

## CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL CITTADINO

### Il cittadino ha diritto:

- Ad avere riconosciuta una effettiva parità per quanto riguarda differenze di cultura, condizione economica, sesso, età, nazionalità, lingua, fede e assistenza religiosa;
- Al rispetto della propria dignità, intimità pudore e a essere trattato con umanità e cortesia;
- A mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita, sulla base di informazioni in possesso del cittadino e nel rispetto delle leggi e della normativa vigente;
- Al miglioramento dell'informazione e dell'accesso equo e trasparente ai servizi e alle prestazioni;
- A vedere agevolata la partecipazione anche attraverso le forme associative e gli organismi di tutela;
- Ad avere informazioni corrette, chiare e esaustive sulla diagnosi e la cura della propria malattia, sulla durata, sui possibili disagi e rischi connessi, sulle possibili alternative e a non essere sottoposto a trattamenti sanitari senza il proprio consenso informato, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo delle prestazioni sanitarie possa comportare pericolo per la salute della persona medesima. Gli esercenti la potestà genitoriale o i tutori hanno il diritto di ottenere le informazioni per esprimere il consenso informato;
- Ad avere condizioni igieniche ottimali nelle strutture, nelle attrezzature e nei comportamenti degli operatori, con la garanzia che gli stessi, prima di qualsiasi contatto, si siano lavati le mani e usino guanti monouso;
- Al miglioramento di tutte le condizioni di comfort nelle strutture;
- A poter identificare il personale o per il cartellino di riconoscimento o con un cartello affisso fuori la porta, in entrambi i casi deve essere chiaro il nome dell'operatore e la qualifica;
- A che si realizzi il coordinamento tra i servizi territoriali e ospedalieri, per assicurare la continuità assistenziale;
- Ad un riposo tranquillo in ospedale, anche durante l'esecuzione delle terapie e delle pulizie;
- Alla riservatezza della donna partoriente, a vivere il parto come evento naturale, a fruire della presenza di una persona di sua fiducia secondo modalità di accesso regolamentate, a stare insieme al neonato, salvaguardando eventuali esigenze cliniche;
- A garantire al bambino degente un familiare vicino, una vita di relazione e la possibilità di attività ricreative e al bambino sottoposto a prestazioni ambulatoriali una presenza familiare;
- Ad una adeguata assistenza e al rispetto della piena dignità per il portatore di handicap, l'alcolista, il tossicodipendente, l'HIV positivo, il malato di AIDS, il malato mentale e per tutti gli svantaggiati in genere;
- A vedere agevolata, ove si tratti di persona anziana o di malato in gravi condizioni, l'assistenza continua da parte dei familiari;
- A non essere abbandonato, ad avere assistenza adeguata per i malati in fase terminale;
- Ad una morte umana e dignitosa, evitando nei confronti del morente, dei suoi familiari e amici ogni forma di violazione dell'intimità;
- A che le salme non vengano lasciate in luoghi impropri;
- Ad essere tutelato, attraverso procedure di reclamo, circa la violazione dei diritti sanciti dalla Carta o circa una qualunque insoddisfazione percepita nei servizi e prestazioni aziendali.

## **Doveri**

- Il cittadino che accede ai servizi aziendali è tenuto ad un comportamento responsabile e corretto, collaborando con il personale e rispettando gli ambienti, gli arredi e le attrezzature;
- Il cittadino deve evitare comportamenti che rechino danno o disturbo agli operatori, agli utenti o ai degenti.
- Il cittadino deve attenersi agli orari stabiliti per permettere un efficace svolgimento dell'attività di cura e assistenza.
- Il cittadino ha il dovere di informare il personale addetto della rinuncia alle cure o alle prestazioni già programmate, per evitare sprechi di tempo e di risorse.