

- © alla dimissione dall'ospedale
- © dal medico curante sul territorio.

LE CONVENZIONI PER L'AREA CHIRURGICA E MEDICA

Si tratta di accordi di collaborazione siglati con :

- © l'Azienda di Bologna per l'attività chirurgica a San Marino, che contempla l'operatività di una équipe di elevato prestigio dell'Ospedale Maggiore presso l'Ospedale di San Marino per l'esecuzione di interventi chirurgici e la gestione dei malati
- © il Sant'Anna di Ferrara per l'urologia
- © l'Azienda di Ravenna per la senologia
- © l'IRSTdi Meldola (Istituto Romagnolo per la cura e lo studio dei Tumori) per la consulenza e cura dei malati oncologici.

LA CONVENZIONE CON CASA DI RIPOSO RESIDENZA SANITARIA "LA FIORINA"

(Vedere pag. 207)

TUTELA DEI DIRITTI E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI



L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. nasce per promuovere e favorire la partecipazione e il dialogo tra l'Istituto per la Sicurezza Sociale e il Cittadino fruitore dei servizi dell'ISS.

L'U.R.P. è un servizio di comunicazione che riconosce e valorizza il diritto dei cittadini ad essere informati, ascoltati, a ricevere una risposta chiara e esauriente, favorendo il loro ruolo attivo e la loro partecipazione alle scelte dell'Istituto. A tal fine l'URP raccoglie le segnalazioni di disfunzioni, i reclami e i suggerimenti che i cittadini, utenti dei servizi, desiderano presentare.

DOVE CONTATTARE L'URP: l'Ufficio si trova all'ingresso principale dell'Ospedale di San Marino, in Via Scialoja, 21, 47893 Cailungo - Borgo Maggiore.
Tel: 0549 994561 - 994564 - Fax: 0549 994560
E-mail: urp@iss.sm

QUANDO CONTATTARE L'URP

Tutti i giorni da lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00;
 lunedì e giovedì pomeriggio anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00.
 Possono presentare segnalazioni o reclami, in qualunque forma:
 © gli **utenti**, direttamente oppure tramite i loro familiari;
 © le **Associazioni di Volontariato**.

COME I CITTADINI POSSONO PRESENTARE LE SEGNALAZIONI

Il cittadino utente può presentare reclamo in uno dei modi seguenti:

- © direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico compilando l'apposito modulo, dopo colloquio con le Operatrici dell'URP
- © con segnalazione telefonica al numero 0549 994561 - 994564

- © con lettera in carta semplice inviata a: U.R.P. - Istituto per la Sicurezza Sociale, Via Scialoja 1, Cailungo 47893 Borgo Maggiore - RSM
- © tramite e-mail all'indirizzo urp@iss.sm, indicando il proprio nome e cognome, il luogo di residenza, il proprio numero telefonico.

La segnalazione deve contenere la descrizione dell'evento, il luogo dove si è verificato, la data in cui si è verificato e ogni ulteriore elemento che il cittadino ritiene necessario evidenziare.

L'URP provvederà in seguito a:

- © dare risposta immediata, se possibile, con coinvolgimento del Servizio interessato;
- © inoltrare la segnalazione alla Direzione dell'Unità di competenza, che provvederà a fornire un resoconto sull'esposto all'U.R.P. entro 30 giorni;
- © curare i reclami di particolare rilevanza, che necessitano di una risposta da parte del Direttore del Dipartimento entro 30 giorni.

I DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

Diritti:

Il cittadino che usufruisce dei servizi ha il diritto:

- © a un'assistenza accurata e competente indipendentemente dalle sue convinzioni religiose, filosofiche, politiche e secondo i principi della pari dignità umana
- © al rispetto della propria dignità personale sotto l'aspetto fisico, morale e spirituale
- © alla garanzia di riservatezza dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia. I medici, il personale tecnico, infermieristico e quello amministrativo sono tenuti all'obbligo del segreto professionale su tutto quanto concerne il paziente
- © di essere costantemente informato sul proprio stato di salute, sulle indagini diagnostiche, terapie praticate e trattamenti alternativi

© **Consenso informato**

E' diritto della persona assistita avere informazioni sul proprio stato di salute e adeguate indicazioni su eventuali malattie, le relative cure e i rimedi terapeutici.

E' diritto della persona, opportunamente informata concedere o negare il proprio consenso per le indagini e le terapie proposte. Il medico non può intervenire senza il consenso della persona assistita, tranne che nelle situazioni di emergenza in cui il cittadino si trovi in pericolo di vita e nell'incapacità di esprimere la propria volontà. Ai pazienti è chiesto di collaborare fornendo indicazioni chiare e complete su tutto quanto possa essere utile per una migliore assistenza sanitaria.

© **Tutela della Privacy**

La persona ricoverata ha il diritto di non rendere noto il suo soggiorno in Ospedale; in tal caso dovrà firmare un apposito modulo al momento dell'accettazione in Ospedale. Le notizie sullo stato di salute

potranno essere date, oltre che all'interessato, esclusivamente alle persone espressamente indicate al momento del ricovero.

Doveri:

Allo scopo di contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte della Struttura Sanitaria e di assicurare il rispetto verso la comunità e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini, ciascun utente si impegna a:

- © rispettare i diritti degli altri malati evitando rumore, luci accese e limitando il numero delle visite in modo da favorire la quiete e il riposo degli altri degenti
- © avere cura delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture ospedaliere, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri
- © rispettare il lavoro degli operatori, favorendo l'instaurarsi di un rapporto di fiducia mediante la collaborazione con il personale sanitario
- © informare tempestivamente i sanitari dell'eventuale rinuncia a ricoveri, visite o trattamenti programmati al fine di permettere ad altri utenti di poterne usufruire
- © rispettare il divieto di fumo
- © evitare le visite in reparto da parte di bambini di età inferiore a 12 anni, salvo deroghe individuali autorizzate dal Primario e con attenta sorveglianza da parte degli accompagnatori

Meccanismi di tutela e verifica

L'Istituto per la Sicurezza Sociale si impegna a migliorare il rapporto con i cittadini e a questo scopo:

- © cura la formazione del personale per migliorare la comunicazione degli operatori a contatto con il pubblico
- © garantisce l'informazione sui servizi attraverso (Ufficio Relazioni con il Pubblico) sito internet, stampa locale, guide e opuscoli, servizi specifici su RTV
- © promuove la partecipazione dei cittadini e delle associazioni di volontariato
- © verifica il gradimento dei Servizi e la qualità percepita dagli Utenti attraverso la realizzazione di indagini di gradimento riferite ai servizi Ospedalieri e Territoriali
- © adotta un regolamento di tutela dei cittadini utenti nel quale è prevista la possibilità di presentare esposti o segnalazioni quando è stata negata o limitata la fruibilità delle prestazioni



LEGGE 28 aprile 1989 n. 43

CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL MALATO

Noi Capitani Reggenti la Serenissima Repubblica di San Marino promulghiamo e mandiamo a pubblicare la seguente legge approvata dal Consiglio Grande e Generale nella seduta del 28 aprile 1989

Articolo 1
IL CITTADINO HA DIRITTO:

- 1. ad un'assistenza sanitaria pubblica e qualificata in ogni struttura** (o settori) cui può far capo nelle sue molteplici richieste (assistenza domiciliare, Centri Sanitari, Ospedale, ecc.);
- 2. ad esprimere il proprio consenso preventivo al trattamento o ad altri atti medici.** Il personale sanitario potrà valutare in determinati casi di urgenza ed evidente necessità, l'opportunità di procedere astenendosi dall'ottenimento del consenso, se possibile informando preventivamente un rappresentante o parente prossimo;
- 3. a non subire sperimentazioni o ricerche senza il suo esplicito consenso**, revocabile in ogni momento;
- 4. a ricevere informazioni continue e aggiornate sul proprio stato di salute**, sugli atti diagnostici e terapeutici cui è sottoposto, sui relativi tempi di esecuzione, sui rischi connessi e su eventuali variazioni; tutto ciò con la necessaria riservatezza da valutare caso per caso, ed in modo tale da non pregiudicare l'indispensabile tranquillità e sicurezza sui trattamenti;
- 5. alla esibizione del dossier medico e di ogni dato che lo riguarda**, accompagnando gli stessi dalle necessarie spiegazioni che, nei casi di prognosi infausta, devono avvenire nella maniera più adeguata, considerati sensibilità, preparazione, età e stato di avanzamento della malattia stessa, per non provocare evitabili sofferenze e cercando di mitigare il più possibile fenomeni di allarmismo diffusi intorno ad esso;
- 6. a che tutto il corpo sanitario, parasanitario ed ausiliario**, al corrente del caso in esame, **stabilisca un'identica linea di condotta nei suoi confronti** per evitare comportamenti alterni, provocando confusioni e alimentando dubbi;
- 7. ad essere ascoltato sul proprio stato di salute**, evitando che espressioni o comportamenti inappropriati possano generare motivo di derisione o indifferenza, eventualmente ricorrendo anche al medico di famiglia;
- 8. ad essere assistito da personale sanitario facilmente identificabile** tramite apposito cartellino con fotografia e menzione dell'identità personale e qualificazione professionale;
- 9. a non essere ricoverato in ospedale se non in caso di reale necessità** e a non esservi trattenuto più a lungo del tempo indispensabile alla perfetta riacquisizione dello stato di salute anteriore all'evento doloroso;
- 10. ad essere trattato con cortesia e rispetto** e ad essere interpellato con il proprio nome e cognome eliminando il "Tu" al posto del "Lei", il nome della malattia, il numero del letto ed ogni altro diminutivo o vezzeggiativo che, in certo modo, serva alla sua identificazione e ad essere trattato con comportamenti da parte del personale sanitario ed ausiliario corretti ed educati, che non lo inducano in stato di soggezione e che rispettino le sue convinzioni religiose, filosofiche e politiche nonché la pari dignità della persona;
- 11. alla puntuale esecuzione della terapia prescritta**, evitando inutili trattamenti che prolunghino eccessivamente i tempi previsti dall'ipotesi diagnostica;
- 12. a trascorrere la giornata di degenza mantenendo**, nei limiti del possibile, **abitudini di vita quotidiana** per quanto riguarda opportunità di studio e di informazione, appuntamenti televisivi e radiofonici, somministrazione dei pasti in orari coincidenti con le normali consuetudini locali;

Articolo 2
IL CITTADINO HA IL DOVERE:

1. di ricercare tutte le informazioni che consentono la gestione responsabile della propria condizione morbosa;
2. di rispettare le esigenze ed il lavoro altrui;
3. di collaborare con il personale sanitario allo svolgimento ed al miglioramento dell'attività;
4. di seguire i programmi terapeutici concordati;
5. di impegnarsi in una visione globale dei problemi senza limitarla alla propria malattia;
6. di partecipare attivamente - anche attraverso la vita associativa e l'inserimento negli organismi locali alla programmazione, alle scelte, alla gestione delle strutture sanitarie.

5 maggio 1989 /1688 d.F.R.

I CAPITANI REGGENTI
Mauro Fiorini - Marino Vagnetti

ISS ON-LINE

L'Istituto per la Sicurezza Sociale è raggiungibile on line all'indirizzo www.iss.sm.



The screenshot shows the website for the Istituto per la Sicurezza Sociale (ISS) in San Marino. The page features a blue header with the logo and the text "SAN MARINO SALUTE" and "ISTITUTO SICUREZZA SOCIALE". A navigation menu on the left lists various services and departments. The main content area includes a news section titled "11 FEBBRAIO: XIX GIORNATA MONDIALE DEL MALATO" and an "EVENTI" section listing various congresses and seminars. There are also links to "RICOVERI IN OSPEDALE" and "CORSO O.S.S.". The footer contains copyright information for 2008.