



---

## **Regolamento dei diritti e dei doveri dell'utente**

---

### **Art. 1**

Il cittadino ha diritto ad essere accolto, assistito e curato con competenza, premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose indipendentemente dall'età, dal sesso, dalla razza, dalla nazionalità e dalla classe sociale di appartenenza.

### **Art. 2**

Il cittadino ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col numero o col nome della propria malattia. Ha altresì diritto ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

### **Art. 3**

La persona assistita ha diritto ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni sulle prestazioni necessarie, sugli eventuali costi delle stesse, sulle modalità di accesso e relative competenze in modo da garantire procedure trasparenti ed imparziali. La stessa ha il diritto di poter identificare immediatamente il personale che lo ha in cura.

### **Art. 4**

La persona assistita ha diritto ad ottenere dal sanitario che la cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

### **Art. 5**

In particolare, la persona assistita ha diritto a ricevere in modo chiaro, comprensibile ed esauriente le notizie che permettono di esprimere un consenso effettivamente informato, diretto o indiretto, prima di essere sottoposto a terapie o interventi, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute. Le suddette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

### **Art. 6**

La persona assistita ha altresì diritto ad essere informata sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove la persona assistita non sia in grado di decidere autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a chi esercita la potestà tutoria.

#### **Art. 7**

La persona assistita ha diritto ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

#### **Art. 8**

La persona assistita ha il diritto di proporre segnalazioni e reclami (vedi Regolamento per la ricezione e la gestione delle segnalazioni e dei reclami) e ad essere tempestivamente informata sull'esito degli stessi.

#### **Art. 9**

Il paziente minore ha diritto, in occasione dell'erogazione di prestazioni sanitarie, di avvalersi della presenza continuativa di almeno uno dei genitori o di altre persone da loro delegate.

#### **Art. 10**

La persona assistita ha diritto ad usufruire di ambienti e servizi quanto più possibile confortevoli e comunque mantenuti in condizioni igieniche adeguate.

### **I DOVERI**

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è importante per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è una forma di rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari della propria ATS.

1. Quando si accede ad una struttura sanitaria dell'ATS. è opportuno avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti delle altre persone assistite ed essere disponibili alla collaborazione con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui ci si trova.
2. L'accesso a una struttura sanitaria implica un rapporto di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
3. E' dovere di ogni Utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.
4. Chi accede ad una struttura sanitaria dell'ATS è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri, salvo rispondere in solido dei danni causati con dolo.
5. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria dell'ATS. è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica. Analogo rispetto degli orari è dovuto da parte del personale sanitario alle persone assistite ed ai loro familiari.

6. 6) Nei locali pubblici è vietato fumare. Uniformarsi a tale disposizione, oltre che previsto dalla legge, è un atto di rispetto nei confronti degli altri.
7. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria alla quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie devono essere richieste in tempi e modi corretti al fine di non determinare disagio ad altri utenti. Analogamente le procedure di prenotazione ed accesso ai servizi devono evitare disfunzioni alle persone assistite.
8. L'utente che ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione delle strutture sanitarie, ha anche il preciso dovere di informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.
9. E' dovere del cittadino portare con sé all'atto degli accertamenti sanitari ogni utile documentazione clinica.