



CARTA dei DIRITTI e DOVERI del PAZIENTE



Antonio Cardarelli
AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE



indice

Presentazione della Carta dei Diritti e dei Doveri	3
Diritti alla tutela della Salute	4
Diritto all'Informazione	5
Diritto ad esprimere il consenso informato	6
I Diritti dell'utente	7
Informativa sui diritti dei pazienti ricoverati in ospedale	8
I Diritti ed i Doveri	9
Informazioni utili per la degenza	10
È vietato ai degenti	12
Diritto al primo soccorso ed al soccorso sanitario in emergenza	13
Diritto ad accedere alle prestazioni ambulatoriali e ai ricoveri programmati	14
Diritto all'opzione della libera scelta del medico	15
Diritto al rispetto del tempo	16
Il dovere di fornire i propri dati	17
Il dovere di conferire i tributi	18
Modalità di pagamento tickets	19
Diritto alla riservatezza	20
Informativa all'assistito in materia di protezione dei dati personali	21
L'esercizio di tutela dei diritti	22
Diritto alla partecipazione	23
Regolamento di Pubblica Tutela	24
Il logo del Cardarelli	27
I recapiti dell'U.R.P.	28



La Carta dei diritti e dei doveri del Paziente intende mettere al centro degli adempimenti assistenziali il riconoscimento dei diritti dell'utente che è ricoverato in ospedale.

L'osservanza dei diritti nell'accesso ai servizi comporta l'adempimento dei doveri, anche da parte dei fruitori delle prestazioni assistenziali.

L'impegno personale al riconoscimento dei diritti si traduce in manifestazione di rispetto verso la collettività e verso le istituzioni che erogano i servizi ai cittadini.

Conoscere i diritti ed i doveri del Paziente ricoverato consente agli operatori delle strutture sanitarie di migliorare la qualità delle prestazioni erogate all'utenza.



Diritto alla tutela della salute

Il cittadino-utente ha il diritto ad essere assistito e curato dalle istituzioni che erogano i servizi sanitari, nel rispetto delle risorse rese disponibili dal S.S.N.

La tutela della salute pubblica è un diritto sancito dall'articolo 32 del Codice costituzionale che recita: "La Repubblica tutela la salute come diritto dell'individuo ed interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti... La legge non può, in nessun caso, violare i limiti della persona umana"

Il Paziente ricoverato, pertanto, ha il diritto di essere assistito e curato con tempestività, dedizione e perizia, nel rispetto della sua dignità umana e delle sue convinzioni culturali e religiose.



Diritto all'informazione

Il paziente ha il diritto di acquisire dalla struttura ospedaliera che lo accoglie le seguenti informazioni:

- le informazioni che indicano la tipologia delle prestazioni sanitarie erogabili e le relative modalità di fruizione;
- le informazioni che orientano l'accesso ai servizi, nonché i tempi di attesa che intercorrono tra la richiesta e l'erogazione della prestazione attesa.

Il paziente ha il diritto di conoscere dal medico che lo cura:

- l'incidenza dei rischi connessi al trattamento chirurgico o terapeutico a cui viene sottoposto;
- la prognosi della sua malattia, nonché gli esiti ad essa correlati o che potrebbero derivare dagli interventi chirurgici e/o terapeutici espletati.

Il paziente ha, inoltre, diritto di richiedere, dopo la sua dimissione, copia della cartella clinica che reca le informazioni riguardanti la diagnosi, i trattamenti terapeutici, gli esami diagnostici e/o di laboratorio, il decorso clinico, gli interventi di carattere chirurgico e clinico eseguiti durante la degenza.



Diritto ad esprimere il consenso informato



Il Paziente ha il diritto di conoscere la diagnosi e la prognosi della sua malattia; la natura e l'incidenza dei rischi clinici connessi ai trattamenti chirurgici e/o terapeutici ai quali deve essere sottoposto in ospedale.

Il Paziente ha il diritto di esprimere liberamente ed in maniera consapevole il proprio consenso all'esecuzione dei trattamenti chirurgici e/o terapeutici che gli vengono prescritti e che potrebbero comportare rischi o esiti indesiderati per la salute.

Il Paziente deve sapere che la sua manifestazione di consenso a sottoporsi ai trattamenti chirurgici e terapeutici prescritti, non solleva il medico delle responsabilità professionali connesse alla corretta esecuzione della prestazione sanitaria erogata.

Nei casi in cui il Paziente è in imminente pericolo di vita, il medico può intervenire con urgenza omettendo l'obbligo di acquisire il consenso informato da parte del paziente, al fine di poter perseguire le finalità di tutela della salute dello stesso.





I diritti dell'utente

L'Azienda ospedaliera "A.Cardarelli", nell'ottica di recepire le indicazioni formulate nella "Carta europea dei diritti del Malato", presentata a Bruxelles il 15-11-2002, ha divulgato, mediante affissione, un'informativa che reca i diritti dei pazienti ricoverati in ospedale.

L'informativa sui diritti dei pazienti ricoverati, che viene di seguito riportata, finalizza le azioni ed i comportamenti degli operatori sanitari all'osservanza dei diritti dell'utente ricoverato nell'adempimento degli standards di qualità dei servizi erogati.



Informativa sui diritti dei pazienti ricoverati in ospedale

Il Paziente ricoverato in ospedale è portatore dei seguenti diritti:

- essere assistito e curato con dedizione e perizia, nel rispetto della sua dignità umana e della sua riservatezza;
- conoscere tutte le informazioni che attengono al suo stato di salute, al decorso della sua malattia ed alle relative prognosi;
- conoscere l'entità e la tipologia degli interventi sanitari a cui deve essere sottoposto, nonché gli eventuali rischi derivanti dalla esecuzione di tali interventi;
- ricevere tutti i giorni le visite dei familiari, dei parenti o dei visitatori negli orari stabiliti dall'ospedale;
- ricevere tre pasti al giorno: colazione, pranzo e cena che devono essere serviti caldi e negli orari prestabiliti;
- essere lavato ed essere imboccato, se non è autosufficiente.
- Il Paziente ha il diritto ad una degenza confortevole ed ad essere assistito in ambienti puliti e sicuri.
- Il Paziente ha il diritto, prima del ricovero, all'opzione della libera scelta del medico che lo dovrà curare. L'Azienda ospedaliera applica, a tal fine, l'istituto della libera professione intramoenia (A.L.P.I.).
- Il Paziente ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano e ad esprimere liberamente il consenso al trattamento dei suoi dati.
- Il Paziente non è tenuto ad elargire alcun compenso o regalo al personale per le prestazioni che gli vengono erogate.
- Il Paziente ha il diritto di inoltrare reclami o encomi rivolgendosi all'Ufficio Relazioni col Pubblico (U.R.P) che è ubicato al padiglione "N" piano terra. Può anche telefonare ai seguenti recapiti: 081 7473007/081 7473061 (fax)



I diritti e i doveri

L'utente, per favorire l'esercizio dei propri diritti, deve assumere un comportamento collaborativo verso la struttura ospedaliera che lo ospita e nei confronti degli operatori sanitari che lo assistono. Pertanto, è tenuto ad osservare alcune prassi che gli consentono di fruire correttamente delle prestazioni e dell'assistenza sanitaria erogate.

Il Paziente è, inoltre, tenuto ad osservare le regole che favoriscono una sana e civile permanenza in ospedale, non deve violare gli obblighi che assicurano il rispetto delle condizioni di salute degli altri degenti e non deve violare la dignità professionale degli operatori sanitari.

L'Azienda "A.Cardarelli", al fine di facilitare l'osservanza delle regole di una buona degenza, ha predisposto l'affissione nelle camere di degenza dei reparti di due informative destinate ai pazienti ricoverati che vengono di seguito riportate.

Informazioni utili per la degenza

1. Per ogni informazione riguardante il ricovero rivolgersi al Caposala o al personale infermieristico.
2. Ogni paziente ha in dotazione un armadietto, un comodino con servitore portavivande ed una sedia.
3. Ogni paziente ha il diritto al cambio quotidiano della biancheria da letto, salvo diversa necessità.
4. I prelievi ematici di routine vengono effettuati al mattino dalle ore **6.00**, salvo diversa prescrizione.
5. I pazienti sono informati quotidianamente dal personale infermieristico sulla necessità di restare digiuni per consentire l'esecuzione di indagini diagnostiche o terapeutiche, endoscopiche, radiologiche o specialistiche.
6. I pazienti possono ricevere in visita i propri famigliari esclusivamente dalle ore **13.00** alle **15.00** e dalle ore **18.00** alle ore **19.00**, fatta salva diversa disposizione.
7. Le informazioni sullo stato di salute dei pazienti verranno comunicate dai medici del reparto. In orari prestabiliti, ai famigliari delegati dal paziente stesso.
8. I pazienti di **religione cattolica**, che possono deambulare e che desiderano esercitare il proprio culto religioso, possono accedere alla Cappella sita all'interno dell'Ospedale. Gli orari delle SS.Messe sono affissi in reparto. È possibile ricevere la visita di un cappellano, previa richiesta inoltrata al caposala.

9. All'atto della dimissione, il paziente impossibilitato a deambulare può essere prelevato con l'automobile da un familiare mediante permesso rilasciato per iscritto dal caposala o dal Primario.
10. È possibile, durante la degenza, delegare un proprio congiunto per la riscossione della pensione o per l'esecuzione di pratiche amministrative. Per essere supportati ad esercitare tali adempimenti è possibile rivolgersi alle assistenti sociali che sono reperibili tutti i giorni feriali in orario d'ufficio, presso il DEA (padiglione del Pronto Soccorso) ed al 1° piano del padiglione "F".
11. È possibile documentare la propria malattia al datore di lavoro, mediante fotocopia del cartellino di ricovero vidimato presso l'ufficio archivio della Direzione Medica di presidio entro le ore **13.00** dei giorni feriali.
12. Il caposala ed il personale infermieristico sono disponibili ad accogliere suggerimenti per migliorare il comfort alberghiero e per rendere quanto più confortevole la permanenza dei pazienti in ospedale.
13. Il paziente può essere chiamato ad esprimere il livello di gradimento, nonché la percezione della qualità dei servizi che gli sono stati erogati, utilizzando un apposito questionario che gli viene somministrato dal personale dell'ospedale.
14. Per esposti, reclami o anche encomi, è possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Marketing sanitario che è ubicato al piano terra padiglione "N" (monumentale). È possibile, inoltre, contattare l'U.R.P. telefonando ai seguenti recapiti: **081 7473007 081 7473061** (fax) dalle ore **9.00** alle ore **15.30** dei giorni feriali.

È vietato ai degenti

- Parlare ad alta voce ed arrecare disturbo ai pazienti.
- Fumare negli ambienti dell'Ospedale (Legge Nr.584 del 11/11/1975).
- Allontanarsi dal reparto. In caso di inosservanza il paziente sarà immediatamente dimesso.
- L'uso dei telefoni cellulari durante il giro di visita dei medici. Si raccomanda, comunque, un utilizzo moderato per non arrecare disturbo ad altri pazienti.
- Introdurre cibi dall'esterno, poiché il paziente è tenuto a consumare pasti secondo un regime dietetico fornito dall'Ospedale e stabilito dai medici.
- Assumere arbitrariamente farmaci al di fuori del programma terapeutico stabilito dai medici.
- Gettare carte o altri rifiuti a terra.
- Depositare qualunque oggetto sui davanzali delle finestre e sugli armadietti.
- L'ingresso al di fuori degli orari consentiti.
- L'ingresso dei bambini al di sotto dei 12 anni.
- La presenza notturna di familiari, se non espressamente autorizzata per iscritto.
- Introdurre dall'esterno sedie a sdraio, attrezzature e vettovaglie di vario tipo che non sono consentite per motivi di sicurezza ambientale.
- Utilizzare apparecchiature elettriche non fornite dall'Ospedale.

Diritto al primo soccorso ed al soccorso sanitario in condizione di emergenza

L'Azienda ospedaliera "A.Cardarelli" assicura ad un ampio bacino di utenza che abbraccia buona parte della Regione Campania, la tutela della salute dei cittadini che necessitano di assistenza e di soccorso sanitario erogati in emergenza.

Il Pronto Soccorso, che opera nell'ambito del Dipartimento di Emergenza, è attivo 24/24 h. Esso eroga assistenza per pazienti acuti affetti anche da patologie complesse che necessitano di un'assistenza multidisciplinare erogata in emergenza.

Al Pronto Soccorso dell'Ospedale "A.Cardarelli" afferisce anche l'utenza che viene prelevata con il servizio di emergenza fornito dal **118**, il quale è dedicato al trasporto dei cittadini che devono accedere al più vicino presidio di Pronto Soccorso per un intervento sanitario di urgenza.

Diritto ad accedere alle prestazioni ambulatoriali ed ai ricoveri programmati

Le prenotazioni delle prestazioni ambulatoriali e le procedure che consentono l'accesso ai ricoveri programmati vengono gestite dal Centro Unico Prenotazioni. Il CUP consente agli utenti di fare richiesta, mediante prenotazione, di prestazioni ambulatoriali alle quali si può accedere con impegnativa del medico di base, secondo le seguenti modalità:

1. presso gli **sportelli CUP** ubicati al piano terra del padiglione "N" (monumentale): dal lunedì al venerdì dalle ore **8.00** alle ore **18.30**. Il sabato dalle **8.00** alle **14.00**
2. **telefonticamente** utilizzando il numero verde **800.019.774**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore **12.00** alle **13.30/14.00- 18.30**.
3. tramite **Internet** solo per alcune prestazioni (la teleprenotazione per le prestazioni ambulatoriali è momentaneamente sospesa).

Il C.U.P regola l'accesso ai ricoveri programmati in day hospital e in day surgery. Le liste di attesa dei ricoveri programmati sono predisposte dai sanitari che erogano le prestazioni in regime di ricovero programmato. La posizione di progressione nelle liste di attesa viene stabilita dal medico in base alla gravità e all'urgenza della malattia dell'utente.



Diritto all'opzione della libera scelta del medico



La libera scelta del medico è un diritto del cittadino-utente che accede in ospedale per fruire dei servizi messi a disposizione dal S.S.N.

L'azienda "A.Cardarelli" attua l'istituto dell'attività libero professionale intramoenia (A.L.P.I.) secondo le indicazioni dettate dalla normativa vigente in materia.

Le modalità che consentono la fruizione delle prestazioni sanitarie erogate in regime di attività libero-professionale intramoenia sono trasparenti. Le condizioni per prenotare le visite in regime di A.L.P.I. sono indicate sulla home del sito dell'azienda: www.ospedalecardarelli.it e, sempre sul sito, è possibile prendere visione del tariffario A.L.P.I., recante l'elenco e le tariffe dei sanitari che effettuano le prestazioni in regime di attività libero professionale intramuraria.

L'Azienda ospedaliera "A.Cardarelli" ha destinato all'esercizio delle prestazioni in A.L.P.I. una struttura padiglionale ubicata nella palazzina "M" ed ha attivato una Commissione per regolamentare l'esercizio delle attività di carattere libero professionale intramuraria.

Diritto al rispetto del tempo

Il Paziente ha diritto a ricevere le prestazioni sanitarie di cui ha bisogno nei tempi previsti e secondo le modalità prestabilite.

L'utente ha diritto di conoscere i tempi di attesa che intercorrono tra la richiesta della prestazione sanitaria di cui necessita e la data prevista che reca l'indicazione con l'effettuazione della prestazione.

La tempestività nell'esecuzione delle prestazioni sanitarie è un dovere, soprattutto, nei casi che riguardano l'assistenza erogata in pronto soccorso e nei casi che richiedono trattamenti chirurgici e terapeutici finalizzati alla cura delle patologie oncologiche.

L'Azienda "A.Cardarelli" attua da tempo l'istituto dei ricoveri programmati chirurgici, sia in regime di day surgery che ordinario facendo ricorso al precovero, allo scopo di ridurre i tempi di attesa delle prestazioni sanitarie eseguibili in ricovero ordinario.

I tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali sono comunicati dal Centro Unico Prenotazioni. Le informazioni sulle modalità di accesso ai ricoveri programmati possono essere comunicate anche dall'Ufficio Relazioni col Pubblico e marketing sanitario.

Il dovere di fornire i propri dati



L'utente che accede nell'ospedale "A.Cardarelli" può essere ammesso:

- in regime di accettazione/ricovero di pronto soccorso, che non esita in ricovero ordinario;
- in regime di ricovero ordinario;
- in regime di ricovero programmato;
- su indicazione del protocollo di dimissione rilasciato dal pronto soccorso;
- con impegnativa del medico di base che consente l'accesso alle prestazioni sanitarie ambulatoriali.

L'utente ha l'obbligo di fornire i suoi dati anagrafici esibendo il proprio documento di riconoscimento e/o tessera sanitaria e, nel caso debba accedere a visita ambulatoriale, deve fornire l'impegnativa del medico di base anche se gode di esenzione.

Il dovere di conferire i tributi

L'utente è tenuto a conferire i tributi imposti dalle norme in materia di fiscalità sanitaria. Le prestazioni sanitarie che comportano per l'utente l'obbligo di fornire i tributi sono:

- le prestazioni fornite in ambulatorio, mediante impegnativa del medico di base,
- le prestazioni fornite, su richiesta dell'utente, in regime di attività libero professionale intramoenia (A.L.P.I.).

Nel primo caso, l'utente è tenuto a pagare il ticket previsto dalle norme vigenti in materia di fiscalità sanitaria, che regolano anche l'esenzione dal pagamento dello stesso ticket. Nel secondo caso, l'utente, che è intenzionato a fruire di una prestazione sanitaria facendo ricorso all'istituto dell'A.L.P.I., può inoltrare al CUP dell'A.L.P.I., secondo le modalità di accesso indicate sul sito aziendale, la richiesta di prestazione formulando, in maniera esplicita, l'opzione del medico che sceglie per potersi sottoporre a visita o agli interventi di carattere terapeutico o chirurgico dei quali necessita. Il riconoscimento dei compensi previsti per l'esecuzione delle prestazioni erogate in regime di attività libero professionale intramoenia è sancito dalle norme vigenti in materia di ordinamento sanitario ed è regolato da disposizioni e regolamenti aziendali finalizzati alla corretta gestione delle risorse dedicate all'esercizio dell'A.L.P.I.

Modalità di pagamento dei tickets

Le modalità di pagamento delle prestazioni sanitarie che vengono praticate in ambulatorio si esplicano presso l'Ufficio Ticket, ubicato al piano terra del padiglione "Palermo", nei seguenti giorni:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.30; il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Le quote di partecipazione indicate con la denominazione di ticket sono le seguenti:

- per i pazienti **sprovisti di esenzione** è previsto il pagamento della quota aggiuntiva di **20 euro** per ogni ricetta;
- per i pazienti possessori del codice di esenzione E10 è previsto il pagamento della quota aggiuntiva di 10 euro per ogni ricetta;
- per i pazienti che godono di **esenzione**, inclusi coloro a cui è riconosciuta l'esenzione per la patologia, è previsto il pagamento di una quota aggiuntiva di **5 euro** per ogni ricetta;
- sono dispensati dal pagamento della quota aggiuntiva di 5 euro i pazienti che hanno l'esenzione per motivi legati al reddito e che sono possessori dei seguenti codici di esenzione: E 02; E 03; E 04; 0 23; F 01; G 01; G 02; V 01; V 02.

Diritto alla riservatezza

Il diritto alla riservatezza è un diritto inviolabile della persona.

Esso rispecchia un valore etico orientato alla tutela della dignità del singolo cittadino e della collettività.

Il rispetto della riservatezza, finalizzata alla protezione dei dati personali, è regolato da una normativa che prescrive l'osservanza del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003).

In ambito sanitario, la protezione dei dati personali comporta l'osservanza delle misure di tutela e di sicurezza la cui applicazione deve essere costantemente perseguita per il corretto trattamento di tutte le informazioni che riguardano l'identità degli utenti nella condizione di pazienti ricoverati.

L'ospedale "A.Cardarelli" ha posto in essere le procedure necessarie ad assicurare la protezione dei dati personali nelle varie forme di esercizio del trattamento dei medesimi. Il Titolare del trattamento dei dati è il Direttore Generale. La gestione delle procedure di tutela della privacy aziendale è esercitata dall'Ufficio Relazioni col Pubblico.

Informativa all'assistito in materia di protezione dei dati personali

L'Azienda "A. Cardarelli" adotta, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs n. 196/2003, la presente informativa che mette al corrente l'assistito sulle modalità di trattamento dei dati che riguardano il suo stato di salute. I dati personali idonei a rivelare lo stato di salute degli utenti possono essere oggetto di trattamento secondo le indicazioni dettate dall'art. 26 del D.Lgs n. 196/2003. All'uopo, si illustra il seguente dettato:

1. I dati personali da Lei forniti saranno trattati nel rispetto della riservatezza e della normativa vigente in materia di privacy. I Suoi dati saranno raccolti per le finalità previste dal trattamento e consentite dalla legge.
2. Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio per le finalità ed i compiti d'istituto che ottemperano alla tutela della salute pubblica e l'eventuale rifiuto a fornire il consenso al trattamento dei dati personali non comporta alcuna conseguenza.
3. I Suoi dati non saranno comunicati a terzi se non per motivi consentiti dalla legge e per le finalità d'istituto. In ogni caso, non saranno oggetto di diffusione. I dati potranno essere/saranno comunicati esclusivamente per i motivi connessi ai compiti istituzionali e per le finalità previste dal dettato del D. Lgs n. 196/2003.
4. La presente informativa ed il consenso da Lei prestato si riferiscono alla pluralità delle prestazioni erogate, anche in tempi diversi, dalle Unità Operative Complesse che le forniscono assistenza in ospedale durante e dopo la degenza.
5. Il Titolare del trattamento è il Direttore Generale dell'Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale "A. Cardarelli".
6. I Responsabili del trattamento dei dati, individuati dal Titolare del trattamento con atto formale, sono i coordinatori dei Dipartimenti sanitari e/o i Direttori delle Unità Operative complesse dell'Area amministrativa.
7. L'Azienda "A. Cardarelli" ha individuato, per consentire l'esercizio dei diritti degli interessati a tutela della propria privacy, il Settore Privacy Aziendale che coordina le attività finalizzate alla protezione dei dati personali nell'ambito delle funzioni istituzionali esplicitate dal l'Ufficio Relazioni col Pubblico.
8. In ogni momento l'interessato potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo 8 del D.Lgs n. 196/2003.

L'esercizio di tutela dei diritti

La normativa vigente in materia di riordino della legislazione sanitaria (D.Lgs502/92) detta l'esercizio di tutela dei diritti dei cittadini che accedono alle strutture ed ai servizi a carico del S.S.N.

L'art.14 del D.Lgs 502/92 prevede che le Aziende sanitarie *“adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi che incidono sulla qualità dell'assistenza, al fine di garantire la tutela del cittadino avverso gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria”*.

L'esercizio di tutela dei diritti degli utenti che fruiscono dei servizi offerti dall'ospedale **“A.Cardarelli”** è disciplinato dal **Regolamento di Pubblica Tutela**.

Le funzioni istituzionali dedicate all'esercizio della tutela e della partecipazione dei cittadini-utenti che accedono in ospedale sono esercitate dall'Ufficio Relazioni col Pubblico e Marketing sanitario.

Diritto alla partecipazione

Il diritto dei cittadini-utenti alla partecipazione è sancito dall'art. 14 del D.Lgs n. 502/92, il quale prevede che le aziende sanitarie adottino *“forme di partecipazione delle organizzazioni dei cittadini e del volontariato impegnato nella tutela del diritto alla salute nelle attività relative alla programmazione, al controllo e alla valutazione dei servizi sanitari”*.

L'ospedale “A.Cardarelli” ha adottato appropriati regolamenti ed attivato procedure atte a consentire l'esercizio della partecipazione da parte delle organizzazioni rappresentative dei cittadini, sulla base dei rapporti di reciproca collaborazione, formalizzati con protocolli d'intesa o con convenzioni.

La presenza del volontariato in ospedale è regolata dall'U.R.P., che ha formulato e posto in essere il Regolamento del **Comitato Consultivo Misto Partecipativo**, al fine di dare compiutezza al Regolamento di Pubblica Tutela. Tale Comitato è un organismo collegiale e consultivo che assolve la funzione di migliorare la qualità dei servizi attraverso l'analisi partecipata della qualità, la quale si esplica mediante la rilevazione delle criticità e dei disservizi recepiti ed opportunamente valutati con la cooperazione delle organizzazioni di tutela dei malati.

Regolamento di pubblica tutela

Al fine di garantire l'esercizio di tutela dei diritti del cittadino-utente, l'Azienda "A.Cardarelli" ha adottato, in ottemperanza dell'art 14 del Dlgs 502/92, Il presente Regolamento di pubblica Tutela

Art.1: Gli utenti, i loro parenti o affini, gli organismi di volontariato operanti nel settore sanitario o assistenziale accreditati presso la Regione mediante l'iscrizione nell'apposito Albo, istituito con Legge regionale n.9 del '93, possono presentare osservazioni, proposte, segnalazioni o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruibilità delle prestazioni assistenziali.

Art.2: Gli utenti e gli altri soggetti individuati dall'art.1, esercitano il proprio diritto con:

- Comunicazione scritta in carta semplice, indirizzata al Direttore Generale, inviata a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento all'U.R.P.;
- Compilazione di apposito modello, per la rilevazione dei reclami, sottoscritto dall'utente e consegnato all'U.R.P.;
- Colloquio con operatore U.R.P, che annota sul modulo per la rilevazione dei reclami, i contenuti della segnalazione del disservizio.

I reclami non sottoscritti non comportano nessun obbligo di istruttoria.

Art.3: Le istanze, le proposte, le opposizioni o i reclami dovranno essere presentati nei modi e nelle forme previste dall'art.2 del presente Regolamento, entro 15 giorni dal momento in cui soggetti legittimati abbiano avuto conoscenza dell'atto o comportamento contestato.

Art.4: L'U.R.P. comunicherà ai Responsabili delle Unità Operative interessate notizia dell'opposizione, istanza o reclamo

affinchè vengano adottate tutte le misure per la risoluzione dell'eventuale disservizio, fornendo all'Ufficio competente, in tempi brevi, tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata ai soggetti di cui all'art.1 del presente Regolamento.

Art.5: L'U.R.P. , quando raccoglie un reclamo per disservizio, istituisce il ricorso sulla base degli elementi acquisibili e lo trasmette al Direttore Generale entro e non oltre il termine di 3 giorni o comunque nei tempi correlati all'urgenza del caso.

Art.6: Il Direttore Generale, su istruttoria dell'U.RP., ai sensi dell'art.14, comma 5 del DLgs. n. 502/92 e successive modificazioni, provvede o decide in via definitiva, dandone comunicazione all'interessato. Il reclamante verrà inoltre, informato che, qualora la risposta non fosse ritenuta soddisfacente, potrà produrre istanza di riesame entro 15 giorni dal ricevimento della stessa senza che tale facoltà impedisca o precluda il suo diritto di impugnativa in via giurisdizionale.

Art.7: Nell'istanza di riesame in carta semplice, indirizzata al Direttore Generale, consegnata direttamente o spedita all'U.RP. con raccomandata, l'interessato può anche addurre ulteriori elementi. L'U.R.P. trasmette copia di essa al Direttore dell'Unità Operativa competente, per riacquisire gli elementi sui quali basare la nuova istruttoria da trasmettere al Direttore Generale, che provvede o decide in via definitiva, dandone comunicazione al ricorrente entro 15giorni dal ricevimento dell'istanza di riesame.

IL COMITATO CONSULTIVO MISTO PARTECIPATIVO

Art.8: Al fine di favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini-utenti, la Direzione aziendale, avvalendosi del ruolo istituzionale dell'Ufficio Relazioni col Pubblico, ha istituito con atto deliberativo il Comitato Consultivo Misto Partecipativo. Il Comitato Consultivo Misto Partecipativo è un organismo collegiale consultivo misto che consente, alle organizzazioni rappresentative e/o di tutela dei cittadini di dialogare con le parti istituzionali preposte al controllo della qualità erogata

delle prestazioni. Esso, quindi, assolve le funzioni di orientare gli interventi diretti al miglioramento della qualità dei servizi sulla base delle valutazioni formulate dalle Associazioni di volontariato, utilizzando come strumenti per la rilevazione ed il monitoraggio gli indicatori di qualità individuati ai sensi del decreto ministeriale della Sanità del 15-10-1996. Il Comitato Consultivo Misto Partecipativo si istituisce con l'intento di realizzare un processo di analisi partecipata della qualità, col coinvolgimento delle organizzazioni di volontariato accreditate presso l'Azienda "A.Cardarelli" e viene costituito ai sensi dell'art. 14 DLgs. n.502/92, del D.P.C.M. del 19-05-1995, della Legge Regionale n.2 del 1998, della Legge regionale n.1 del 2-03-2006 nonché della Delibera di Giunta Regionale 205 del marzo 2007.

Il Comitato Consuntivo Misto Partecipativo è composto da:

- Direttore Generale o suo delegato;
- Direttore Sanitario;
- Direttore Medico di Presidio;
- Coordinatore degli Uffici in staff alla Direzione Generale;
- Due rappresentanti della componente clinica con funzione direttive di Dipartimento;
- Dirigente dell'U.R.P. e marketing sanitario;
- Associazioni di volontariato accreditate;
- Dirigente della Direzione Infermieristica aziendale;
- Referente dell'U.RP., preposto al coordinamento delle indicazioni attuative contenute nel Regolamento del Comitato Consultivo Misto Partecipativo.

Il Comitato Consultivo Misto Partecipativo è un organismo flessibile, suscettibile di integrazioni e modifiche nel tempo, il cui scopo è quello di favorire lo sviluppo di strategie operative finalizzate ad un miglior funzionamento della struttura ospedaliera e ad una maggiore efficacia dei livelli di assistenza, sulla base del confronto costante tra le parti istituzionali e le organizzazioni di tutela dei diritti dei cittadini-utenti.



Logo aziendale e foto area di competenza della **A.O.R.N** **“A. Cardarelli”**



Antonio Cardarelli
AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE

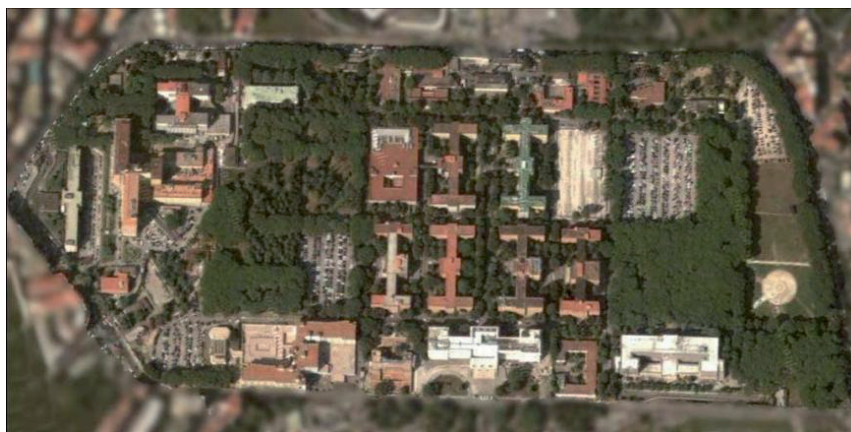


FOTO AEREA



Ministero della Salute

L'informazione, la tutela e la partecipazione, in ottemperanza al Regolamento di Pubblica Tutela, sono esercitate dall'Ufficio Relazioni col Pubblico e Marketing sanitario che è ubicato al piano terra del padiglione amministrativo, ala Nord.

- I recapiti dell'**U.R.P.** sono i seguenti:
- tel. **081 7473007**
- fax. **081 7473061**
- *mail:* us.relazioni.pubblico@aocardarelli.it
- Per informazioni, consultare il sito:
[www. aorncardarelli.it](http://www.aorncardarelli.it)

La Carta dei Diritti e dei Doveri del Paziente è stata elaborata dall'Ufficio Relazioni col Pubblico e Marketing sanitario
Stampa: Poligrafica F.lli Ariello - Editori s.a.s. - Napoli

