



CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

CENTRO SEMIRESIDENZIALE NEMO

SEDE : VIA TORRENTE SNC – 02100 RIETI
EDIZIONE 2019 - 2020
TEL.FAX 0746-497741 CELL.380 3605166



CARTA DEI PAZIENTI

La Carta Europea dei diritti del malato ha proclamato i 14 diritti del paziente che, in una visione unitaria, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana”¹ assicurando l’elevata qualità dei servizi erogati. I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere.

La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l’età, il genere, la religione, lo status socio – economico ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

¹ Art. 35 della Carta dei diritti fondamentali dell’Unione Europea

I DIRITTI

Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

La Società Cooperativa Sociale Nemo si impegna, in un'ottica proattiva, ad evitare che una tardiva diagnosi o valutazione possano evidenziare risultati negativi rispetto al raggiungimento degli obiettivi riabilitativi. Pertanto, oltre ad impegnarsi nell'evadere le richieste diagnostiche – valutative in tempi congrui rispetto alle disponibilità generate dalla lista d'attesa, attua azioni volte alla sensibilizzazione sulle patologie oggetto di cura.

Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Il Centro Nemo, anche se ancora non accreditato, al fine di garantire un eguale diritto di accesso ai suoi servizi ha prodotto una modalità di lista d'attesa generata sull'azione di tre variabili quali urgenza, età e residenza. La trasparenza nella gestione della lista d'attesa e l'elevato grado di flessibilità della struttura garantiscono, almeno per il momento, di evadere le richieste in tempi rapidi.

Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

Al paziente che usufruisce dei servizi della struttura Nemo viene fornita la corretta educazione sanitaria sia prima che durante che al termine del ciclo diagnostico – riabilitativo. Nello specifico, secondo la L.R. 583 del 2002, vi è un continuo scambio di informazioni tra il responsabile dell'Equipe ed l'utente e/o la sua famiglia. Al momento della proposta di fruizione di un servizio diagnostico – riabilitativo, il responsabile di progetto spiega nel dettaglio modalità e eventuali rischi o controindicazioni ed acquisisce il consenso. Nel corso della presa in carico lo strumento dei colloqui serve a garantire l'informazione necessaria non solo nell'evoluzione del recupero funzionale ma anche volta a garantire

l'adozione di determinati comportamenti nella sfera domestica e familiare. L'Equipe riabilitativa si impegna inoltre a informare il paziente, nel corso del trattamento, sui possibili interventi, sul decorso clinico e sui diritti e sulle responsabilità in relazione al rifiuto o all'interruzione del trattamento. Il paziente può richiedere in qualsiasi momento copia della cartella clinica riabilitativa attraverso una richiesta scritta in segreteria che rilascia la stessa, autorizzata dal direttore sanitario, entro 15 giorni lavorativi. Il ritiro può essere effettuato da persona diversa dall'interessato, ma in questo caso è necessaria una delega scritta con allegata fotocopia del documento del delegato e del delegante. La richiesta si può fare nei seguenti orari : dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 20.00.

Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni. E' compito del responsabile di progetto raccogliere il consenso informato un volta aver provveduto in maniera esaustiva a soddisfare le richieste conoscitive dell'utente o dei suoi familiari.

Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate. Nel corso dell'acquisizione del consenso informato spetta al responsabile di progetto presentare le diverse alternative riabilitative evidenziando modalità, risultati raggiungibili, rischi e controindicazioni. Ciò si rende necessario per tutelare il non declinabile diritto di libera scelta dell'utente.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medici in generale.

Il centro Nemo garantisce il paziente in materia di riservatezza dei dati personali. L'impiego dei dati personali dei pazienti, da parte della struttura è regolato dalla cosiddetta "legge sulla privacy" (D. Lgs 196/2003) che

impone l'adozione di un regolamento i cui contenuti sono diffusi tra tutti gli operatori. Tale modello viene aggiornato per venire incontro alle mutate disposizioni normative. Le informazioni riguardanti lo stato di salute e ogni altra notizia personale sono sottoposte al vincolo di riservatezza, cui è tenuto il personale sanitario (segreto professionale) e non sanitario (segreto d'ufficio).

Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento. E' compito del personale medico della struttura provvedere ad evadere le richieste dei pazienti secondo un principio di equità del trattamento. Il Layout di gestione del paziente è definito secondo il manuale delle Procedure Interne. Il Coordinatore tecnico – sanitario ed il Direttore Sanitario della struttura hanno il dovere di mettere in atto tutte le azioni per garantire procedure diagnostiche – riabilitative quanto più ottimizzate possibile sia nei tempi che nei modi. La responsabilità rispetto alla singola procedura ricade sul responsabile di progetto che deve provvedere a coordinare i professionisti dell'Equipe nel corso del progetto riabilitativo. E' compito dell'auditor interno provvedere a misurare tempi e modi di conclusione del progetto per categorie omogenee di patologie. Tutto ciò viene fatto per fornire un servizio quanto più in linea possibile con le esigenze di recupero funzionale dell'utente, i tempi di intervento sono una delle variabili fondamentali per il conseguimento di obiettivi riabilitativi con elevati standard di successo.

Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi. Il Centro Nemo oltre ad essere stato certificato ISO 9001 : 2008, per il momento è in attesa di rinnovo, segue le linee guida definite dalla comunità scientifica in merito alle patologie trattate. L'aggiornamento e la verifica del rispetto delle linee guida e delle normative vigenti.

Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Il Centro Nemo ha realizzato un insieme di procedure e documenti, che vengono diffusi tra tutto il personale, volti alla riduzione dei rischi rivenienti dall'attività sanitaria e non solo. In particolare è adottato un Documento per la Valutazione dei Rischi (DVR) che viene aggiornato con cadenza annuale mentre all'interno del manuale delle Procedure Interne, a cura del Direttore Sanitario, vengono elencate le azioni per ridurre i fattori di rischio tipici della prassi riabilitativa.

Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

L'aggiornamento e la formazione continua sono elementi imprescindibili per qualunque realtà sanitaria. Il Centro Nemo cerca di integrare i desideri formativi dei professionisti con le esigenze dell'utenza. I crediti ECM rappresentano un'opportunità che un'Equipe di professionisti motivata utilizza per erogare un servizio sempre al passo con standard qualitativi al passo con i tempi.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia

Il rapporto che si instaura tra medico e/o terapeuta e pazienti è di tipo confidenziale, pertanto ogni azione è intrapresa, dai professionisti, con il consenso del paziente e per ragioni strettamente legate al piano terapeutico – riabilitativo.

Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

L'Equipe riabilitativa provvede a realizzare programmi riabilitativi individualizzati secondo le esigenze soggettive di ogni singolo utente. Il progetto è inoltre periodicamente aggiornato sulla base delle evidenze riportate nel periodo di svolgimento. L'equipe riabilitativa, inoltre, si impegna a tenere comportamenti che non inducano in stato di soggezione il paziente e a realizzare tutte quelle procedure utili a rispettare altresì le sue convinzioni religiose, etiche e politiche secondo i principi della pari dignità umana.

Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

Il Centro Nemo ha realizzato un modulo utile sia a misurare la soddisfazione dell'utenza che a recepire consigli e reclami da parte della stessa. I reclami possono essere inviati in forma scritta sia attraverso la cassetta postale sita nella sala d'aspetto che via fax ed email. Il reclamo può essere presentato anche in forma verbale. Il Centro si impegna a rispondere in forma scritta entro 20 giorni dal ricevimento del reclamo a patto che lo stesso non sia in forma anonima. Qualora sia in forma verrà tenuto ugualmente in considerazione per migliorare il servizio.

Diritto al risarcimento:

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Nel caso in cui un soggetto risulti danneggiato dall'azione del personale tecnico – sanitario del Centro questi potrà muovere istanza di rimborso alla struttura. Il rimborso può avvenire solo in caso in cui il danno sia oggettivo e riconoscibile.

PER L'APPROVAZIONE EDIZIONE 18 SETTEMBRE 2020 REVISIONE 003

RSQ	Firma 
DIRETTORE SANITARIO	Firma 
LEGALE RAPPRESENTANTE	Firma 