



Offre **informazioni, indicazioni** sull'organizzazione dell'Azienda, **richieste o segnalazioni**. Fornisce indicazioni sull'**accoglienza dei parenti dei malati**. L'ufficio è aperto presso l'atrio del Monoblocco (Azienda Ospedaliera di Padova, Via Giustiniani 2 - 35128 Padova) dal Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle 16.30.
TELEFONO: 049 821 3200 - 049 821 2090, FAX: 049 821 3364,
E-MAIL: urp@sanita.padova.it

Ultima revisione 05/04/2010



dell'
Azienda Ospedaliera di Padova

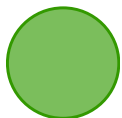
**la Tutela
dei pazienti**

AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA

Via Giustiniani, 2 - 35128 Padova

E-MAIL:

urp@sanita.padova.it



**Questo Ospedale fa parte del Progetto
"Ospedali per la promozione della salute
- Organizzazione Mondiale della Sanità -
Europa"**



Offre **informazioni, indicazioni** sull'organizzazione dell'Azienda, **richieste o segnalazioni**. Fornisce indicazioni sull'**accoglienza dei parenti dei malati**. L'ufficio è aperto presso l'atrio del Monoblocco (Azienda Ospedaliera di Padova, Via Giustiniani 2 - 35128 Padova) dal Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle 16.30.

TELEFONO: 049 821 3200 - 049 821 2090, FAX: 049 821 3364,

E-MAIL: urp@sanita.padova.it

*Gentile Signora, Gentile Signore,
al fine di rendere questa CARTA DEI SERVIZI uno strumento utile per Lei, per il Professionista della Sanità e per questa Azienda nel suo insieme, desidero farLe presente che, oltre ai vari momenti di consultazione, tramite la Conferenza dei Servizi e la Conferenza Consultiva del Volontariato, sarà costantemente informata/o di quanto si sta realizzando, in particolare su questi temi:*

** IL RAPPORTO PROFESSIONISTA DELLA SANITÀ E PAZIENTE*

** LA CONSAPEVOLEZZA DA PARTE DEL CITTADINO DEI PROPRI DIRITTI E DOVERI*

** LA VERIFICA DELLA QUALITÀ' PERCEPITA DAGLI UTENTI RIGUARDO SIA IL RICOVERO OSPEDALIERO SIA LE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE.*

Ringrazio sentitamente quanti, tra Cittadini, Malati e Professionisti della Sanità, contribuiranno a questo nuovo processo di partecipazione per una maggiore tutela della salute e una migliore cura della malattia.

Certo di fare cosa gradita offrendoLe questo documento, Le porgo distinti saluti.

**Il Direttore Generale
Dott. Adriano Cestroni**

- 7) Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in Reparto. Situazioni eccezionali di particolare rilievo affettivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al Personale Medico del Reparto.
- 8) In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli Operatori Sanitari.
- 9) Nella consapevolezza di essere parte di una comunità è molto importante evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline o televisioni con volume alto, ecc.). Per i Pazienti allettati l'uso del cellulare è vietato; tuttavia può essere utilizzato dalle persone che assistono, solo al di fuori del Reparto.
- 10) E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per le attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno.
- 11) 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.
- 12) L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- 13) E' opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro interesse.
- 14) Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.

COME L'AZIENDA TUTELA I SUOI PAZIENTI (Modalità di Tutela e di Verifica)

La seguente Comunicazione ed il Regolamento di Pubblica Tutela Le indicano le modalità di presentazione delle denunce, osservazioni, opposizioni e/o reclami, al fine di offrire un efficace strumento per tutelare i Suoi diritti e contribuire al miglioramento dei servizi, offerti da questa Azienda.

Comunicazione

Gentile Signora, Gentile Signore,
nell'eventualità Lei possa incontrare disservizi, atti o comportamenti che Le abbiano impedito od ostacolato nel ricevere le dovute prestazioni di assistenza sanitaria, può rivolgersi all'**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO** per presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, ed anche suggerimenti.

L'Ufficio Le potrà fornire ogni indicazione per garantire il suo Diritto alla Tutela ed inoltre provvederà con idonee iniziative a superare eventuali Suoi disagi.

Si porgono distinti saluti.

Il Direttore Generale
Dott. Adriano Cestroni

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

Titolo I

PRESENTAZIONE DELLE OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI, DENUNCE E RECLAMI

Art. 1

Gli Utenti, i Parenti o Affini, o Organismi di Volontariato e di Tutela dei diritti accreditati (e/o afferenti) presso l'Azienda Ospedaliera di Padova possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

Art. 2

Gli Utenti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano il proprio diritto con:

- 1) lettera in carta semplice, indirizzata e inviata all'Azienda Ospedaliera di Padova - Via Giustiniani 2, e/o consegnata e/o inviata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, (e/o alle eventuali sue articolazioni);
- 2) Compilazione dell'apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'URP;
- 3) Segnalazione telefonica o fax all'Ufficio sopraccitato;
- 4) Colloquio con un Operatore dell'URP.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà utilizzato il modulo predisposto, annotando quanto segnalato per l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

Nel caso di segnalazione verbale fatta su modulo dell'URP, l'utente segnalante apporrà la propria firma, controfirmata dall'Operatore URP.

"La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari dell'Azienda Ospedaliera di Padova."

I DOVERI

- 1) Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria di questa Azienda è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, ed a collaborare con il Personale Medico, Infermieristico, Tecnico e con la Direzione Sanitaria.
- 2) L'accesso in Ospedale o in un'altra struttura esprime da parte del Cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.
- 3) E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.
- 4) La convivenza all'interno dell'Ospedale impone il rispetto del proprio decoro con un abbigliamento consono sia all'interno della propria stanza sia fuori.
- 5) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- 6) Chiunque si trovi in questo Ospedale è tenuto al rispetto degli orari di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile evitare l'affollamento intorno ai letti.

7) Il Paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Quando il Paziente non sia in grado di decidere per sè stesso in piena autonomia le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

8) Il paziente ha diritto a che le informazioni relative alla propria malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segrete.

9) Il Paziente ha il diritto di rinunciare a cure e prestazioni programmate, informando tempestivamente i Sanitari che lo curano, delle sue intenzioni espressione della sua volontà.

10) Il Paziente ha diritto di presentare segnalazioni e inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminate dai responsabili della struttura ospedaliera, ed essere informato tempestivamente sull'esito delle stesse, secondo quanto previsto dal Regolamento di Pubblica Tutela di questa Azienda.

11) Il paziente ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Sanitari di questa Azienda Ospedaliera.

Art. 3

Le Osservazioni, le Opposizioni, le Denunce o i Reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5, del Decreto legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

Art. 4

Le Osservazioni, le Opposizioni, e le Denunce o i Reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati dall'URP, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruiti e trasmessi alla Direzione Generale entro un termine massimo di giorni 7, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

Art. 5

L'URP comunicherà ai Responsabili di Servizio interessati, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo, affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'Ufficio richiedente, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente, entro 30 giorni.

Art. 6

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Ospedaliera sono attribuite le seguenti funzioni:

a) riceve i Reclami, le Opposizioni, le Osservazioni e le Denunce in via amministrativa presentati dai soggetti di cui all'art 1 del presente Regolamento, per la tutela del cittadino avverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria;

b) predispone l'attività istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione, su delega del Direttore Generale;

REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL MALATO

I DIRITTI

- c) per i reclami di evidente complessità, provvede a curarne l'istruttoria, chiede parere alla Dirigenza Medica e/o Amministrativa e fornisce parere al Legale Rappresentante per la necessaria definizione; l'URP per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio richiedendo altresì relazioni o pareri ai Responsabili delle Strutture Operative, Servizi o Uffici;
- d) fornisce all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- e) predispone la comunicazione di risposta all'utente, a firma del Direttore Sanitario, in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni, non impedisce, né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del Decreto Legislativo 502/92, come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

Art. 7

Il Responsabile dell'URP, coadiuvato e/o tramite i suoi Collaboratori, svolge i seguenti compiti:

- a) accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate in via amministrativa ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento;
- b) provvede a istruire e a definire le segnalazioni di agevole risoluzione;
- c) dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta all'utente,
- d) attiva la Commissione Mista Conciliativa per l'esame delle segnalazioni di cui viene a conoscenza per il tramite delle Associazioni di Volontariato e degli Organismi di Tutela,
- e) invia la risposta all'utente e contestualmente ne invia copia al Responsabile del Servizio/Struttura Operativa/Ufficio interessato e al Direttore (Amministrativo e/o Sanitario) per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;
- f) provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

- 1) il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- 2) In particolare, durante la degenza ospedaliera, ha diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì, diritto ad essere interpellato con il "Lei".
- 3) Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- 4) Il Paziente ha diritto di ricevere un'assistenza medica ed infermieristica adeguata alla gravità della propria malattia.
- 5) Il Paziente ha diritto di ottenere dal Sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla prognosi.
- 6) In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e terapeutici; queste informazioni debbono riguardare anche le possibili alternative ed i potenziali rischi o disagi conseguenti il trattamento. Quando il Sanitario raggiunga la motivata convinzione dell'inopportunità di una informazione diretta, questa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI

Gentile Signora, Gentile Signore, confidiamo nella Vostra attenta partecipazione a queste disposizioni, sapendo che il rispetto è un impegno da parte di tutti: sia Vostro sia da parte degli Operatori Sanitari di questa Azienda. Siamo certi che non verrà a mancare la collaborazione e la disponibilità reciproca.

Il Regolamento dei Diritti e dei Doveri del Malato, predisposto da questa Azienda, si richiama ai principi enunciati nei seguenti documenti:

- "Costituzione Italiana", artt. 2-3-32, (approvata nel 1948)
- "Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo", art. 25 (approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU nel 1948)
- "Carta Sociale Europea 1961", artt. 11 e 13
- "Convenzione Internazionale dell'ONU sui Diritti Economici, Sociali e Culturali", art. 12, 1966
- "Carta dei Diritti del Paziente", approvata nel 1973 dall'American Hospital Association
- "Carta dei Diritti del Malato", adottata dalla CEE nel 1979
- "Carta dei 33 Diritti del Cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i Diritti del Malato, nel 1980
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970
- I 14 Diritti dei Cittadini - Protocollo Nazionale sul Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino approvato nel 1995

Titolo II

COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA ISTITUZIONE E DISCIPLINA DI FUNZIONAMENTO

Art. 8

Nei casi in cui l'istanza abbia per oggetto la segnalazione di atti, od omissioni, comportamenti e/o disservizi di particolare gravità riguardanti la violazione dei principi, fatti propri dalla Carta dei Diritti e dei Doveri, l'esame viene deferito alla Commissione Mista Conciliativa.

La Commissione Mista Conciliativa è costituita dai seguenti membri:

- il Presidente, designato dal Difensore Civico Regionale, tenuto conto dei Difensori Civici Provinciali o Comunali competenti del territorio, oppure persone estranee all'Azienda che diano affidamento per obiettività e competenza, dandone comunicazione alla rappresentanza della Conferenza dei Sindaci del territorio di riferimento;
- due membri designati dall'Azienda;
- due membri designati dalle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti.

La Commissione può estendere la partecipazione ad altre persone in relazione all'argomento trattato.

I componenti della Commissione hanno diritto al rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del SSN. Al Presidente della Commissione è, altresì, corrisposta per ogni giornata di partecipazione alle sedute della Commissione un'indennità di Euro 67,00 al lordo delle trattenute di legge

Art. 9

La Commissione si riunisce ogni qual volta pervengano alla stessa istanze di cui all'art. 8, tramite l'URP.

Le decisioni sono prese a maggioranza, che può essere espressa con diritto di voto. Le decisioni prese vengono trasmesse al Direttore Generale per eventuali successivi provvedimenti di competenza.

La Commissione Mista Conciliativa può avere anche compiti propositivi sulle materie riguardanti il miglior funzionamento delle strutture sanitarie. In tal senso sarà cura della Commissione far pervenire le osservazioni emerse al Direttore Generale.

Titolo III

CONFERENZA DEI SERVIZI

Art. 10

E' istituita presso l'Azienda Ospedaliera la Conferenza dei Servizi, presieduta dal Direttore Generale.

Le sue funzioni sono le seguenti:

- analisi dell'andamento dei servizi, in particolare in riferimento alla Carta dei Servizi;
- verifica e valutazione del raggiungimento degli obiettivi indicati nella Carta;
- presentazione di osservazioni e/o suggerimenti per contribuire al miglioramento degli stessi;
- indicazione di proposte.

Art. 11

La Conferenza dei Servizi è convocata con cadenza semestrale dal Direttore Generale, ed è composta da:

- Direttore Sanitario
- Direttore Amministrativo
- Dirigente Medico Ospedaliero
- Rappresentante Medico Università
- Responsabile URP
- nonché dai Rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti, afferenti all'Azienda.

Art. 12

Le Osservazioni e le Proposte emerse sia in sede di Conferenza dei Servizi sia attraverso modalità concordate ed uniformi (v. Protocolli d'Intesa con il Volontariato e/o Regolamento) e in sede di incontri con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, saranno tenuti in considerazione dalla Direzione Generale, al fine del miglioramento dei Servizi, purché non in contrasto con le norme vigenti.

Titolo IV

DIRITTO AL RISARCIMENTO E MODALITA' DI DISDETTA

Art. 13

Nel caso si rilevi un'inosservanza dell'obbligo di effettuazione della prestazione prenotata, l'Azienda è tenuta, oltre al rimborso d'ufficio della somma versata dall'assistito qualora questi rinunci ad effettuare la prestazione, al rilascio di un "bonum", pari a € 25,82 a titolo di risarcimento del disagio ed alla eventuale riprogrammazione della visita, con procedura preferenziale, rivolgendosi all'Ufficio preposto presso i Servizi Alberghieri.

In alternativa l'Utente può essere rimborsato con un "bonus" che gli dà il diritto di usufruire di analoga prestazione senza pagamento di ticket.

Nel caso in cui l'utente non possa presentarsi ad una prestazione prenotata, la disdetta deve avvenire nei seguenti termini:

5 giorni prima, per gli esami strumentali;

3 giorni prima, negli altri casi.

Altrimenti si deve pagare l'importo previsto, anche se esenti. (*Delibera Giunta Regionale Veneto n. 600/07*).

L'utente può disdire l'appuntamento con le stesse modalità di prenotazione. Al momento della disdetta dovrà comunicare gli estremi della prenotazione (nome e cognome del paziente, data di nascita, numero di prenotazione o di impegnativa e nominativo della persona che disdice la prenotazione).