

ALLEGATO 8

Elenco dei diritti contenuti nelle carte proclamate a livello locale

Le Carte dei diritti sono documenti pubblici nei quali vengono individuati diritti specifici e concreti sulla base dell'esperienza quotidiana dei cittadini, con il fine di interpretare il più generale diritto alla salute previsto dalla Costituzione e diritti specifici contenuti nelle leggi e darne quindi effettiva attuazione.

Esse sono il frutto di una vasta consultazione popolare, sono fondate sulla raccolta di testimonianze, sono precedute da un lavoro istruttorio per evincere i diritti di cui si denuncia la violazione e vengono proclamate nel corso di una seduta pubblica, alla presenza della popolazione e delle autorità locali.

Considerata la loro natura legata a situazioni determinate, le carte hanno dimensione di unità sanitaria locale.

E' compito delle aziende sanitarie favorire la proclamazione di tali carte, stimolando in tal senso le organizzazioni dei cittadini, nonché di recepirle e diffonderle.

Si riporta in allegato l'elenco dei diritti contenuti nelle 90 carte già proclamate al livello locale.

Non si tratta di una carta nazionale, ma di un punto di riferimento utile a comprendere quali sono le aree di cui tenere conto per rendere i servizi più aderenti alle attese dei cittadini.

La competenza e la professionalità degli operatori

1. a ricevere una diagnosi preventiva, accurata e coscienziosa;
2. alla consulenza dei membri della équipe medica e a che questa sia realmente coordinata al suo interno, svolga riunioni periodiche di staff e curi la consegna tra un turno e l'altro;
3. alla visita del proprio medico di famiglia e ad essere da lui seguito per tutta la degenza, nonché al consulto tra questo e i medici ospedalieri;
4. a che le dimissioni siano disposte dagli stessi medici che hanno seguito il malato fin dal ricovero, con comunicazione al medico personale;
5. al rispetto del divieto di fumare;
6. a che gli operatori sanitari adottino comportamenti igienici e non lesivi del bisogno dell'utente, quali il lavorare con unghie sporche, senza indumenti prescritti o con indumenti sporchi.

La qualità e l'adeguatezza della assistenza

7. a ricevere le terapie e la somministrazione dei farmaci prescritti agli orari stabiliti e senza interruzione anche nei periodi festivi e notturni;
8. a una gestione amministrativa e organizzativa efficiente soprattutto nei periodi estivi e per quanto riguarda le pratiche burocratiche, con criteri di utilizzazione del personale che non provochino disagi (come, ad esempio, nel caso dei turni per il periodo di ferie);

9. all'assistenza post-operatoria e post-ospedaliera;
10. ad avere una assistenza medica e infermieristica adeguata per numero di operatori, loro presenza in servizio, qualificazione, professionalità e cortesia;
11. ad avere per ogni posto letto campanelli di allarme funzionanti e a ricevere subito risposta alle proprie chiamate.
12. a essere ricoverati, in caso di malattie gravi o contagiose, in stanze riservate;
13. ad essere assegnati al reparto giusto.

L'efficacia delle strutture di pronto soccorso

14. al trasporto con l'ambulanza gratuito, tempestivo ed efficiente, cioè con personale medico e paramedico adeguato alle esigenze;
15. ad avere un adeguato pronto soccorso, collegato con le altre strutture e con la presenza di personale proprio e di attrezzature specifiche.

L'eliminazione di sprechi di tempo e di denaro

16. a non fare lunghe file di attesa per le prenotazioni, per il pagamento dei ticket e per gli altri adempimenti burocratici connessi alle prestazioni sanitarie e ad avere adeguati sistemi di gestione (numero di prenotazione, sale di attesa, ecc.)
17. a essere trattato come utente pagante, senza essere costretti a chiedere favoritismi per ottenere migliori prestazioni
18. al controllo dei sistemi di accettazione negli ospedali
19. a non dover ricorrere all'assistenza integrativa a pagamento nelle ore notturne (a che non ci siano in ospedale badanti e altro personale assistenziale estraneo alle strutture)
20. a non subire lunghi tempi di attesa per i ricoveri soprattutto nel caso in cui questi siano programmati
21. ad avere assicurato il proprio letto anche in caso di assenza per alcuni giorni
22. ad effettuare esami e accertamenti e ricevere i relativi esiti in breve tempo ed evitando scambi di persone nella consegna dei referti

La deospedalizzazione

23. alla assistenza in day hospital o strutture simili (centri multizonali) se non è necessaria la degenza
24. ad avere assistenza domiciliare se necessario
25. al funzionamento dei servizi ambulatoriali e territoriali

26. a essere in un ospedale il più vicino possibile alla propria abitazione

L'adeguatezza delle strutture e delle strumentazioni

27. alla protezione dalle radiazioni in casi di accertamenti radiologici, sia per il malato che per il personale

28. a essere curato e operato con strumenti e oggetti sanitari sterilizzati e non usati (se questo implica infezioni, ecc.) e alla massima sicurezza degli impianti

29. ad avere locali e servizi connessi alle esigenze ospedaliere, quali camere mortuarie, reparti e locali per malati infetti o particolari, sale mortuarie, farmacie ospedaliere, ecc.

30. ad avere strutture consone alle esigenze delle prestazioni sanitarie (porte di misura adeguata, montacarichi, montalettighe, ecc.)

31. ad avere ascensori funzionanti, puliti e funzionali

32. ad avere, se necessario, stampelle, sedie a rotelle, e altri strumenti di ausilio alla deambulazione o alla libertà di movimento funzionanti

33. a che non ci siano barriere architettoniche

34. all'assenza, nella zona degli ospedali, di industrie, impianti rumorosi, discariche e altri manufatti che creino molestia.

Il rispetto della dignità e dei diritti della persona

35. al rispetto della propria dignità, intimità e pudore

36. ad essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza

37. a non essere chiamato con il tu o con il nome della malattia

38. alla segretezza sul motivo del ricovero e sulle dichiarazioni rese ad operatori sanitari, la segretezza della propria cartella clinica nei confronti di persone estranee al servizio

39. a mantenere il proprio vestiario e a non usare il pigiama se non strettamente necessario

40. ad avere bagni provvisti di chiusura

41. ad avere box, divisioni, paraventi, ecc. per garantire la privacy durante le visite mediche e le terapie

42. ad avere aree per potersi cambiare privatamente

43. ad avere riconosciuta una effettiva parità per quanto riguarda differenze di sesso, cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità, religione

44. ad avere il rispetto per la propria fede e alla assistenza religiosa, se richiesta

45. a non essere ingiuriati e insultati o ricevere trattamenti spiacevoli da parte degli operatori in seguito a qualche azione compiuta o per qualche omissione

46. per il malato detenuto, di avere tutta l'assistenza possibile e l'attuazione della carta dei diritti del malato.

La protezione dei soggetti deboli

47. ad avere assistenza adeguata per il malato non autosufficiente, in particolare per l'anziano (per mangiare, andare in bagno, curare l'igiene personale, deambulare, ecc.) sia da parte del personale infermieristico che dai parenti

48. a vedere riconosciuti i propri diritti per il degente handicappato (in particolare quello alla cura e alla riabilitazione) e la possibilità di usufruire di sedie a rotelle e altro per gli spostamenti

49. per il malato anziano a non subire il ricovero per richiesta dei parenti quando non è necessario

50. al riconoscimento per la donna degente, della propria soggettività culturale e psicofisica, alla libera scelta dei valori (aborto, ecc.)

51. per l'alcolista, ad avere una adeguata assistenza senza discriminazioni

52. alla possibilità, per il malato tossicodipendente, di usufruire senza discriminazioni di adeguato ricovero per terapie disintossicanti; ad avere informazioni sull'assunzione di sostanze stupefacenti e a ricevere cure in comunità terapeutiche

53. per l'emodializzato, a essere curato in reparti adeguati e all'assistenza da parte di personale appositamente formato; a cure gratuite domiciliari; all'essere messo in contatto con centri di trapianto nazionali e regionali

54. per il malato di AIDS, a essere curato, a non subire discriminazioni e ad avere personale specializzato

55. per il malato con disturbi mentali, al rispetto della dignità; alla libertà di movimento di relazione e alla libera scelta del terapeuta, delle cure e del luogo di ricovero.

L'informazione

56. ad avere preventivamente informazioni corrette, chiare ed esaustive sulla diagnosi, sulla cura della propria malattia, sulla durata e sui possibili disagi, fastidi e pericoli connessi
57. a dare la propria autorizzazione alle sperimentazioni relative ai farmaci, terapie, ecc. dopo una accurata informazione

58. ad avere a disposizione una cartella clinica chiara, leggibile e contenente tutte le informazioni indispensabili sul soggetto, la malattia, ecc. e, una volta dimessi, a ottenere subito la cartella clinica

59. a fornire informazioni agli operatori circa la propria malattia, eventuali sintomi, il proprio stato di salute, ecc.

60. ad avere informazioni sulla struttura ospedaliera e sui servizi sanitari (orari, dislocazione, ecc.) e sulla loro accessibilità

61. a potere identificare il personale che dovrebbe essere dotato di cartellini di riconoscimento con nome e qualifica

62. a conoscere gli onorari dei medici ospedalieri che svolgono attività interna libero-professionale.

La salvaguardia dei ritmi di vita del cittadino

63. al rispetto dei ritmi e orari della vita quotidiana, come gli orari di sveglia, dei pasti, delle relazioni sociali, dello svago, ecc.

64. ad avere a disposizione sale di incontro e di ricreazione adeguatamente allestite

65. a non essere costretto a rimanere a letto senza giustificato motivo

66. ad avere la disponibilità di telefoni

67. a orari di visita adeguati alle esigenze familiari e di lavoro

68. a usufruire di un servizio di segretariato per l'espletamento di pratiche personali ed urgenti (ritiro di pensioni, pagamento delle bollette, ecc.)

69. ad avere sale di attesa per parenti o per coloro che attendono per le visite, gli esami, le terapie, ecc.

70. ad una adeguata presenza di servizi quali barbiere o parrucchiere, spaccio, bar, giornalaio-libreria.

Il comfort

71. a vedere rispettate elementari norme igieniche relative ai bagni e alle docce, ai pavimenti, alle lenzuola e alle stoviglie, senza la presenza di scarafaggi, insetti, ecc. e alla presenza di strumenti di lotta alle infezioni

72. a non essere collocato in corridoi o locali superaffollati o con brandine e ad avere, nella stanza di degenza, almeno una finestra verso l'esterno

73. ad avere un posto letto confortevole (coperte, cuscini, lenzuola senza rattoppi, materassi di buona qualità, materiale antidecubito, ecc.)

74. ad avere a disposizione posate, piatti, tovaglie e tovaglioli e acqua potabile e strutture e luoghi propri dove mangiare

75. ad avere spazi per gli oggetti personali (mobiletto, armadietti o anta di un armadio, ecc.) e un adeguato arredamento della stanza (cestino dei rifiuti, sedia, scrittoio o tavolino, ecc.)

76. a un riposo tranquillo, notturno e diurno, anche durante l'esecuzione delle terapie

77. all'igiene dei luoghi di soggiorno e delle stanze da letto, a che siano prive di topi, scarafaggi e altri animali, cumuli di polvere, strumenti usati quali pappagalli o padelle, biancheria sporca, ecc.

e a un efficace servizio di raccolta di rifiuti

78. a usufruire di servizi igienici funzionanti e in un numero sufficiente, tali da consentire a tutti una adeguata igiene personale, dotati di acqua calda corrente e provvisti degli accessori indispensabili (docce, bidet, vasche, lavandini, specchi, carta igienica, scopini, copriwater, tavolette asciugamani a getto di aria, mensole, tappeti antisdrucchiolo, ecc.)

79. al rifacimento quotidiano dei letti e al cambio delle lenzuola almeno una volta ogni quattro giorni

80. ad avere diete e nutrizione variata, di buona qualità, igienicamente sicura e adeguata alla propria malattia.

La tutela dei diritti

81. a vedere riconosciuto il danno subito e al risarcimento senza lunghe attese e costose procedure

82. ad avere propri rappresentanti in ospedale (es. centri per i diritti del malato) e ad essere tutelati da essi nei confronti del personale e della amministrazione

83. ad avere l'assistenza necessaria in caso di sciopero e all'avviso preventivo

84. a partecipare, tramite propri rappresentanti, alla contrattazione collettiva con i sindacati, lo stato, ecc.

La tutela del parto

85. per la donna partoriente, alla riservatezza e al riconoscimento della propria dignità

86. a vivere il parto, per la donna, come un evento fisiologico e non patologico

87. a usufruire di tecniche di parto aggiornate e ad almeno a due esami ecografici nel periodo di gravidanza

88. per la donna partoriente, a fruire della presenza di almeno una persona di sua fiducia

89. a che la madre sia insieme al bambino sin dalla nascita.

L'accoglienza del bambino malato;

90. a mantenere, per il bambino degente, la vita di relazione; almeno un familiare vicino (con possibilità usufruire delle strutture di servizio) e la possibilità di attività ricreative;

91. del bambino ad avere collegamenti con la scuola se si tratta di lunga degenza;

92. del bambino a non essere ricoverato se non in caso di necessità diagnostica;

93. del bambino ad avere le protesi necessarie con sollecitudine;

94. del bambino ad essere assistito da personale competente soprattutto per quanto riguarda l'ambito dei rapporti e la psicologia infantile e a non essere trattato con mezzi di contenzione;

95. per i bambini talassemici, ad avere un ambiente sano e spazioso; ad avere un centro di diagnosi e cura specializzato e ad avere trasfusioni regolari e con sangue fresco e controllato.

Il rispetto della morte

96. ad una morte umana e dignitosa, essendo aiutato dal personale con un comportamento corrispondente anche nei confronti dei parenti;

97. dei parenti del defunto di riavere le spoglie il più presto possibile;

98. a che le salme non vengano abbandonate in luoghi impropri;

99. a trascorrere, per il degente morente, le ultime ore di vita con il conforto dei familiari, parenti e amici;

100. a disporre di spazi appositi, a non essere abbandonati e ad avere assistenza adeguata e dignitosa per i malati in fase terminale.