



Regolamento di Pubblica Tutela

Regolamento dei Diritti e Doveri del Malato



**CARTA DEI SERVIZI
DELL'AZIENDA OSPEDALE
UNIVERSITA' PADOVA**

NUMERI UTILI



EMERGENZE
118



CALL CENTER
840000664



CENTRALINO H24
0498211111



URP
0498213200



AREA STAMPA
0498213923

Sito web dell'Azienda Ospedale - Università Padova



www.aopd.veneto.it

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

Art. 1 - Finalità del Regolamento

L'Azienda Ospedale-Università Padova si impegna a garantire la tutela dei diritti dei cittadini utenti dei propri servizi, in conformità alla normativa vigente. Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione e di gestione delle segnalazioni presentate in riferimento ad atti e/o comportamenti in conseguenza dei quali venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria erogate dall'Azienda o si rilevi la possibilità di presentare suggerimenti o proposte per il miglioramento dei servizi e della qualità delle prestazioni.

Titolo I

PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Art. 2 - Titolari del diritto di tutela

L'utente interessato direttamente oppure, per suo conto, i parenti o affini, gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei diritti accreditati presso la Regione Veneto e/o afferenti all'Azienda Ospedale-Università Padova possono presentare osservazioni, opposizioni o reclami (di seguito denominati "segnalazioni") con le modalità previste dal presente Regolamento, che costituisce parte integrante della Carta dei Servizi.

Se la segnalazione è presentata da un soggetto diverso dalla persona direttamente interessata, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) provvede ad acquisire apposita delega ai sensi della L. 241/1990 e s.m.i., di cui è disponibile il modulo nel sito aziendale (www.aopd.veneto.it).

Nel caso di segnalazione verbale fatta su modulo dell'URP, l'utente segnalante apporrà la propria firma, controfirmata dall'Operatore URP.

Art. 3 – Modalità di presentazione

I soggetti individuati dall'art. 2, esercitano il proprio diritto di tutela mediante:

a) compilazione dell'apposito modulo, disponibile presso lo sportello dell'URP o

nel

sito internet aziendale, sottoscritto dall'utente e consegnato a mano, inviato per posta, fax o posta elettronica all'URP;

b) comunicazione scritta e firmata dall'utente consegnata a mano, inviata per posta, fax o posta elettronica all'URP o all'Azienda Ospedale-Università Padova. Nel caso in cui i dati anagrafici forniti dall'utente fossero incompleti, verrà chiesta un'integrazione da restituire all'URP entro 5 giorni lavorativi dall'invio, pena l'archiviazione della segnalazione;

c) colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP.

La modalità prevista al punto c) viene considerata una semplice segnalazione verbale e attiverà la registrazione, l'eventuale verifica per la soluzione del problema, ma non un'istruttoria con risposta scritta.

Le segnalazioni anonime o non firmate e le segnalazioni telefoniche anonime non saranno prese in considerazione. Tali segnalazioni potranno essere valutate per verificare eventuali situazioni problematiche o disservizi, ma ad esse saranno applicate altre procedure.

La presentazione di segnalazioni non preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.

Tutte le segnalazioni di disservizio, gli elogi, i suggerimenti che pervengono all'URP sono conteggiati, analizzati ed utilizzati nell'ambito dei compiti istituzionali dell'URP.

Art. 4 – Tempi di presentazione

Le segnalazioni devono essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, secondo quanto disposto dell'art. 14 co. 5 del D. Lgs.502/92, come modificato dal D. Lgs. 517/93.

Eccezionalmente le segnalazioni possono essere accolte anche dopo tale termine, ma non oltre i 30 giorni dalla data dell'avvenimento segnalato, qualora il ritardo sia giustificabile in base alle condizioni ambientali o personali del titolare del diritto di tutela; in questo caso il Responsabile dell'URP si riserva di valutare l'accoglimento della segnalazione e di definire i tempi di risposta all'utente.

Art. 5 – Procedura per la gestione delle segnalazioni

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) riceve le segnalazioni in via amministrativa presentate dai soggetti di cui all'art 2

del presente Regolamento;

b) predispone l'attività istruttoria e provvede a dare riscontro all'utente della presa in carico della segnalazione, su delega del Direttore Generale;

c) per le segnalazioni di evidente complessità, provvede a curarne l'istruttoria attraverso l'invio ai Direttori delle UU.OO. coinvolte che predispongono una relazione contenente tutti i dati necessari a predisporre la risposta all'utente, nonché alla Direzione Medica per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari. L'URP può chiedere una valutazione o l'intervento della Direzione Medica e/o relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda; all'occorrenza l'URP può attivare procedure di approfondimento diverse da quelle sopra evidenziate, anche promuovendo incontri fra utente e operatori coinvolti, al fine di un migliore e reciproco chiarimento dei fatti;

d) predispone la comunicazione di risposta all'utente a firma del Direttore Generale o di un suo delegato, entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione (L. 241/1990 e succ. modificaz. - art. 2) e, contestualmente, ne invia copia al Direttore dell'U.O. interessata per

l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari e alla Direzione Medica per il monitoraggio delle azioni di miglioramento poste in essere;

e) provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente, attraverso l'invio di controdeduzioni con le stesse modalità previste all'art. 3 del presente Regolamento ed entro 15 giorni dal ricevimento della risposta, dichiara insoddisfacente la risposta ricevuta;

f) in caso di richiesta da parte dell'utente, attiva la Commissione Mista Conciliativa per il riesame delle segnalazioni, così come previsto dal presente Regolamento;

g) per le segnalazioni di particolare complessità, qualora l'istruttoria non possa essere completata nei tempi previsti, dovrà essere comunicata all'utente la ragione del ritardo e una previsione della conclusione dell'iter, prima dello scadere dei 30 giorni;

h) nel caso in cui si ravvisi un fatto che possa originare eventuali ipotesi di responsabilità penali, civili, amministrative o disciplinari, e nel caso di denunce anonime, dovrà esserne data notizia e consegnata la relativa documentazione alla Direzione dell'Azienda Ospedale-Università Padova, all'UOC Affari Generali e Legali e/o al Responsabile della prevenzione della corruzione, per quanto di rispettiva competenza;

i) le segnalazioni che comportano una richiesta di risarcimento danni, anche se successiva all'eventuale istruttoria o risposta dell'URP, vengono inviate all'UOC Affari Generali e Legali, che ne curerà l'istruttoria, con tutta la relativa

documentazione e, contestualmente, archiviate da parte dell'URP.

Titolo II

COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA ISTITUZIONE E DISCIPLINA DI FUNZIONAMENTO

Art. 6 – Finalità e composizione

Nei casi in cui l'utente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta in seconda istanza e questa sia relativa ad atti, omissioni, comportamenti e/o disservizi di particolare gravità, l'utente può chiedere che l'esame venga deferito alla Commissione Mista Conciliativa.

La Commissione Mista Conciliativa dura in carica 3 anni, è nominata dal Direttore Generale ed è costituita dai seguenti membri:

- il Presidente, designato dal Garante regionale dei diritti della persona;
- due membri designati dal Direttore Generale tra i dipendenti dell'Azienda;
- due membri designati dagli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti afferenti all'Azienda Ospedale-Università Padova.

La Commissione può estendere la partecipazione ad altre persone in relazione all'argomento trattato.

I componenti della Commissione hanno diritto al solo rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del SSN. Al Presidente della Commissione è corrisposta, per ogni giornata di partecipazione alle sedute della Commissione, un'indennità di Euro 67,00 al lordo delle trattenute di legge.

Art. 7 - Funzionamento

La Commissione si riunisce ogni qual volta pervengano alla stessa istanze di cui all'art. 6, tramite l'URP.

Le sedute sono valide con la presenza di almeno 3 componenti, incluso il Presidente.

Le decisioni sono prese a maggioranza, che può essere espressa con diritto di voto.

Le decisioni prese vengono trasmesse al Direttore Generale entro 60 giorni dalla richiesta dell'utente.

Il Direttore Generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento del parere di cui

al punto precedente, a comunicare all'utente e alla Commissione le determinazioni assunte, motivando adeguatamente l'eventuale non accoglimento del parere stesso (DGRV 2280/1998).

Ai sensi della normativa in materia di dati personali, il Presidente ed i membri della Commissione Mista Conciliativa, nell'espletamento delle proprie funzioni istituzionali, operano in qualità di incaricati del trattamento. I membri della Commissione sono sempre tenuti all'obbligo di riservatezza sulle notizie di cui siano venuti a conoscenza nell'adempimento del loro ruolo.

La Commissione Mista Conciliativa può avere anche compiti propositivi sulle materie riguardanti il miglior funzionamento delle strutture sanitarie. In tal senso sarà cura della Commissione far pervenire le osservazioni emerse al Direttore Generale.

Titolo III

CONFERENZA DEI SERVIZI

Art. 8 – Composizione e funzioni

E' istituita presso l'Azienda Ospedale-Università Padova la Conferenza dei Servizi, presieduta dal Direttore Generale, quale momento di comunicazione e di valutazione degli obiettivi aziendali e sul loro raggiungimento, con il coinvolgimento dei cittadini, degli organismi di volontariato e degli stakeholders.

La Conferenza dei Servizi è composta da:

- rappresentanti degli organi e delle strutture dell'Azienda Ospedale-Università Padova;
- rappresentanti degli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti afferenti all'Azienda e degli stakeholders.

Essa viene adeguatamente pubblicizzata al fine di consentire la partecipazione dei cittadini.

Le sue funzioni sono le seguenti:

- analisi dell'andamento dei servizi, ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 502/1992 smi;
- raccolta di osservazioni, suggerimenti e/o proposte per il miglioramento dei servizi erogati;
- condivisione di obiettivi aziendali, regionali e nazionali, anche con momenti di informazione/formazione.

Titolo VI

DIRITTO AL RISARCIMENTO E MODALITA' DI DISDETTA

Art. 9 – Mancata prestazione e disdette

Nel caso si rilevi un'inosservanza dell'obbligo di effettuazione della prestazione prenotata, l'Azienda è tenuta:

- al rimborso d'ufficio della somma versata dall'assistito qualora questi rinunci ad effettuare la prestazione;
- al rilascio di un "bonus", pari a € 25,82 a titolo di risarcimento del disagio (se richiesto dall'interessato);
- alla riprogrammazione della visita, con procedura preferenziale (fatto salvo il rispetto delle lista d'attesa in ottemperanza alle direttive regionali in materia), se il cittadino volesse comunque usufruire della prestazione.

Nel caso in cui l'utente non possa presentarsi ad una prestazione prenotata, la disdetta deve avvenire nei seguenti termini:

- 5 giorni prima, per gli esami strumentali;
- 3 giorni prima, negli altri casi.

In caso di mancata disdetta l'utente dovrà pagare l'intera tariffa prevista dal vigente nomenclatore tariffario, anche se esente. (Legge Regionale 30/2016 – art. 38, comma 12)

L'utente può disdire l'appuntamento con le stesse modalità di prenotazione.

I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI

*Gentile Signora, Gentile Signore,
confidiamo nella Vostra attenta partecipazione a queste disposizioni, sapendo che il rispetto è un impegno da parte di tutti: sia Vostro sia da parte degli Operatori Sanitari di questa Azienda.
Siamo certi che non verrà a mancare la collaborazione e la disponibilità reciproca.*

Il Regolamento dei Diritti e dei Doveri del Malato, predisposto da questa Azienda, si richiama ai principi enunciati nei seguenti documenti:

- "Costituzione Italiana", artt. 2-3-32, (approvata nel 1948)
- "Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo", art. 25 (approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU nel 1948)
- "Carta Sociale Europea 1961", artt. 11 e 13
- "Convenzione Internazionale dell'ONU sui Diritti Economici, Sociali e Culturali", art. 12, 1966
- "Carta dei Diritti del Paziente", approvata nel 1973 dall'American Hospital Association
- "Carta dei Diritti del Malato", adottata dalla CEE nel 1979
- "Carta dei 33 Diritti del Cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i Diritti del Malato, nel 1980
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970
- I 14 Diritti dei Cittadini - Protocollo Nazionale sul Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino approvato nel 1995

REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL MALATO

I DIRITTI

- 1) il Paziente 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, ha diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì, diritto ad essere interpellato con il "Lei".
- 3) Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- 4) Il Paziente ha diritto di ricevere un'assistenza medica ed infermieristica adeguata alla gravità della propria malattia.
- 5) Il Paziente ha diritto di ottenere dal Sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla prognosi.
- 6) In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e terapeutici; queste informazioni debbono riguardare anche le possibili alternative ed i potenziali rischi o disagi conseguenti il trattamento. Quando il Sanitario raggiunga la motivata convinzione dell'inopportunità di una informazione diretta, questa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

- 7) Il Paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
Quando il Paziente non sia in grado di decidere per sè stesso in piena autonomia le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- 8) Il paziente ha diritto a che le informazioni relative alla propria malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segrete.
- 9) Il Paziente ha il diritto di rinunciare a cure e prestazioni programmate, informando tempestivamente i Sanitari che lo curano, delle sue intenzioni espressione della sua volontà.
- 10) Il Paziente ha diritto di presentare segnalazioni e inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminate dai responsabili della struttura ospedaliera, ed essere informato tempestivamente sull'esito delle stesse, secondo quanto previsto dal Regolamento di Pubblica Tutela di questa Azienda.
- 11) Il paziente ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Sanitari di questa Azienda Ospedaliera.

"La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari dell'Azienda Ospedale-Università Padova."

I DOVERI

- 1) Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria di questa Azienda è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, ed a collaborare con il Personale Medico, Infermieristico, Tecnico e con la Direzione Sanitaria.
- 2) L'accesso in Ospedale o in un'altra struttura esprime da parte del Cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.
- 3) E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.
- 4) La convivenza all'interno dell'Ospedale impone il rispetto del proprio decoro con un abbigliamento consono sia all'interno della propria stanza sia fuori.
- 5) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- 6) Chiunque si trovi in questo Ospedale è tenuto al rispetto degli orari di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile evitare l'affollamento intorno ai letti.

- 7) Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in Reparto. Situazioni eccezionali di particolare rilievo affettivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al Personale Medico del Reparto.
- 8) In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli Operatori Sanitari.
- 9) Nella consapevolezza di essere parte di una comunità è molto importante evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline o televisioni con volume alto, ecc.). Per i Pazienti allettati l'uso del cellulare è vietato; tuttavia può essere utilizzato dalle persone che assistono, solo al di fuori del Reparto.
- 10) E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per le attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno.
- 11) In questo Ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.
- 12) L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

- 13) E' opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro interesse.

- 14) Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Offre **informazioni, indicazioni** sull'organizzazione dell'Azienda Ospedale - Università Padova, riceve **richieste** o **segnalazioni** e fornisce indicazioni sull'**accoglienza dei parenti dei malati**.
dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00;
☎ 049 821 3200 - ☎ 049 821 2090
✉ urponline@aopd.veneto.it

Aggiornato al 21 maggio 2021