienda con questi intendimenti e sono orgogliosi di dimostrare come, con la collaborazione e

l' impegno, si possono raggiungere obiettivi comuni, finalizzati a migliorare e garantire prestazioni di qualità per tutti.

Il C.C.M. auspica che sia gli operatori sanitari che i cittadini, trovino in queste pagine un impegno reciproco per assicurare le cure, le prestazioni e i servizi atti a garantire adeguati livelli di salute per tutti nel rispetto del lavoro di ciascuno.

I componenti del C.C.M. si impegnano a svolgere attività di monitoraggio e controllo, individuando criteri e strumenti di valutazione idonei a misurare l' applicazione di quanto espresso in questa carta e a verificare l' attuazione degli impegni assunti e sottoscritti in essa.

*Il Presidente del Comitato Consultivo Misto  
del Distretto di Fidenza e Ospedale di Fidenza  
e San Secondo  
Fernanda Campanini*



La redazione della Carta dei Diritti e dei Doveri del cittadino che accede ai servizi sanitari segna un passo importante per l' Azienda USL di Parma sulla strada di una sempre maggiore partecipazione e collaborazione di tutte le componenti, istituzionali e non, del tessuto sociale della provincia di Parma alla realizzazione del processo di miglioramento dei servizi offerti ed alla manifestazione di nuove proposte e iniziative in ambito sanitario.

Se il favorire la partecipazione dei cittadini è uno dei valori fondanti dell' Azienda USL di Parma, così come sancito anche nell' Atto Aziendale, parimenti l' adempimento di alcuni doveri da parte del cittadino costituisce la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

In questa mutua reciprocità di impegni e di intenti matura e si consolida il rapporto Operatore-Cittadino.

Attorno a questo binomio nevralgico ed indissolubile che da corpo ed anima alla vera identità del sistema sanitario, in quanto al "servizio" della Persona, l' Azienda USL di Parma intende incardinare i valori fondanti la propria mission: l' equità, la trasparenza, il rispetto della dignità e dei diritti.

Ai componenti del Comitato Consultivo Misto del Distretto di Fidenza e Ospedale di Fidenza e San Secondo che, assieme agli operatori dell' Azienda, hanno dato vita al documento vada il sincero ringraziamento mio personale e dell' Azienda per il lavoro svolto e per l' impegno costante nel dare voce a chi non parla, dignità e tutela a chi ne ha pieno diritto, speranza e sicurezza a chi nel prossimo, operatore sanitario in primis, deve poter vedere risplendere il proprio sorriso e la propria voglia di vivere.

*Il Direttore Generale  
Azienda USL di Parma  
Maria Lazzarato*

# diritti

## **art.1 Centralità della persona e del bisogno di salute**

L'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti, consapevole che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

**1.1** Ogni cittadino ha diritto al rispetto della propria persona e ad alla dignità dovuta ad ogni essere umano;

**1.2** Ogni cittadino ha il diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione e trattato con umanità e gentilezza;

**1.3** Ogni cittadino ha il diritto di essere identificato con il proprio nome e cognome, anziché con un numero o il nome della malattia che lo riguarda;

**1.4** Ogni cittadino ha il diritto, comunque, ad una assistenza medica, psicologica e religiosa che gli garantisca ogni possibile sollievo, con il ricorso alle tecniche più avanzate di lotta contro il dolore e che la sofferenza inevitabile o la morte avvengano in condizioni dignitose, rispettose della propria persona, in luogo adatto e con il conforto dei famigliari;

## **art.2 Salute come espressione di benessere globale della persona**

L'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma si rivolge alla persona nella sua interezza ed unicità e propone trattamenti rispettosi dell'individuo e della sua personalità.

**2.1** Per tutti i cittadini ed in particolare nei confronti delle categorie deboli l'Azienda si impegna a mettere in atto tutti gli strumenti e metodologie atte a migliorare la risposta al bisogno e l'accesso alle strutture;

**2.2** Il medico di base ed il Distretto sono i primi punti di riferimento del cittadino per i propri bisogni sanitari. Il cittadino ha il diritto di scegliere il proprio medico di fiducia nel rispetto delle norme vigenti.

**2.3** Ogni cittadino ha il diritto di ricevere da ciascun operatore, in relazione alla competenza, le informazioni richieste, con rispetto e disponibilità;

**2.4** I cittadini hanno il diritto ad essere assistiti da personale qualificato ed identificabile; cioè di conoscere il nome degli operatori dai quali ricevono la prestazione.



### **art.3 Coinvolgimento e libertà di scelta**

L'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma fa dell'informazione e della trasparenza gli elementi cardine su cui si fonda la possibilità dell'individuo di scegliere fra le opportunità messe a disposizione per il mantenimento ed il ristabilimento della salute.

**3.1** Ogni cittadino ha diritto di ottenere dai medici responsabili una informazione completa riguardante la diagnosi, anche se provvisoria, l'indirizzo terapeutico e la prognosi, in termini tali da poterli agevolmente comprendere e a disporre di una cartella clinica, chiara e leggibile, che contenga tutte le informazioni indispensabili sulla sua malattia e sulle cure praticate;

**3.2** Ogni cittadino può essere sottoposto a particolari terapie o prove strumentali invasive o che necessitino di utilizzo di mezzi di contrasto, solo se adeguatamente informato e se ritiene di dare il proprio consenso che dovrà essere espresso in forma scritta. Ha il diritto di rifiutare il trattamento sanitario, salvo nei casi particolari in cui la legge disponga diversamente, e di essere informato delle conseguenze che il suo rifiuto comporta. Ha, altresì, il diritto alla massima informazione su tutti i trattamenti alternativi, eseguibili anche in altre sedi.

Quanto sopra ad esclusione di interventi volti alla salvaguardia della vita, anche nei casi di accesso urgente alle strutture sanitarie in condizioni di incoscienza;

**3.3** Ogni cittadino ha il diritto, su sua esplicita richiesta, a non essere informato, indicando la persona che deve essere informata al posto suo;

**3.4** Ogni cittadino deve essere preventivamente informato qualora vengano condotte sperimentazioni di farmaci, di nuovi metodi di diagnosi e cura che lo coinvolgono; egli può rifiutarsi di partecipare a tali ricerche: l'eventuale assenso alla sperimentazione deve avere la forma scritta;

**3.5** Ogni cittadino ha diritto a ricevere dalle strutture sanitarie tutte le informazioni circa il catalogo delle prestazioni erogate e relative modalità di accesso; ha inoltre il diritto di presentare proposte, suggerimenti, osservazioni o segnalazioni e di essere adeguatamente informato sugli sviluppi degli stessi, come previsto dall'articolo 14 del Decreto Legislativo n 502/92;

**3.6** Ogni cittadino ha diritto alla segretezza dei dati relativi alla propria malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi .

#### **art.4** Equità e imparzialità di trattamento

L'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma garantisce assistenza appropriata alle necessità di salute di ogni individuo ivi comprese la prevenzione e le attività di promozione alla salute, indipendentemente dall'età, dal sesso, dalla diversa etnia, dalle disponibilità finanziarie e dalla fede religiosa e politica.

**4.1** Tutti i cittadini hanno diritto al trattamento medico, chirurgico e all'assistenza necessari alla loro salute od al loro benessere, indipendentemente dall'età, dal sesso, dall'etnia, disponibilità finanziarie e dalla loro fede religiosa e politica;

**4.2** Il cittadino ricoverato ha diritto alla visita del medico di famiglia e ad una fattiva collaborazione di questi con il medico di struttura per promuovere la continuità dell'assistenza sia nel corso del ricovero che in caso di dimissione o di trasferimento;

**4.3** La persona ricoverata ha diritto al rispetto delle proprie abitudini di vita compatibilmente con le esigenze degli altri ospiti e della organizzazione della struttura;

**4.4** Il ricoverato ha diritto ad essere assistito e confortato dai propri parenti o conoscenti, ai quali va riconosciuta la possibilità di accedere agli edifici ospedalieri e d alle corsie in orari compatibili con l'attività medico-curativa e, nel rispetto di indispensabili norme igieniche ed organizzative;

**4.5** La donna in gravidanza ha il diritto di essere assistita durante la gestazione ed il parto dalla Équipe di operatori mediante uno stretto raccordo tra consultori familiari, strutture ospedaliere e servizi territoriali, nel rispetto dei suoi valori e della sua cultura;

**4.6** Il bambino ricoverato ha diritto alla presenza di un familiare nell'intero arco delle 24 ore, per garantire la continuità del rapporto familiare-affettivo durante il periodo di ospedalizzazione;

**4.7** Il malato psichico ed ogni altro soggetto debole ha diritto ad essere considerato con ogni rispetto e dignità. L'Azienda si impegna quindi a fornire spazi che garantiscano un'adeguata accoglienza e salubrità igienico-ambientale; a promuovere attività singole e/o di gruppo che permettano al paziente di esprimere la propria autonomia e le proprie capacità decisionali, consentendo tuttavia una corretta riservatezza in ambiti logistici adeguati allo scopo.

**4.8** Ogni ricoverato ha il diritto che venga rispettato il pudore del proprio corpo e che venga tutelato il carattere riservato delle sue dichiarazioni al personale, nonché delle indagini e dei trattamenti cui è sottoposto.

# doveri

**art1** Gli operatori hanno il dovere di rispettare gli orari di inizio di attività, di apertura dei servizi ai cittadini;

**art2** Ogni utente ha il dovere di collaborare con il personale per contribuire alla migliore efficacia e corretta gestione del servizio, rispettandone le regole di funzionamento, il lavoro del personale nonché le esigenze degli altri utenti;

**art3** E' dovere di ogni cittadino attenersi alle indicazioni espresse nei luoghi di degenza o di cura ed in particolare:

- rispettare gli orari di accesso;
- rispettare gli orari di prenotazione ed informare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie per evitare sprechi di tempi e di risorse;
- rispettare il riposo altrui eliminando il più possibile le fonti di disturbo;

**art4** Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture di questa U.S.L. ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;

**art5** Per motivi di sicurezza igienico sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dieci; situazioni eccezionali, di particolare risvolto emotivo, potranno essere prese in considerazione rivolgendosi ai coordinatori della struttura operativa;

**art6** In tutte le strutture dell'Azienda nel rispetto delle normative vigenti è vietato fumare; il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri ed è un sano e personale stile di vita;

**art7** 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;

**art.8** Ogni utente ha il dovere di contribuire attivamente alla gestione delle strutture di questa Azienda, sia in forma individuale che tramite le Associazioni di Volontariato e gli Organismi di Tutela dei diritti dei cittadini, operanti sul territorio.



## RIFERIMENTI LEGISLATIVI

•COSTITUZIONE DELLA REPUBBLICA ITALIANA:  
Art.2, Art.32

•DECRETO LEGGE 30.12.1992, n° 502 e successive  
modificazioni (Riforma della disciplina sanitaria):  
Art. 1 comma 2; Art. 14 comma 1

•DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI  
MINISTRI 19. 05. 1995 "Schema di riferimento della  
Carta dei Servizi Pubblici Sanitari"

•LEGGE REGIONALE EMILIA ROMAGNA 12.05.1994,  
n° 19 e successive modificazioni: Art. 15 comma 1;  
Art. 15 comma 2

•LEGGE REGIONALE EMILIA ROMAGNA 23.12.2004,  
n° 29

•LEGGE REGIONALE EMILIA ROMAGNA 21.02.2005,  
n° 12

• PIANO SANITARIO REGIONALE 1999/2001:  
Linee Guida.  
Delibera N°320/2000 del 01/03/2000

### nota:

La presente carta dei diritti e dei doveri è stata realizzata a cura del C.C.M. dell'Azienda Usl di Parma -Distretto di Fidenza e Presidio Ospedaliero di Fidenza e San Secondo, rappresentati dalle associazioni di volontariato: AIDO, AVIS, AVO, Croce Verde, CTDM, Lega Contro i Tumori, Pubblica Assistenza, in collaborazione con L'Ufficio Comunicazione Aziendale dell' Azienda USL di Parma, L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Distretto di Fidenza ed il contributo degli Operatori Sanitari del Distretto e Ospedale di Fidenza e San Secondo.