

Principi Fondamentali e Valori Guida

Tutti i servizi offerti dall'Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta sono erogati nel rispetto dei seguenti principi e valori guida, sanciti dalla Legge Regionale n°5 del 14 aprile 2009 "Norme per il riordino del Servizio Sanitario Regionale":

A. Centralità del cittadino

S'intende attribuire centralità al cittadino nella sua globalità fisico-psico-sociale, tenendo conto della persona nella sua unicità rispetto alla famiglia e al territorio in cui vive.

Ai cittadini sono garantite non solo risposte ai bisogni ma anche modalità di coinvolgimento diretto. Vengono assicurate, infatti:

- la possibilità di esprimere valutazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento dei servizi;
- il coinvolgimento permanente delle associazioni rappresentative e degli organismi di tutela dei diritti degli utenti ai percorsi di monitoraggio e verifica sull'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Inoltre viene garantito:

- Il diritto all'informazione completa e comprensibile sullo stato di salute e sulle prestazioni erogate.
- La possibilità al cittadino di scegliere, tra i soggetti che erogano i servizi, quelli che ritiene possano meglio soddisfare le proprie esigenze.

B. Privacy e trasparenza

Ai sensi della L. 7/08/90 n°241 modificata dalla Legge 69/2009 e nel rispetto delle norme sulla riservatezza dei dati personali di D.Lgs 196/2003 l'utente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso dell'Azienda.

Il comportamento degli organi e degli operatori dell'Azienda nei confronti dei cittadini utenti è ispirato a criteri di trasparenza ed imparzialità.

Le liste d'attesa sono gestite in ordine cronologico, fatta eccezione per le patologie che necessitano, per la loro gravità, di procedure d'urgenza. L'attività libero professionale svolta dagli operatori dell'Azienda è regolamentata da precise norme interne che hanno il precipuo scopo di evitare che si ricorra ad essa nel caso in cui si intenda eludere le liste di attesa.

C. Uguaglianza e imparzialità

Viene assicurata la universalità e la parità di accesso ai servizi sanitari senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religioni e opinioni politiche, nel rispetto del diritto di libera scelta dei cittadini.

Sono garantiti, inoltre, percorsi di integrazione socio-sanitaria, con particolare attenzione ai soggetti più disagiati per i quali è necessario una specifica tutela sociale (disabili, tossicodipendenti, malati psichiatrici, stranieri, anziani) anche realizzando progetti ed iniziative specifiche (principio di uguaglianza sostanziale).

D. Efficacia, efficienza

L'Azienda s'impegna costantemente nella rimozione delle cause strutturali d'inadeguatezza, in modo da garantire l'efficienza dell'organizzazione, l'efficacia delle prestazioni e livelli di assistenza che siano uniformi, appropriati ed omogenei in tutto il territorio. A tal fine, tramite consolidati criteri tecnico-scientifici e mediante l'informatizzazione delle funzioni e delle dinamiche sanitarie, verifica periodicamente la qualità delle prestazioni e l'operato dei suoi responsabili.

E. Sussidiarietà solidale e Complementarietà tra gli erogatori dei servizi

Viene valorizzato il lavoro del personale, la professionalità attraverso il rafforzamento del senso di appartenenza aziendale per il raggiungimento di obiettivi comuni. Nell'ottica del "servizio" vengono migliorate le relazioni con il cittadino utente e tra gli erogatori dei servizi, anche tramite il superamento della frammentazione e/o duplicazione delle strutture organizzative esistenti, favorendo processi di aggregazione e di integrazione operativa e funzionale. E' altresì garantita la continuità delle cure attraverso la rete assistenziale del territorio. Per il raggiungimento di tali obiettivi si ritiene opportuno promuovere la motivazione e il coinvolgimento del personale aziendale alla Mission aziendale e, pertanto, verranno proposti piani di formazione permanente. Periodicamente sarà valutato il grado di soddisfazione e di partecipazione degli operatori, in maniera anonima.

F. Integrazione dei servizi sanitari e socio-sanitari

Verrà individuata una porta unica di accesso ai servizi, dove l'utente troverà risposta a tutti i bisogni sia di carattere sanitario che socio-sanitario, ottemperando così alle caratteristiche di integrazione dei servizi sanitari e socio-sanitari.

G. Continuità

L'Azienda attraverso l'ottimale distribuzione sul territorio delle risorse e la costruzione di una rete di servizi sociosanitari territorio-ospedale, garantisce la continuità assistenziale nei processi di prevenzione, cura e riabilitazione.

L'Azienda Sanitaria Provinciale si impegna a garantire la regolarità e la continuità nell'erogazione dei propri servizi evitando che la tutela della salute sia compromessa da pause dovute a disguidi, scioperi o ferie. Nel caso in cui eventi di forza maggiore, a fronte di giustificate motivazione, dovessero causare irregolari funzionamenti o interruzioni di servizio, l'Azienda provvederà ad adottare tempestivamente misure necessarie a contenere al minimo gli eventuali disagi per i cittadini.

H. Tutela e riservatezza

L'Azienda si impegna a garantire la massima riservatezza e a fornire al paziente stesso o a persone da lui segnalate le informazioni riguardanti la propria salute; informa, inoltre, i pazienti dei trattamenti sanitari legati ai percorsi di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, richiedendo il consenso (consenso informato).

L'Azienda promuove, inoltre, la partecipazione dei cittadini nella verifica delle prestazioni.

CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI

L'articolato che segue costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sottoindicati documenti elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:

- Articolo 25 della "Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo" - Articoli 11 e 13 della "Carta Sociale Europea, 1961";
- Articolo 12 della "Convenzione Internazionale dell'ONU sui Diritti Economici, Sociali e Culturali", 1966;
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trova piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (articoli 2-3-32);
- "Carta dei Diritti del Paziente", approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- "Carta dei Diritti del Malato", adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- "Carta dei 33 Diritti del Cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i Diritti del Malato, in Roma il 29 giugno 1980;

La Carta dei diritti e dei doveri fa riferimento al "Regolamento dei diritti e dei doveri dell'utente malato" supp. n° 125 del 31/05/1995 DPCM, schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".

I DIRITTI

1. Il cittadino 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, il cittadino ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia, nel rispetto del D.L. n. 196 del 30 giugno 2003.
3. I cittadini hanno diritto al riposo negli orari notturni e al dovuto rispetto del silenzio da parte degli operatori.
4. Il cittadino ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative professionalità. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
5. Il cittadino ha diritto di ottenere dall'operatore sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
6. Salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il cittadino ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. 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.
7. Il cittadino ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Quando il cittadino non sia in grado di comprendere in modo autonomo le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o coloro che esercitino potestà tutoria.
8. Il cittadino ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano protetti nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali D.L. n. 196 del 30 giugno 2003.
9. Il cittadino ha diritto di proporre reclami e comunicare segnalazioni e/o elogi, indirizzandoli all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che ha il dovere di esaminarli sollecitamente, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi secondo le modalità descritte nella Carta dei Servizi aziendale.

I DOVERI

1. Il cittadino, quando accede ad una struttura sanitaria dell'ASP di Caltanissetta è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso in Ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
3. E' dovere di ogni cittadino informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
6. Per motivi di sicurezza e igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in Ospedale dei minori di dodici anni, ad eccezione del nido (ostetricia - nido). Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo sono prese in considerazione, rivolgendosi al personale medico dell'unità operativa.
7. In situazione di particolare necessità, le visite al degente al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto nominale rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un atteggiamento consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
8. Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.). E' inoltre fatto divieto l'utilizzo del cellulare negli spazi segnalati, come previsto dalla normativa.
9. E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. In Ospedale è vietato fumare in qualsiasi ambiente della struttura. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.
10. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. E' da evitarsi la richiesta impropria di prestazioni sanitarie al fine di non creare un disservizio per tutta l'utenza.
11. E' opportuno che i cittadini ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
12. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a osservare e a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino.
13. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.