



REGIONE SICILIANA
ASSESSORATO DELLA SANITÀ

Carta della Salute

Diritti e Doveri del Paziente

INDICE

PREFAZIONE DELL'ASSESSORE REGIONALE PER LA SANITÀ PROF. ROBERTO LAGALLA.....	pag. 3
CARTA DELLA SALUTE.....	pag. 6
IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE.....	pag. 7
DIRITTI DEL PAZIENTE.....	pag. 18
DOVERI DEL PAZIENTE.....	pag. 26
STRUMENTI DI TUTELA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE.....	pag. 35
RIFERIMENTI UTILI.....	pag. 37
NOTE.....	pag. 41



La tutela della salute rappresenta una delle priorità più importanti, probabilmente la più delicata, alle quali è chiamato il servizio pubblico.

Il sistema sanitario italiano - per quanto sottoposto a critiche, talvolta anche giustificate - risulta certamente tra i più avanzati del mondo, assicurando l'universalità delle cure e garantendo livelli qualitativi in grado di rispondere, su tutto il territorio nazionale, alla domanda di salute dei cittadini.

Il profilo epidemiologico della popolazione siciliana non è dissimile da quello del resto del Paese e tale considerazione è sufficiente ad attestare che la funzionalità del Servizio Sanitario Regionale, sebbene soventemente esposto a critiche, garantisce un buon livello di assistenza, per quanto lo stesso sia suscettibile di significativi margini di miglioramento nonché meritevole di ulteriori interventi di rimodulazione organizzativa.

Si registra, in Sicilia, un modello sanitario basato prevalentemente sulla centralità delle cure ospedaliere il che genera, con preoccupante frequenza, il ricorso inappropriato alle strutture di ricovero che finiscono così con il vicariare impropriamente funzioni sanitarie che più opportunamente dovrebbero essere assolte dalla medicina territoriale.

Attraverso un'attenta azione di programmazione e il rispetto dei vincoli posti dal "Piano di contenimento e riqualificazione del sistema sanitario", sottoscritto con il Governo nazionale nel luglio 2007, il Governo della Regione ha posto le basi per intervenire sulla



complessiva riorganizzazione del sistema che è chiamato ad affrontare con specifica attenzione alle nuove ed importanti sfide derivanti dalla gestione della cronicità e dalla necessità di potenziare le cure primarie, con particolare riferimento alla medicina distrettuale e alle cure domiciliari.

Del pari, si stanno realizzando concreti interventi a favore dell'area oncologica ma anche nell'ambito della prevenzione primaria e secondaria che si richiamano rispettivamente al miglioramento degli stili di vita e alla diffusa attuazione delle campagne di screening.

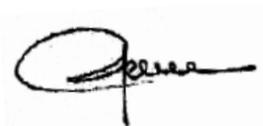
Va maturando finalmente, anche in Sicilia, una diversa sensibilità nei confronti delle problematiche sanitarie che devono essere affrontate nella logica della efficacia, efficienza ed economicità e soprattutto con la massima garanzia di sicurezza per i pazienti.

In questa rinnovata consapevolezza assume un ruolo di straordinaria rilevanza la comunicazione istituzionale e la qualità del rapporto tra strutture ed operatori sanitari, da un lato, e i cittadini-utenti, dall'altro; questi ultimi hanno il diritto di accedere, con soddisfazione e tempestivo riscontro, ai servizi assistenziali ma, al tempo stesso, attraverso un adeguato processo di informazione e sensibilizzazione, non possono disconoscere che i consumi sanitari incidono in misura determinante sulle risorse pubbliche che devono essere opportunamente ma oculatamente impegnate a sostegno del "welfare".



Anche in sanità si apre, dunque, una stagione nella quale, in un compiuto e moderno esercizio della cittadinanza attiva, viene richiesta all'utente la condivisione di una nuova filosofia dei diritti e dei doveri, intendendo per questi ultimi il rispetto dovuto ad un bene comune, utile a garantire la salute di tutti.

Nell'ambito di questa rinnovata cultura della sanità pubblica, si inserisce la presentazione di questo opuscolo che costituisce il primo tempo di una comunicazione istituzionale rivolta ai cittadini e agli operatori, orientata ad indicare ai primi la via della partecipazione responsabile alla fruizione della sanità pubblica e ai secondi la necessità di adottare, nell'esercizio delle funzioni assistenziali, le migliori pratiche sanitarie e relazionali che garantiscano la sicurezza del paziente e la qualità del rapporto con l'utenza.



Prof. Roberto Lagalla
Assessore Regionale per la Sanità



CARTA DELLA SALUTE

La **salute**, riconosciuta come **diritto umano fondamentale**, è definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (O.M.S.) come “**stato di completo benessere fisico, mentale, sociale e non semplicemente assenza dello stato di malattia o di infermità**”.

Il diritto alla salute non consiste soltanto nel ricevere un'**assistenza sanitaria primaria**, ma anche un'adeguata **educazione alla salute**. In tal modo il cittadino ha la possibilità di partecipare in modo più efficace e consapevole al sistema sanitario e di conoscere, accedere e utilizzare tutte le informazioni che gli consentano di raggiungere una buona qualità della vita.

La **Carta della Salute**, diretta agli utenti del Servizio Sanitario Regionale, si pone come strumento di:

- **informazione**: descrive il funzionamento e l'organizzazione del Servizio Sanitario Regionale nel suo complesso ed i livelli di assistenza garantiti;
- **guida**: individua i principali diritti del paziente ed alcuni doveri per un corretto uso delle prestazioni sanitarie;
- **tutela**: indica gli strumenti che l'utente ha a disposizione per tutelare i propri diritti.



IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

COSA È IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

Il Servizio Sanitario Regionale è l'insieme delle strutture, delle funzioni e delle attività che, nell'ambito del territorio regionale, garantiscono a tutti i cittadini la tutela della salute come diritto fondamentale dell'individuo e interesse della collettività.

Il funzionamento e l'organizzazione del Servizio Sanitario Regionale sono disciplinati dal **Piano Sanitario Regionale**, il quale presenta gli interventi che la Regione intende realizzare per garantire il diritto alla salute dei cittadini. Regola altresì il funzionamento dei servizi sanitari idonei a soddisfare le esigenze specifiche della popolazione regionale. In particolare il Piano Sanitario Regionale:

- **definisce** i modelli organizzativi delle Aziende Unità Sanitaria Locale (AUSL) e delle aziende ospedaliere, tenendo conto delle specifiche esigenze del territorio e delle risorse disponibili;
- **attua** i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA);
- **disciplina** a livello territoriale e operativo la rete per l'emergenza ed il servizio 118;
- **fissa** gli obiettivi regionali di salute e stanziava le risorse da destinare alla spesa sanitaria.



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

Il Servizio Sanitario Regionale è composto da:

- 9 AUSL;
- 17 Aziende Ospedaliere;
- 3 Aziende Ospedaliere Universitarie;
- 1 Ospedale Classificato ¹ ;
- Istituto Mediterraneo per i Trapianti e Terapie ad Alta Specializzazione - ISMETT;
- 2 Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico - IRCCS;
- Fondazione Istituto San Raffaele G. Giglio di Cefalù;
- 58 Case di cura accreditate, di cui 3 di Alta Specialità;
- Strutture specialistiche e strutture residenziali e semiresidenziali accreditate.

Il Servizio Sanitario Regionale comprende anche le **farmacie pubbliche** e **private**, che assicurano l'assistenza farmaceutica territoriale.

¹ Gli ospedali classificati sono strutture sanitarie che, pur non essendo di proprietà pubblica, sono equiparate agli erogatori pubblici.



ENTI DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

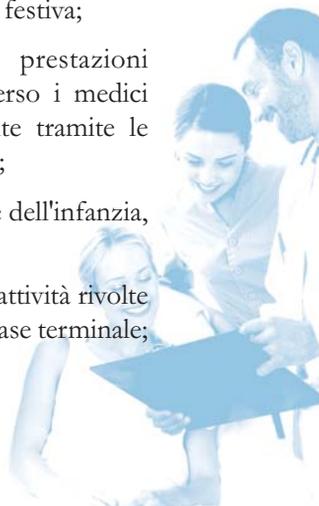
Gli enti del Servizio Sanitario Regionale sono: le **aziende sanitarie locali** e le **aziende ospedaliere**.

- Le **AUSL** garantiscono l'omogeneità dell'assistenza nelle diverse aree del territorio regionale. Esse si occupano di aspetti organizzativi e gestionali della sanità e dei programmi generali da svolgere per raggiungere gli obiettivi definiti dalla Regione. Il loro compito è quello di garantire la salvaguardia della salute dei cittadini attraverso l'erogazione dei livelli essenziali di assistenza fissati dalla Regione.

Le AUSL sono articolate in **distretti** che rappresentano il livello locale di governo socio-sanitario. Esse assicurano i servizi di assistenza primaria, nonché il coordinamento delle proprie attività con quelle dei dipartimenti e dei presidi ospedalieri.

I distretti sanitari in Sicilia sono 62 e le loro attività principali sono:

- ♦ assistenza primaria: medicina generale, pediatri di libera scelta, servizi di guardia medica notturna e festiva;
- ♦ assistenza specialistica ambulatoriale: prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate attraverso i medici specialisti convenzionati interni o acquisite tramite le strutture convenzionate esterne accreditate;
- ♦ attività consultoriali per la tutela della salute dell'infanzia, della donna e della famiglia;
- ♦ attività di assistenza domiciliare integrata e attività rivolte a persone con disabilità, anziani o malati in fase terminale;



- ♦ attività per la prevenzione e la cura delle tossicodipendenze;
 - ♦ attività di medicina legale, fiscale e necroscopica;
 - ♦ attività di educazione alla salute;
 - ♦ assistenza farmaceutica.
- Le **aziende ospedaliere** forniscono assistenza per tutte le patologie che richiedano prestazioni diagnostico-terapeutiche non erogabili con altrettanta efficacia ed efficienza a livello territoriale.



I LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA

- Il **medico di medicina generale** (comunemente chiamato medico di famiglia) e il **pediatra di libera scelta** sono individuati da ciascun cittadino per l'assistenza di primo livello. Essi sono il primo interlocutore dei pazienti e ne tutelano la salute attraverso interventi di informazione, prevenzione, cura e riabilitazione, guidandoli nell'uso dei servizi erogati dal Servizio Sanitario Regionale. L'assistenza primaria prestata da medici di famiglia e pediatri di libera scelta avviene tramite:

- ♦ visite ambulatoriali: le ore di ricevimento devono essere congrue e proporzionate al numero di assistiti. Lo studio deve essere aperto per cinque giorni la settimana, fatte salve particolari modalità organizzative. Gli orari di apertura devono essere esposti all'ingresso. Nel caso in cui si assenti, il medico deve garantire l'apertura dell'ambulatorio, affidandolo ad un sostituto;



- ♦ visite domiciliari: sono effettuate quando l'assistito, a causa delle sue condizioni di salute e su valutazione del medico stesso, è impossibilitato a recarsi presso lo studio del professionista. Le visite domiciliari richieste, di norma, devono essere eseguite con le seguenti modalità:
 - ✍ nella stessa giornata, se la richiesta è pervenuta entro le ore 10.00;
 - ✍ entro le ore 12.00 del giorno successivo, se la richiesta è pervenuta dopo le ore 10.00;
 - ✍ la chiamata urgente sarà comunque soddisfatta nel più breve tempo possibile.

Le altre prestazioni del medico di medicina generale e del pediatra di libera scelta:

- ♦ tenuta della scheda sanitaria del paziente;
- ♦ prescrizione di farmaci;
- ♦ richiesta di visite ed esami specialistici;
- ♦ prescrizione di cure termali;
- ♦ rilascio di certificati obbligatori per la riammissione all'asilo nido e a scuola;
- ♦ rilascio di certificati di idoneità allo svolgimento di attività sportive non agonistiche;
- ♦ rilascio di certificati medici per i lavoratori dipendenti;
- ♦ richiesta di ricovero ordinario o diurno presso strutture del Servizio Sanitario Regionale (se ritenuto opportuno e nell'interesse del proprio assistito).



Per scegliere il medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta, il cittadino si deve recare presso gli Uffici Anagrafe della AUSL di residenza. In qualunque momento l'assistito può modificare la sua scelta.

- La **guardia medica** o **servizio di continuità assistenziale** è quel servizio organizzato dalle AUSL con l'obiettivo di garantire le prestazioni urgenti solitamente fornite dal medico di medicina generale o dal pediatra di libera scelta. La guardia medica opera durante le ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi. In particolare:
 - ◆ dalle ore 20.00 alle ore 8.00 di tutti i giorni feriali;
 - ◆ dalle ore 10.00 del sabato o di altro giorno prefestivo alle ore 8.00 del lunedì o, comunque, del giorno successivo al festivo;
 - ◆ nei giorni festivi, 24 ore su 24.

L'accesso alle prestazioni del servizio avviene di norma recandosi direttamente presso la sede della guardia medica del proprio distretto di residenza. E' possibile contattare telefonicamente il servizio. In caso di necessità, possono rivolgersi alle sedi del servizio anche coloro che sono temporaneamente fuori dal proprio distretto di residenza.

Il medico di guardia ha inoltre il compito di:

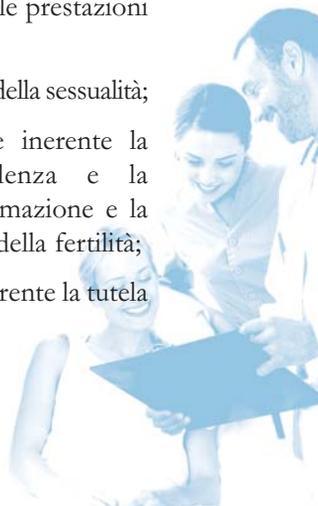
- ◆ prescrivere farmaci per terapie d'urgenza nella quantità sufficiente a coprire un ciclo di terapia non superiore alle 48/72 ore;



- ♦ rilasciare certificati medici, se richiesto dopo la visita, per giustificare un'assenza dal lavoro per un periodo massimo di tre giorni;
- ♦ proporre o disporre il ricovero ospedaliero.
- Il **poliambulatorio** o **centro sanitario** è una struttura che fornisce varie **prestazioni sanitarie di tipo specialistico o diagnostico**.
- Il **consultorio familiare** è un servizio socio sanitario pubblico e gratuito rivolto alla famiglia, alla coppia e al singolo. L'accesso è diretto e non è dunque necessaria la prescrizione del medico di famiglia. Esso si occupa di erogare servizi non soltanto diretti alle cure, ma soprattutto alla prevenzione, nell'ambito di una più ampia azione di informazione ed educazione sanitaria.

Le sue attività principali sono:

- ♦ informazione sui diritti della donna in materia di tutela sociale della maternità;
- ♦ informazione sui servizi sociali, sanitari, assistenziali pubblici e privati operanti sul territorio, sulle prestazioni e sulle modalità per accedervi;
- ♦ attività di informazione e consulenza sui temi della sessualità;
- ♦ assistenza sanitaria, psicologica e sociale inerente la procreazione responsabile, la consulenza e la somministrazione di contraccettivi, l'informazione e la consulenza sulla regolazione e il controllo della fertilità;
- ♦ assistenza sanitaria, psicologica e sociale inerente la tutela della gravidanza e della maternità;



- ◆ assistenza sanitaria, psicologica e sociale per le donne e le coppie che chiedono l'interruzione volontaria di gravidanza;
 - ◆ consulenza per la diagnosi precoce dei tumori della sfera genitale e delle malattie a trasmissione sessuale;
 - ◆ consulenza per le problematiche della pubertà e della menopausa;
 - ◆ assistenza psicologica e sociale al singolo, alla coppia e alla famiglia per difficoltà relazionali, per problemi di separazione e divorzio anche in riferimento alla consulenza sul diritto di famiglia;
 - ◆ assistenza, al singolo e alla coppia, in riferimento a difficoltà di ordine sessuale e assistenza alla donna per problemi di violenza sessuale;
 - ◆ assistenza psicologica e sociale nei confronti di minorenni che intendono contrarre matrimonio;
 - ◆ consulenza agli adolescenti;
 - ◆ attività di informazione, di educazione alla salute e di preparazione al parto.
- **L'assistenza domiciliare integrata (ADI)** è l'insieme di interventi di tipo medico, infermieristico e riabilitativo offerti a persone non autosufficienti.

Comprende prestazioni:

- ◆ **mediche e specialistiche:** il servizio domiciliare deve fare riferimento ai servizi della medicina di base e specialistica delle AUSL competenti per territorio;
- ◆ **infermieristiche:** controllo diurno e notturno delle terapie, dell'assunzione dei farmaci e della situazione



clinica in stretto collegamento con il medico di famiglia, effettuazione o cambio di medicazioni, assistenza in fase acuta di malattia, prelievi per esami clinici;

- ♦ **riabilitative e di recupero psico-fisico:** provvedimenti finalizzati al recupero dei deficit di natura fisica, psicomotoria e del linguaggio.
- Le **residenze sanitarie assistenziali** sono delle strutture extra ospedaliere per anziani prevalentemente non autosufficienti e disabili non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui. Sono finalizzate a fornire **accoglienza, prestazioni sanitarie, assistenziali** e di **recupero** funzionale e sociale.
- Il **pronto soccorso** è un servizio di **emergenza e urgenza** operante in presidi ospedalieri 24 ore su 24.
- Il **servizio di urgenza ed emergenza sanitaria** è un sistema di allarme dotato di un numero telefonico unico (**118**), di accesso breve, universale e diretto. E' costituito da:
 - ♦ una centrale operativa, con compiti di valutazione e di allerta del sistema;
 - ♦ un sistema territoriale di emergenza in grado di garantire l'intervento di soccorso, di salvaguardia e stabilizzazione delle funzioni vitali ed il trasporto nel minor tempo possibile nella rete ospedaliera qualificata e attrezzata per affrontare e risolvere la situazione di urgenza e/o emergenza;



- ♦ una rete ospedaliera e territoriale dotata di strutture dedicate al pronto soccorso, all'accettazione ed al successivo trattamento dello stato di urgenza e/o emergenza.

Il sistema deve garantire un intervento tempestivo e qualificato nei casi di:

- ♦ **urgenza:** è quella condizione che richiede il trattamento entro un lasso di tempo più o meno breve, trascorso il quale può essere compromesso il risultato del trattamento e, talvolta, la vita del paziente;
- ♦ **emergenza:** comprende tutte quelle patologie che mettono in imminente pericolo la vita del paziente.

Nel momento in cui si presenta un'urgenza o un'emergenza il cittadino può comporre da un qualsiasi telefono, pubblico o privato, il numero gratuito 118.

- Il **ricovero ospedaliero** si distingue in:
 - ♦ **ricovero di urgenza/emergenza:** è disposto dal pronto soccorso dell'ospedale;
 - ♦ **ricovero ordinario/programmato:** è disposto dal medico della struttura ospedaliera o, quello programmato, anche dal medico di famiglia o da un medico specialista;
 - ♦ **ricovero in day hospital:** è finalizzato all'effettuazione di prestazioni di carattere diagnostico-terapeutico e riabilitativo. Può limitarsi ad una sola giornata o può protrarsi per diverse giornate (cicli di ricovero), anche non continuative, con interruzione notturna. Le modalità di accesso al ricovero in regime di day hospital sono le stesse del ricovero ordinario;



- ♦ **ricovero in day surgery:** è finalizzato all'esecuzione di interventi chirurgici o di procedure diagnostiche e terapeutiche. Ha durata inferiore a 12 ore, ma può protrarsi fino alle 24 ore, includendo anche la notte, nei casi di necessità;
 - ♦ **ricovero in lungodegenza medica:** è un ricovero di lunga durata per malattie in una fase non acuta, il cui trattamento necessita di assistenza sanitaria continua e costante. Alla lungodegenza si può accedere tramite richiesta del medico di medicina generale o per trasferimento diretto dai presidi ospedalieri;
 - ♦ **ricovero nelle case di cura accreditate:** è sufficiente la richiesta del medico di famiglia, come per il ricovero ordinario.
- L'**attività intramuraria** consiste in prestazioni professionali svolte da medici e personale sanitario, al di fuori dell'orario di servizio e all'interno delle strutture ospedaliere. È un'attività a pagamento che si affianca alle prestazioni ospedaliere.



DIRITTI DEL PAZIENTE²

La consapevolezza dei propri diritti nei confronti del servizio sanitario è un elemento fondamentale per rendere concreto il **diritto alla salute** e garantire il raggiungimento di un “**alto livello di protezione della salute umana**”.

L'esistenza di tali diritti deve condurre, sia i cittadini che gli altri attori del Sistema Sanitario Regionale, a porre in essere ogni azione necessaria ad attuarli e a far sì che la salute si realizzi come **diritto dell'individuo e interesse della collettività**.



CURE MEDICHE

- Il cittadino ha diritto di usufruire della **prevenzione sanitaria** e di ottenere **cure mediche** di qualità, adeguate al proprio stato di salute;
- Ogni paziente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della **dignità umana** e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche.



INFORMAZIONE

- Il cittadino deve ricevere le informazioni relative alle **prestazioni** fornite dalla struttura sanitaria e alle **modalità per accedervi**;

² L'elencazione che segue non ha pretese esaustive.



- Il medico deve fornire al paziente **informazioni complete e comprensibili** sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive e sulle eventuali alternative diagnosticoterapeutiche, nonché circa le prevedibili conseguenze delle scelte operate.

LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Le strutture erogatrici di servizi sanitari (AUSL e aziende ospedaliere) elaborano la Carta dei Servizi, un documento programmatico che, fra l'altro, contiene le seguenti informazioni:

- ❖ servizi offerti e modalità di erogazione;
- ❖ impegni in merito alla qualità dei servizi;
- ❖ metodo di verifica e controllo degli impegni assunti;
- ❖ forme di tutela per i cittadini-utenti.



CONSENSO

- Il paziente deve ricevere le informazioni che gli permettano di esprimere un **consenso** effettivamente **informato** prima di essere sottoposto a interventi diagnostico-terapeutici; tali informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;



- Quando in ragione di una situazione d'urgenza, nella quale il ritardo possa comportare pericolo per la salute del paziente, e il consenso appropriato non può quindi essere ottenuto, si potrà procedere immediatamente a qualsiasi intervento medico indispensabile per la tutela della salute della persona interessata;
- I desideri precedentemente espressi da parte del paziente a proposito di un intervento medico, saranno tenuti in considerazione - ove possibile - anche se al momento dell'intervento stesso egli non sia più in grado di confermare la propria volontà.



PRIVACY

- Al cittadino che entra in contatto con medici e strutture sanitarie per cure, prestazioni mediche, acquisto di farmaci e operazioni amministrative, deve essere garantita la più assoluta riservatezza e dignità. Per questa ragione:
 - ♦ se un cittadino viene portato in pronto soccorso o viene ricoverato, l'organismo sanitario può dare **informazioni sul suo passaggio o la sua permanenza** solo ai parenti, conviventi, conoscenti e personale volontario. Se l'interessato è cosciente e capace, deve essere preventivamente informato e poter decidere a chi può essere comunicata la notizia;
 - ♦ **disabili, anziani, minori e pazienti soggetti a trattamenti medici invasivi** hanno diritto ad una particolare attenzione. Nei reparti di rianimazione, durante l'orario di visita, devono essere adottati accorgimenti, anche provvisori, per limitare la visibilità del malato ai soli familiari e conoscenti;



- ◆ nei reparti non possono essere affisse le **liste dei pazienti** in attesa di intervento;
- ◆ non devono essere resi visibili ad estranei documenti sulle condizioni del malato, come le **cartelle infermieristiche** poste vicino al letto di degenza;
- ◆ per garantire la riservatezza dei colloqui, presso gli sportelli degli ospedali e delle AUSL o nelle farmacie, devono essere previsti **appositi spazi**, opportunamente segnalati, oltre i quali gli utenti possano attendere il proprio turno;
- ◆ i referti diagnostici, le cartelle cliniche, i risultati delle analisi e i certificati possono essere rilasciati anche a persone diverse dai diretti interessati, purché munite di **delega scritta**;
- ◆ nelle **sale d'aspetto** il paziente deve essere avvisato del proprio turno, senza che il suo nome venga divulgato ad alta voce. Occorre adottare soluzioni alternative, come, ad esempio, l'attribuzione di un codice di prenotazione;
- ◆ ogni dato relativo allo stato di salute del paziente è coperto dal **segreto professionale**.



DONNE E GRAVIDANZA

- La donna italiana o straniera ha il diritto ad essere aiutata e informata sul fatto che può **partorire senza riconoscere il figlio** e senza che il suo nome compaia sull'atto di nascita;



- La donna ha il diritto ad una rigorosa **protezione del segreto del suo nome** qualora non voglia riconoscere il figlio;
- La volontà della donna di non riconoscere il bambino deve essere rispettata.

LA CULLA PER LA VITA

La culla per la vita è lo strumento attraverso il quale le madri, impossibilitate a tenere il bambino, possono lasciarlo, in completo anonimato, tutelando la salute del neonato e nel pieno rispetto della legalità. La culla è costantemente vigilata attraverso un sistema di video-sorveglianza collegato alle Centrali Operative del 118. Ciò consente l'immediato intervento dell'Unità Mobile nel caso di un bambino posto nella culla. In Sicilia sono state attivate due "culle", una a Palermo e l'altra a Paternò (CT). A Palermo la culla si trova presso le Figlie della Carità, in via Noce, accanto al n. 28; a Paternò la struttura è situata presso la sede dell'Associazione Famiglie di Terra Santa, in via Vittorio Emanuele 357.

Per informazioni è possibile contattare il numero verde 800813000

SOGGETTI DEBOLI

- I cittadini **disabili** hanno diritto all'**eliminazione** delle **barriere architettoniche**;
- I pazienti **non autosufficienti** devono ricevere un'**assistenza adeguata** da parte del sistema sanitario;



- Ai **minori** ricoverati devono essere garantite:
 - ♦ la **presenza in ospedale dei genitori**, o di altre persone dagli stessi autorizzati, per permettere la continuità nelle relazioni affettive ed emotive con la famiglia;
 - ♦ una **continuità di assistenza** da parte dell'equipe ospedaliera pediatrica;
 - ♦ un'**informazione corretta, completa e adeguata** alle capacità di comprensione del minore e dei genitori, sulle procedure diagnostiche e sulle condotte terapeutiche che i sanitari intendono attuare;
 - ♦ **aree di degenza** specificamente strutturate, spazi per il gioco e lo studio, necessari allo sviluppo psicologico, cognitivo e sociale del minore.



CITTADINI EXTRACOMUNITARI

- Ai cittadini extracomunitari sono garantite:
 - ♦ le **cure ambulatoriali ed ospedaliere urgenti** ed essenziali in caso di malattia ed infortunio;
 - ♦ gli **interventi di medicina preventiva** a salvaguardia della salute individuale e collettiva.

Presso ogni AUSL ed ogni Azienda ospedaliera è attivo un Servizio di accoglienza che garantisce le prestazioni sanitarie di primo livello e, se necessario, fornisce assistenza e supporto per il ricovero.



QUALITA' DELLE PRESTAZIONI SANITARIE

- Il cittadino ha diritto alla **sicurezza** e alla **qualità** dei servizi;



- Le prestazioni sanitarie devono essere fornite da **personale competente e qualificato**;
- Le **strutture** e le **strumentazioni** sanitarie devono essere adeguate al tipo di prestazione o di servizio erogati.

LA TESSERA SANITARIA

La Tessera Sanitaria è una tessera personale, valida sull'intero territorio nazionale, che ha la funzione di Codice Fiscale e di Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM) e sostituisce il modello cartaceo E111 per l'accesso ai servizi sanitari nei paesi dell'Unione Europea, in Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera.

In Sicilia, la Tessera Sanitaria è anche Carta Regionale dei Servizi (CRS), poiché è stata dotata di un microprocessore che, oltre a contenere i dati del cittadino, renderà possibile l'accesso a nuovi servizi che utilizzano le tecnologie informatiche. La Regione siciliana, infatti, sta lavorando, sia nel campo della salute che della pubblica amministrazione in genere, per attivare questi servizi innovativi e provvederà, con adeguate campagne di comunicazione, ad informare i cittadini sui servizi che saranno attivati.

La Tessera Sanitaria è necessaria per l'accesso ai servizi sanitari. Il cittadino deve portarla costantemente con sé quando va in farmacia, dal medico di base, nel laboratorio specialistico, in ospedale e in un altro paese della Unione Europea.





ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO

- I cittadini italiani hanno diritto a forme di assistenza diverse a seconda dello Stato estero in cui si recano, della durata della permanenza e delle motivazioni del soggiorno (ad es. turismo, motivi di studio o di lavoro, cure ad alta specializzazione - vedi riferimenti utili).
La Tessera Sanitaria è anche Tessera Europea di Assicurazione Malattia. Garantisce, infatti, a coloro che si recano in temporaneo soggiorno in uno degli Stati della UE, nonché in Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera, di fruire delle cure che si rendessero necessarie. La Tessera Sanitaria non può essere utilizzata per godere di cure di alta specializzazione all'estero (cure programmate).



AMMINISTRAZIONE SANITARIA

- Il cittadino ha diritto:
 - ◆ a ricevere una gestione amministrativa e organizzativa **efficiente**;
 - ◆ all'erogazione di servizi secondo **standard di qualità** ed efficienza;
 - ◆ all'eliminazione di inutili ritardi.

IL TICKET

Il servizio sanitario garantisce la tutela della salute e l'accesso ai servizi a tutti i cittadini. Per alcune prestazioni è necessario il **pagamento diretto da parte dell'utente di una quota limitata di spesa (ticket)**, dal quale sono esonerate le categorie di utenti che hanno i requisiti richiesti dalla legge. Per acquisire informazioni sul regime di esenzione è possibile rivolgersi all'U.R.P. (vedi riferimenti utili).



DOVERI DEL PAZIENTE³

Il rispetto di alcune regole è un dovere del cittadino ed è la base per godere pienamente dei propri diritti, per usufruire nel modo migliore dei servizi sanitari e per contribuire alla realizzazione di un **sistema sanitario efficiente**.

La prevenzione, la cura di se stessi e l'eliminazione di abitudini di vita e alimentari scorrette sono essenziali per godere di una buona salute e spesso evitano il ricorso all'assistenza sanitaria.

I cittadini, inoltre, attraverso un **uso corretto** dei servizi sanitari, possono **eliminare sprechi e diseconomie**, consentendo di destinare maggiori risorse ad altri servizi, migliorando la **qualità dell'offerta** del Sistema Sanitario Regionale.



AMBULATORI DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE/PEDIATRA DI LIBERA SCELTA

- Il paziente:
 - ♦ deve rispettare l'**orario di visita** dello studio medico, data e ora dell'appuntamento, nonché il turno assegnatogli;
 - ♦ durante l'attesa in ambulatorio, deve attenersi ad un **comportamento** rispettoso delle esigenze degli altri pazienti e dell'ambiente in cui si trova.

3 L'elencazione che segue non ha pretese esaustive.



GUARDIA MEDICA

- Quando il cittadino non può usufruire delle prestazioni del proprio medico di famiglia (la sera, la notte, i giorni prefestivi e festivi), deve rivolgersi alla guardia medica, senza utilizzare inutilmente i servizi di urgenza ed emergenza.

SERVIZIO DI URGENZA ED EMERGENZA

- Il 118 è un servizio importante che può **salvare la vita**. Il cittadino però vi deve ricorrere solo nei casi di effettiva **urgenza o emergenza**, dato che un uso improprio riduce la disponibilità e rapidità del servizio, danneggiando - talvolta irreparabilmente - coloro che ne hanno veramente bisogno.

Il cittadino che utilizza il servizio:

- ♦ deve cercare di **mantenere la calma** per rispondere con la maggior precisione possibile alle domande dell'operatore del 118;
- ♦ deve lasciare un **recapito telefonico** per essere contattato dall'operatore, se necessario;
- ♦ deve ascoltare le **indicazioni dell'operatore** del 118;
- ♦ deve **richiamare subito la centrale operativa** del 118, se decide di trasportare il paziente con mezzi alternativi oppure se - per altri motivi - non vi è più bisogno dell'ambulanza;



- ◆ non deve chiamare il 118 solo per:
 - ✍ cercare di accedere più velocemente al pronto soccorso;
 - ✍ ricevere prestazioni che possono essere fornite dal medico di famiglia o dalla guardia medica;
 - ✍ ottenere un ricovero ospedaliero;
 - ✍ effettuare più velocemente esami medici;
 - ✍ non pagare il ticket al pronto soccorso.



PRONTO SOCCORSO

- Il cittadino:
 - ◆ deve ricorrere al pronto soccorso **esclusivamente nei casi urgenti**;
 - ◆ è tenuto a rispettare il proprio **turno di accesso alle cure**, regolato in base alla gravità dei problemi del paziente valutata al momento dell'accoglienza dal personale competente;
 - ◆ nell'attesa dovrà avere un comportamento improntato al rispetto delle persone e dell'ambiente.



OSPEDALE

Il cittadino non deve fare pressione sul medico per il ricovero ospedaliero, ove questi non lo ritenga necessario.

- Il paziente, quando accede in una struttura sanitaria, deve:
 - ◆ avere un **comportamento responsabile**, evitando qualsiasi condotta che possa creare disturbo o disagio agli altri pazienti;



- ♦ **collaborare** con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione del reparto o ambulatorio in cui si trova;
- ♦ rispettare il **personale sanitario**;
- ♦ rispettare **ambienti, attrezzature e arredi** che si trovano all'interno della struttura ospedaliera;
- ♦ rispettare gli **orari** e i **regolamenti di visita** stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire il riposo degli altri pazienti.

I CODICI DI GRAVITÀ

A ciascun paziente, all'arrivo in pronto soccorso, è assegnato un **codice di gravità** - identificato con un colore - con cui sono stabilite le **priorità di accesso alla visita** del medico in base al tipo e all'urgenza delle condizioni dei pazienti.

- ♦ **CODICE ROSSO**: casi che hanno **precedenza assoluta**;
- ♦ **CODICE GIALLO**: casi gravi che saranno **visitati nel minor tempo possibile**;
- ♦ **CODICE VERDE**: casi non gravi che **non hanno la precedenza** e saranno **visitati dopo i casi più urgenti**;
- ♦ **CODICE BIANCO**: situazioni assolutamente non gravi che possono essere risolte con l'intervento del medico di famiglia o recandosi alla guardia medica.



USO DEI SERVIZI SANITARI: PRENOTAZIONE VISITE MEDICO-OSPEDALIERE, INDAGINI DIAGNOSTICHE, ESAMI CLINICI

- Per evitare **disagi agli altri utenti** e **inefficienze del Servizio Sanitario Regionale** il cittadino:
 - ♦ deve **prenotare** la prestazione medico-ospedaliera;
 - ♦ deve richiedere la **prenotazione** di indagini diagnostiche e/o di esami clinici **entro 90 giorni** dalla data di emissione della prescrizione del medico. Effettuata la prenotazione, la prestazione sanitaria potrà essere eseguita anche successivamente;
 - ♦ qualora sia impossibilitato a presentarsi all'appuntamento fissato ha il **dovere di disdirlo**: ciò consente ad altri utenti di usufruire in tempi più brevi della prestazione sanitaria;
 - ♦ deve eseguire le **indagini diagnostiche**, anche di carattere preventivo, che il medico riterrà opportuno prescrivere, evitando di insistere per ottenere prescrizioni di esami non necessari;
 - ♦ deve evitare di richiedere la ripetizione di indagini eseguite da poco tempo, se non strettamente necessarie;
 - ♦ deve rispettare le **modalità di preparazione** all'esame (ad es. digiuno, eventuali prescrizioni dietetiche, etc.) allo scopo di eseguire l'esame in condizioni ottimali: ciò consentirà tra l'altro di evitarne la ripetizione;



- ♦ deve fornire al proprio medico, e al medico che eseguirà l'indagine diagnostica, tutte le **informazioni** adeguate a descrivere il quadro più chiaro possibile della propria situazione (allergie, effetti collaterali provocati in passato da un farmaco, eventuali interventi chirurgici precedenti, etc.) e l'eventuale **documentazione**;
- ♦ deve custodire tutta la documentazione sanitaria ed esibirla in caso di ripetizione della stessa indagine a distanza di tempo o nel caso di altre indagini;
- ♦ deve sempre **ritirare gli esami clinici** effettuati presso una delle strutture del Sistema Sanitario Regionale **nei tempi e nei modi prescritti**.

IL CENTRO UNICO PRENOTAZIONI

Diversi enti del Servizio Sanitario Regionale hanno già attivato il Centro Unico Prenotazioni (**C.U.P.**), un **sistema unico di gestione informatizzata delle prenotazioni**, in cui le richieste dei cittadini sono acquisite e inserite, per ordine d'arrivo, nelle liste di prenotazione. In questi casi il cittadino può prenotare la prestazione medica **recandosi personalmente** al C.U.P. o **contattandolo telefonicamente** ([vedi riferimenti utili](#)).

Per gli enti che non hanno ancora attivato il C.U.P., è possibile ottenere **informazioni sulle modalità di prenotazione della prestazione** contattando l'U.R.P. ([vedi riferimenti utili](#)).



USO CORRETTO DEI FARMACI

I farmaci sono importanti e possono salvare la vita; essi sono una risorsa preziosa per la salute, ma il loro uso può comportare dei rischi. E' indispensabile non abusarne, utilizzarli solo quando è necessario e, comunque, apprendere il **modo appropriato di assumerli e conservarli**.

Un **uso scorretto** o **imprudente** del farmaco, o un **abuso**, oltre che provocare **danni alla salute**, determina **costi** impropri per il **Servizio Sanitario Regionale** e dirotta risorse che potrebbero essere diversamente impiegate a beneficio di altri servizi.

- Il cittadino deve quindi seguire alcune regole:
 - ◆ non fare pressione sul medico per ottenere la prescrizione di farmaci, ove questi non lo ritenga necessario;
 - ◆ ricordarsi che la ricetta medica ha un termine di scadenza entro il quale il farmaco va acquistato o ritirato;
 - ◆ non pensare con l'uso di farmaci di rimediare a stili di vita ed abitudini scorrette;
 - ◆ fornire al proprio medico, al momento della prescrizione, tutte le informazioni adeguate a descrivere il quadro più chiaro possibile della propria situazione (allergie, effetti collaterali provocati in passato da qualche farmaco, altri farmaci che sta assumendo, eventuale gravidanza in corso, etc.);

- ♦ rispettare le modalità di assunzione del farmaco specificate nel foglio illustrativo e indicate dal medico e/o dal farmacista;
- ♦ in caso di gravidanza, assumere farmaci consigliati solo dal medico;
- ♦ riferire immediatamente al medico o al farmacista gli eventuali effetti collaterali di un farmaco;
- ♦ accertarsi sulla possibilità di assumere contemporaneamente farmaci diversi;
- ♦ non accettare consigli per l'assunzione di farmaci da persone che non siano medici o farmacisti;
- ♦ assumere correttamente le dosi prescritte, non modificare, sospendere o protrarre la terapia di propria iniziativa;
- ♦ controllare la data di scadenza dei farmaci e leggere attentamente il foglio illustrativo (alcuni farmaci, per esempio, scadono dopo pochi giorni dall'apertura);
- ♦ conservare i farmaci in luoghi non raggiungibili da bambini, nei loro contenitori originali, in luogo fresco e asciutto, al riparo dalla luce, lontano da fonti di calore, a temperatura ambiente, e, se previsto, in frigorifero;
- ♦ cercare di non sprecare farmaci: procurarsi una quantità che tenga conto dell'effettiva necessità.



IL FARMACO EQUIVALENTE

Il cittadino può utilizzare in alternativa al farmaco brevettato quello equivalente (conosciuto anche come **farmaco generico**).

Il farmaco equivalente è un medicinale a base di uno o più principi attivi non più protetti da brevetto; ha la **stessa composizione qualitativa-quantitativa** in principio attivo del farmaco brevettato, la **stessa via di somministrazione, forma farmaceutica** e le **stesse indicazioni terapeutiche**.

I farmaci equivalenti sono sottoposti ai medesimi controlli e procedure di registrazione e vigilanza che l'**Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA)** riserva ai farmaci brevettati.



STRUMENTI DI TUTELA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

Quando il paziente ritiene di non aver ricevuto una corretta assistenza sanitaria, o che un suo diritto sia stato leso, può rivolgersi al medico o alla struttura ospedaliera per chiedere chiarimenti sulle scelte operate.

Qualora le spiegazioni non lo soddisfino, può porre in essere azioni specifiche per ricevere adeguata tutela.

Egli inoltre può presentare reclami in caso di disservizi e può richiedere che vengano adottate le misure necessarie per rimuovere gli ostacoli che incidono sulla qualità delle prestazioni mediche.

La struttura alla quale il cittadino può rivolgersi è l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (**U.R.P.**).

Si tratta di un servizio istituito per agevolare il rapporto tra azienda sanitaria e cittadino, per perseguire maggiore chiarezza e trasparenza nelle procedure, nonché per garantire efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, e altresì risolvere in prima istanza, ove possibile, eventuali conflitti tra il cittadino e la struttura sanitaria o il personale sanitario.

Il compito dell'U.R.P. non è solo quello di informare, ma anche quello di aiutare il cittadino a orientarsi nel panorama dei servizi socio-sanitari, al fine di ridurre le difficoltà derivanti dall'eventuale complessità delle procedure.



Fra gli altri:

- svolge attività di **informazione**, **comunicazione** e **orientamento** sulle modalità di accesso ai servizi;
- raccoglie ed ascolta le **segnalazioni**, le **proposte** e i **reclami** dei cittadini, organizzando precisi criteri di risposta;
- rileva periodicamente i **bisogni** e il **livello di gradimento** dell'utenza per i servizi erogati.

Il cittadino può quindi rivolgersi all'U.R.P. per ricevere informazioni sulle **prestazioni erogate** dai servizi sanitari e socio-sanitari.

La richiesta di informazioni può essere soddisfatta sia telefonicamente, che recandosi direttamente alla sede U.R.P. La consulenza è gratuita.



LA TUTELA GIURISDIZIONALE

La scelta dell'azione amministrativa non impedisce al cittadino di ricorrere al giudice, qualora ritenga che la via intrapresa sia stata infruttuosa.



LE ASSOCIAZIONI

Assistenza e informazioni possono anche essere offerte (vedi riferimenti utili) da:

- associazioni che si occupano di tutelare i cittadini specificamente nel settore sanitario;
- associazioni che si occupano di tutelare gli utenti nei rapporti con la pubblica amministrazione;
- associazioni dei pazienti.

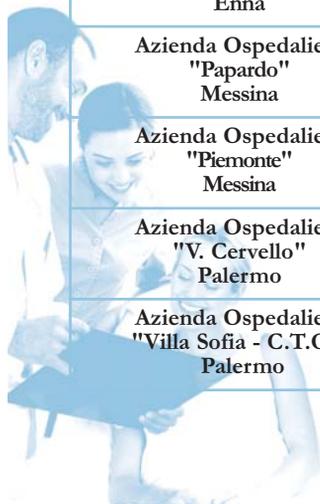


	NUMERI DI TELEFONO U.R.P.	NUMERI DI TELEFONO C.U.P.
AUSL 1 - Agrigento	0922407210	800589444
AUSL 2 - Caltanissetta	800061840	----
AUSL 3 - Catania	800274360	800553131
AUSL 4 - Enna	800319267	800679977
AUSL 5 - Messina	0921389457	800007606
AUSL 6 - Palermo	0917032068	----
AUSL 7 - Ragusa	800296338	0932658702
AUSL 8 - Siracusa	800238780	0931484345 (solo per anziani e portatori di handicap)
AUSL 9 - Trapani	0923472391	0923828121

Gli indirizzi dei siti delle AUSL siciliane sono disponibili alla pagina: www.regione.sicilia.it/sanita/default.asp?pg=16



Azienda Ospedaliera "S. Giovanni Di Dio" Agrigento	0922442663	0922442289
Azienda Ospedaliera "Ospedali Civili Riuniti" Sciacca	800011851	0925962467
Azienda Ospedaliera "S. Elia" Caltanissetta	0934559201	0934559310
Azienda Ospedaliera "Vittorio Emanuele" Gela	093383251	----
Azienda Ospedaliera "Cannizzaro" Catania	0957263603	800837621
Azienda Ospedaliera Universitaria "V. Emanuele - Ferrarotto S. Bambino" - Catania	0957435373	0957436310
Azienda Ospedaliera "A.R.N.A.S. - Garibaldi, S. Luigi Currò, Ascoli - Tomaselli" - Catania	0957594853	----
Azienda Ospedaliera "Gravina e Santo Pietro" Caltagirone	093339092	0933390829
Azienda Ospedaliera "Umberto I" Enna	800319141	800657690
Azienda Ospedaliera "Papardo" Messina	0903992855	800624505
Azienda Ospedaliera "Piemonte" Messina	0902224234	800489999
Azienda Ospedaliera "V. Cervello" Palermo	0916802750	0916884686
Azienda Ospedaliera "Villa Sofia - C.T.O." Palermo	0917808139	0917808246



Azienda Ospedaliera "A.R.N.A.S. Civico e Benfratelli, G. Di Cristina e M. Ascoli" Palermo	800272028 - 0916664714	0916662204
Azienda Ospedaliera "Ospedale civile" Ragusa	0932600156 (Ospedale Civile) 800042520 (Presidio M.P. Arezzo)	0932220029
Azienda Ospedaliera "Umberto I" Siracusa	0931724310	0931724236
Azienda Ospedaliera "S. Antonio Abate" Trapani	0923809274	fax 0923809275
Policlinico "P. Giaccone" Palermo	0916553699 - 6553686 (per informazioni sulle prenotazioni)	----
Policlinico "G. Rodolico" Catania	0953782560 - 3782531	0953781500
Policlinico "G. Martino" Messina	0902212751	0902213977
Buccheri La Ferla Fatebenefratelli	091479898	091479245 - 479397
Centro neurolesi Bonino Pulejo	0903656748 (centralino)	800007606
Oasi di Maria Santissima	0935936452	0935936733 (prenotazioni visite e prestazioni ambulatoriali) 0935936424 (prenotazioni ricoveri)
Fondazione Istituto S. Raffaele G. Giglio	0921920452	0921920502
Istituto mediterraneo per i trapianti e terapie ad alta specializzazione	0912192111 (centralino)	----



Guardie mediche	I recapiti delle guardie mediche siciliane sono consultabili alla pagina: www.regione.sicilia.it/sanita/gm0.htm
Assistenza sanitaria all'estero	www.ministerosalute.it www.esteri.it/MAE/IT Numero verde 848800333
Tessera sanitaria	Numero verde 800030070 www.sistemats.it Numero verde 800164444 www.regione.sicilia.it/sanita In caso di mancata ricezione, smarrimento o deterioramento della Tessera Sanitaria, è possibile richiedere un duplicato presso la propria AUSL
Tribunale diritti del malato/Cittadinanza attiva	Recapiti dei tribunali dei diritti del malato attivi in Sicilia sono consultabili sul sito: www.cittadinanzattiva.it
Associazioni dei consumatori	I recapiti delle principali associazioni dei consumatori con sede in Sicilia sono consultabili sul sito: www.ioconsumatore.eu
Associazioni nazionali di pazienti	E' possibile consultare le federazioni/associazioni di pazienti di rilievo nazionale alla pagina: www.ministerosalute.it/associazioniPazienti/associazioniPazienti.jsp





FONDAZIONE ROSSELLI

Realizzazione

FONDAZIONE ROSSELLI

Sede principale

c.so G. Cesare, 4 bis/B – 10152 Torino

tel. 011 19520111 - fax 011 19520188

e-mail: segreteria@fondazioneroselli.it

Centro di ricerca Diritto Economia e Tecnologia

via R. Wagner, 9 - 90139 Palermo

tel. 091 335961 - fax 091 38046079

e-mail: fondazione.palermo@fondazioneroselli.it

Team di ricerca

Coordinatore avv. Alessandro Palmigiano

e-mail: alessandro.palmigiano@fondazioneroselli.it

Ricercatori dott.ssa Rosa Guttuso

dott.ssa Alessandra Minà

dott.ssa Maria Gabriella Virone

Comunicazione dott. Fabio Crapitti

Si ringraziano per la collaborazione e per il significativo apporto:

dott. Filippo Barbiera, dott. Vincenzo Borruso, dott. Antonio Colucci, sig.ra Silvia Cossentino, dott. Mario Giuffrè, dott. Salvino Leone, dott. Calogero Muscarnera, prof. Paolo Procaccianti

Grafica e Impaginazione

Vincenzo Noto - grafica@vincenzonoto.com

L'immagine utilizzata è © Yuri Arcurs - Fotolia.com





Carta della Salute

Diritti e Doveri del Paziente



FONDAZIONE ROSSELLI

Sede principale

c.so G. Cesare, 4 bis/B - 10152 Torino

tel. 011 19520111 - fax 011 19520188

e-mail: segreteria@fondazionerosSELLI.it

Centro di ricerca Diritto Economia e Tecnologia

via R. Wagner, 9 - 90139 Palermo

tel. 091 335961 - fax 091 38046079

e-mail: fondazione.palermo@fondazionerosSELLI.it

