

TUTELA

Diritti e doveri dei cittadini-utenti

Il paziente ha il diritto:

ad essere assistito e curato con premura e attenzione, senza discriminazioni di genere, nel rispetto della dignità umana, della cultura di appartenenza e dei propri diritti e convinzioni politiche e religiose;

ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con il "Lei";

ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e a poter identificare le persone che lo hanno in cura;

ad ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi;

a ricevere, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, le notizie che gli permettano di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi. Dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;

ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;

ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano riservati;

alla presenza continua di un parente per i degenti di età superiore ai 65 anni e della presenza continua di un genitore per i bambini;

ad esporre reclami o segnalazioni che debbono essere sollecitamente esaminati, e ad essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Il paziente ha il dovere:

di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale sanitario;

di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione a rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse;

di rispettare gli ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;

di rispettare gli orari di visita dei pazienti stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti;

di evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti.

di informare il personale riguardo eventuali spostamenti all'interno dell'ospedale.

La DONNA in gravidanza ha diritto...

alla riservatezza e al riconoscimento della propria dignità;

se immigrata senza permesso di soggiorno, a non essere espulsa dal Paese fino a sei mesi dopo il parto; il permesso di soggiorno può essere richiesto presso la questura competente presentando un certificato che attesti lo stato di gravidanza e la data presunta del parto;

a vivere il parto come un evento fisiologico e non come una patologia, nel rispetto della propria cultura;

ad usufruire di tecniche di parto aggiornate e, compatibilmente con le indicazioni cliniche e con la disponibilità della struttura ospedaliera, alla scelta della particolare tecnica di parto a cui sottoporsi;

ad effettuare gratuitamente i controlli previsti dalla normativa vigente; a fruire della presenza di almeno una persona di sua fiducia al momento del parto e nei momenti successivi alla nascita;

a ricevere le visite dei figli anche se minori di dodici anni;

a tenere con sé il neonato al fine di agevolare l'allattamento materno e la continuità del rapporto madre-bambino;

...e in base alla Legge Italiana

ad essere informata sui propri diritti e sulle possibilità di fruire dei servizi territoriali e del supporto di associazioni a sostegno della famiglia;

di riconoscere il minore presso l'ospedale in cui è nato entro tre giorni dalla nascita oppure entro dieci giorni presso il comune di nascita dello stesso o presso il comune di residenza della madre (legge 127/97); in particolare, se la madre ha meno di sedici anni, il riconoscimento è rinviato fino al compimento del sedicesimo anno e nel frattempo il Giudice Tutelare nomina un Tutore provvisorio per il bambino (in assenza di padre maggiore di 16 anni);

di non riconoscere il neonato dichiarando di non voler essere nominata nell'atto di nascita e di essere informata di tutte le procedure conseguenti;

di interrompere volontariamente la gravidanza nei limiti previsti dalla Legge (legge 194/78); in caso di minorenni è richiesto l'assenso dell'esercente della patria potestà o la tutela. In casi particolari l'autorizzazione viene fornita dal Giudice Tutelare;

di essere tutelata dal segreto professionale per ogni scelta intrapresa (legge 184/83).

Il BAMBINO ricoverato ha diritto...

alla presenza costante di almeno uno dei genitori, nel rispetto delle esigenze organizzative del reparto;

ad avere spazio interno per lo studio, la socializzazione ed il gioco;

ad avere collegamenti con la scuola se si tratta di una degenza prolungata;

ad essere tutelato con l'intervento del Giudice minorile, nel caso in cui l'esercente la potestà tutoria neghi il consenso ad attività diagnostiche, terapeutiche o assistenziali ritenute necessarie per la vita del minore;

se non riconosciuto alla nascita, a tutte le procedure per aprire immediatamente un procedimento di adottabilità;

se clandestino e in gravi condizioni di salute ad avere un'autorizzazione da parte del Tribunale per i Minorenni a permanere con la presenza di un familiare sul territorio italiano per un periodo di tempo determinato; di essere aiutato, se in difficoltà, attraverso un progetto di sostegno.

Ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.)

Responsabile: dott. Carlo Pagani Sede: blocco C - piano 1° dalle ore 08.30 alle ore 16.00

Tel. 028184.4294 - 4191 - 3070 – 3007 Fax 028184.4190 e-mail: urp@ao-sanpaolo.it

Ufficio di pubblica tutela (U.P.T.)

Responsabile: sig. ra Mariella Messina Sede: blocco C - piano 1° ORARIO: martedì - giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Tel. 02.8184.4526 Cell. 329.9072930 Fax 02.8184.4190 e-mail: ufficio.pubblicatutela@ao-sanpaolo.it

Punti di informazione (vedi mappa):

Atrio Centrale: blocco C piano R - Atrio Poliambulatorio: blocco D piano S - Atrio Pronto Soccorso: blocco B piano T

Tutela

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico e l' Ufficio di Pubblica Tutela attivano le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, ricevono suggerimenti, osservazioni, opposizioni, reclami e provvedono a dare risposta al Cittadino per le segnalazioni che si

presentano di immediata soluzione. Garantiscono l' istruttoria e la trasmissione alla Direzione Aziendale per le decisioni in merito a problemi che richiedono un approfondimento al fine di formalizzare un' adeguata risposta all' utente.

Le segnalazioni possono essere presentate per iscritto o rivolgendosi direttamente agli operatori dell' ufficio.

Partecipazione

La partecipazione viene realizzata, con l' attivazione di un sistema d' informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità d' accesso, con la rilevazione del gradimento, da parte dell' utenza, delle prestazioni e servizi sanitari erogati dall' Azienda Ospedaliera, con la collaborazione delle Associazioni di Volontariato che operano all' interno della struttura.

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e l' Ufficio Pubblica Tutela (UPT):

- Assicurano il monitoraggio continuo della domanda del Cittadino, attraverso la rilevazione sistematica dei bisogni e del livello di soddisfazione dell' utenza per i servizi erogati al fine di adeguare conseguentemente i fattori che ne determinano la qualità.

- Ascoltano e comprendono le aspettative e i bisogni degli utenti.

- Promuovono adeguatamente i correttivi per la semplificazione delle procedure e l' aggiornamento delle modalità con cui l' Azienda Ospedaliera si propone all' utenza.

L'U.P.T., ai sensi della L.R. n. 31 dell'11 luglio 1997, svolge la propria attività in piena indipendenza e autonomia, è retto da un Responsabile qualificato, non dipendente del Servizio Sanitario Regionale, rappresentante del volontariato.

L'U.P.T., ai sensi della legge n. 33 del 30 dicembre 2009, verifica che l'accesso alle prestazioni rese dalle unità d'offerta avvenga nel rispetto dei diritti degli utenti ed alle condizioni previste nella Carta dei Servizi.

Ufficio di Pubblica Tutela

L'Ufficio di Pubblica Tutela ha un ruolo autonomo, con personale non dipendente dal Servizio Sanitario e si mette a disposizione dell'utente su esplicita richiesta al fine di:

tutelare i diritti degli utenti riferiti a informazione, riservatezza, rispetto della libertà e dignità personale;

verificare e controllare il Sistema Sanitario e Socio-Sanitario assistenziale e le prestazioni erogate dai soggetti pubblici e privati accreditati riguardanti la tutela, l'umanizzazione e il disagio.

L'Ufficio di Pubblica Tutela collabora con l' U.R.P. nel fornire informazioni per l'accesso ai servizi e nell'accogliere reclami e segnalazioni.

Ufficio di Pubblica Tutela Piano 1 – Blocco C - Mart. e Giov. 14.30-16.30 - Tel. 02 8184 4526 - Fax. 02 8184 4526

Comitato etico

Il Comitato Etico è Organo consultivo della Direzione Aziendale.

I suoi obiettivi sono:

verificare che vengano salvaguardati la sicurezza, l'integrità e i diritti della persona;

fornire pareri sugli aspetti etici dell'assistenza sanitaria e della ricerca biomedica.

La sua attività consiste nel:

fornire ed elaborare indicazioni e pareri in merito a scelte operative di natura etica e deontologia connesse all'attività assistenziale e di ricerca;

esaminare problematiche inerenti casi clinici particolarmente complessi che richiedono un supporto etico decisionale

elaborare ed esprimere pareri prima dell'avvio di sperimentazioni cliniche sull'uomo. In particolare garantisce la revisione degli studi clinici sull'uomo realizzati con farmaci, procedure diagnostiche, dispositivi diagnostici e la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei soggetti che vi prendono parte.

Formazione degli operatori sanitari Confronto su problematiche sociali di tipo etico, oggi rilevanti.

E' un organismo indipendente, composto da professionisti specialisti e laici appartenenti a diverse professionalità e da rappresentanti dei cittadini e dei malati.

Di regola il Comitato Etico si riunisce una volta al mese e, vista la numerosità di pareri richiesti, dedica la maggior parte dei suoi incontri alla valutazione di protocolli sperimentali.

Esprime il proprio parere alla Direzione Aziendale sulla eticità e fattibilità dei protocolli clinici, dedicando particolare cura alla stesura del foglio informativo per il paziente affinché il paziente stesso sia adeguatamente informato sul disegno, gli obiettivi, le procedure, i rischi/benefici, la copertura assicurativa, il trattamento dei suoi dati secondo la normativa, al fine di poter esprimere il proprio consenso alla partecipazione.

Presso l'ufficio di segreteria del Comitato Etico sito la 2 piano del blocco C è possibile richiedere interventi e pareri da parte del Comitato Etico sia per quanto riguarda la sperimentazione clinica sia per avere parere etico su casi clinici.

Tali pareri possono essere richiesti dai medici, dai pazienti, dai parenti dei pazienti e dai dipendenti, direttamente all'Ufficio di Segreteria o inviando richiesta per fax oppure per e-mail.

Comitato Etico Ufficio di Segreteria Tel: 02/8184.4118-9-7

Fax: 02/8184.4136 e-mail: comitatoetico@ao-sanpaolo.it

Volontariato

All'interno dell'Ospedale operano vari gruppi di volontari costituiti da persone di diversa provenienza e professionalità le quali, animate da spirito di solidarietà verso chi soffre, si mettono gratuitamente a disposizione dei degenti per tutte quelle esigenze quotidiane che esulano dall'assistenza medico-infermieristica.

La loro attenzione è rivolta in particolar modo agli anziani, ai malati gravi, alle persone sole e in difficoltà.

I volontari collaborano anche all'azione di tutela dei malati, segnalando particolari necessità ed eventuali disservizi.

Pur non essendo dipendenti dell'Azienda, sono abilitati ad alcune attività (es. accompagnare i degenti, aiutarli durante i pasti) con lo scopo di integrare il loro operato con quello svolto dal personale dipendente.

I volontari sono riconoscibili dal cartellino apposto sul camice.

Le Associazioni che cooperano all'interno dell'ospedale sono:

Elenco Associazioni:

A.B.I.O. Associazione Bambini in Ospedale 02 5691 034

A.D.O. Associazione Donatori Ospedalieri 02 8184 4209

A.I.L.S. Associazione Italiana Lotta alla Sclerodermia 02 8912 0468

A.I.P.A. Associazione Italiana Pazienti Anticoagulati 02 8184 4338

AL-ANON Gruppi Familiari ed Amici di Alcolisti 800 087 897

ANDOS Associazione Nazionale Donne Operate al Seno Comitato di Milano 02 874525

ARCHE' Associazione operante nel campo della sieropositività pediatrica 02 603603

ASSOCIAZIONE PREVENZIONE MALATTIE METABOLICHE CONGENITE 02 8911062

ASSOCIAZIONE SAN VALENTINO supporto al Centro Regionale per l'Epilessia 02 8184 4200

A.V.I.S. Associazione Volontari Italiani Sangue 02 8184 4209

A.V.O. Associazione Volontari Ospedale San Paolo 02 8184 4790

CRINALI Associazione ricerca, cooperazione e formazione interculturale tra donne 02 6269 0932

FARO Supporto ai malati oncologici 02 8315 1740

FONDAZIONE A.GARAVAGLIA Supporto ai bambini malati 02 9379 6488

LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI 02 8184 4583

LEDHA Lega per i diritti delle persone con disabilità 02 6570 425

LE NOTE DEL SORRISO Svolge attività di clownterapia