

EMERGENZA 118

Privacy, Consenso Informato, Reclami ed Elogi

Tutela della privacy

Con l'entrata in vigore del "Codice in materia di protezione dei dati personali" e le disposizioni riguardanti la tutela della dignità dei pazienti, la Centrale Operativa 118 consapevole che nella specifica realtà in cui opera sono quotidianamente trattati una pluralità di dati sensibili, compresi quelli idonei a rivelare lo stato di salute dei cittadini-pazienti, ha intensificato il proprio impegno non solo per evitare, attraverso adeguate misure di sicurezza, il pericolo di perdita di tali dati, ma anche per garantire che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

Il Cittadino ha diritto alla riservatezza dei dati relativi alla sua malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi. I dati personali vengono trattati, secondo la Legge 675/96, e D.Lgs 196/2003 solo da Personale autorizzato, vincolato al segreto professionale ed al segreto d'ufficio. L'interessato ha diritto di accedere gratuitamente al registro dei dati che lo riguardano e di chiederne l'integrazione, la correzione, la cancellazione o l'aggiornamento.

Ogni Utente del servizio viene registrato ed ogni servizio effettuato viene archiviato sia in modo informatico che in modo cartaceo. I dati possono poi venire elaborati per motivi di studio, statistici o per monitoraggio degli indicatori del servizio. Ogni chiamata viene registrata e la registrazione viene archiviata come parte integrante della documentazione clinica. Il riascolto delle registrazioni segue le stesse disposizioni di sicurezza relative alla consultazione della documentazione clinica.

Informazioni più dettagliate sono disponibili presso la Direzione Sanitaria Aziendale o presso la Direzione della Centrale Operativa 118.

Consenso informato

L'articolo 32 della Costituzione italiana recita: "Nessuno può essere obbligato ad un trattamento sanitario se non per disposizione di legge". Il consenso informato è l'assenso che il paziente dà per iscritto, su apposito modulo, a terapie ed interventi, soltanto dopo essere stato adeguatamente informato dal medico sulla malattia, sul trattamento, sui rischi, sulle probabilità di riuscita e sulle alternative alle terapie ed agli interventi proposti.

Il paziente è libero di accettare o rifiutare le terapie e gli interventi proposti dal medico. Il paziente ha il diritto di chiedere tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, informazioni che devono essergli date con un linguaggio facilmente comprensibile, e di scegliere, fra le varie alternative terapeutiche, quella che ritiene più consona al suo stile di vita. Nell'emergenza vi sono aspetti peculiari, in particolare: la telefonata di richiesta di intervento è registrata, per cui la richiesta verbale di consenso informato a ricevere la prestazione sanitaria e l'accettazione od il rifiuto espressi verbalmente hanno validità come da consenso o dissenso scritto e firmato.

Sul territorio, il medico o l'infermiere che prestano il soccorso, nei casi in cui le condizioni di salute non rendano possibile acquisire il consenso informato agiscono come se il consenso fosse stato espresso per tutte le manovre e le terapie salvavita (stato di necessità). Per gli altri pazienti in grado di esprimere il consenso viene fatta firmare la scheda clinica solo in caso di rifiuto delle prestazioni proposte.

Il dovere di raccogliere il consenso/dissenso è del medico. Di fronte al rifiuto del paziente maggiorenne e capace di sottoporsi agli atti sanitari proposti, il medico e gli operatori sanitari devono rispettare la sua volontà, a meno che la situazione clinica non evolva fino a determinare lo stato di necessità (art. 54 CP). Ai familiari non è riconosciuto alcun vero e proprio potere di decidere; è opportuno che siano informati, ma le decisioni cliniche spettano autonomamente al medico. Superato lo stato di necessità per le successive prestazioni sanitarie occorre acquisire il consenso del paziente.

Reclami, segnalazioni di disservizi, elogi

Gli utenti che intendono presentare segnalazioni, reclami o elogi, possono esercitare il proprio diritto mediante:

- Compilazione del Modulo Segnalazioni e Reclami disponibile presso il Pronto Soccorso, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sul sito www.aslsassari.it e presso la sede della Centrale Operativa 118 (Via Monte Grappa 82, 07100 Sassari - 2° Piano);
- Lettera in carta semplice, debitamente sottoscritta, spedita o consegnata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) i cui recapiti sono affissi presso il Pronto Soccorso (URP: Palazzo Rosa, Piano Terra - Via Monte Grappa 82 – 07100 Sassari);
- Colloquio con gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- Segnalazione telefonica (URP: Tel. 079/2061972);
- Segnalazione per fax (URP: Fax 079/2062734);
- Segnalazione per e-mail. (URP: relazioni.esterne@aslsassari.it).

Eventuali comunicazioni possono essere indirizzate al Responsabile della Centrale Operativa 118 di Sassari in Via Monte Grappa n. 82, 2° piano, oppure comunicate via mail: 118@aslsassari.it
Le indicazioni degli utenti aiuteranno a capire quali iniziative attivare per garantire il miglioramento continuo dei servizi.

Il rispetto di quanto stabilito dalla ASL, nell'ambito del servizio di Emergenza 118, è assicurato attraverso le procedure di reclamo individuate dall'apposito regolamento (www.aslsassari.it).