

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si pone come mezzo di informazione per gli utenti dei servizi offerti. Vuole essere uno strumento concreto per rendere chiare le procedure, mantenere e migliorare i propri standard di qualità e contemporaneamente a stimolare il dialogo con l'utenza.

La presente "Carta dei Servizi" è esposta all'interno della struttura per rendere pubblico il suo contenuto ed è a disposizione di coloro che ne fanno richiesta.

### MISSION

Fondata nel 1922, B. Braun Milano è stata la prima filiale estera del gruppo tedesco, dedicata alla commercializzazione di prodotti e soluzioni per la salute delle persone.

B. Braun Milano offre soluzioni e prodotti per ogni reparto clinico o ambito terapeutico – come anestesia, medicina intensiva, nutrizione artificiale, terapia infusionale, chirurgia, cardiologia, medicina generale – e per il settore dell'assistenza domiciliare. Con circa 350 collaboratori garantisce una presenza capillare su tutto il territorio nazionale.

Con il suo spirito pionieristico, B. Braun ha un ruolo fondamentale nell'ambito dell'assistenza sanitaria in Italia. Opera da più di 100 anni, stabilendo nuovi standard di riferimento per tutto il settore.

B. Braun è un'azienda a conduzione familiare che opera in modo sostenibile ed innovativo per sviluppare prodotti, processi e servizi orientati al futuro, in grado di gestire le esigenze in rapida crescita del mercato sanitario. Le soluzioni sono progettate per proteggere e migliorare la salute delle persone in tutto il mondo. Attraverso il Servizio Sanitario Regionale, offre alle persone non autosufficienti, in condizioni di cronicità e fragilità, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, infermieristici e tutelari, riabilitativi, di aiuto infermieristico, rivolti a stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e a migliorare la qualità della vita. I percorsi assistenziali si integrano con le prestazioni di assistenza sociale e di supporto alla famiglia.

In relazione al bisogno di salute dell'assistito, dei livelli di intensità, complessità e durata dell'intervento assistenziale la B. BRAUN eroga, attraverso la sede operativa, cure domiciliari (CD) articolate nei seguenti livelli:

- CD di base e percorsi domiciliari standardizzati di base
- CD integrate di I, II, III livello
- CD di alta intensità ADI

Fondamentali alla base della professionalità sono la capacità di ascolto e comprensione; tutti gli operatori agiscono nel pieno rispetto della dignità e dei diritti degli assistiti.

I servizi erogati guardano al "princípio di uguaglianza dei diritti delle persone "di cui all'art. 3 della Costituzione Italiana.

### STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Tutti gli operatori condividono una motivazione profonda al lavoro sociale. Fondamentale è la capacità di ascolto, di comprensione e fornire risposte concrete, di rispetto per gli utenti, di attenzione al lavoro e ottimizzazione delle risorse. Queste sono qualità essenziali per operare con successo.

La B. BRAUN ha adottato il Codice Etico ai sensi del D.Lgs. 231/2001, documento che definisce il quadro di valori, diritti e doveri entro i quali sono attuati i principi deontologici e di responsabilità che sottendono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti del management.

### L' EQUIPE

L'équipe multiprofessionale delle CDOM è costituita da Medici, Infermieri, Operatori delle professioni sanitarie della Riabilitazione, Operatori addetti all'assistenza con qualifica di Operatore Socio-Sanitario (OSS), Specialisti Fisiatri e Geriatri. E' prevista la possibilità di attivare il supporto psicologico dell'Assistito – concordando e condividendo le indicazioni dell'ASST territoriale.

Il Personale sanitario operativo conosce la lingua italiana, dispone dei titoli e delle abilitazioni professionali a norma di legge oltre all'iscrizione ai relativi Albi/Ordini professionali ai sensi del DPR 445/2000 - qualora prevista - periodicamente verificati dagli Organismi di vigilanza della ATS di competenza. Ottempera agli obblighi normativi di formazione continua.

Il Responsabile Sanitario Medico è il responsabile sanitario dell'erogazione del servizio in favore di ogni persona presa in carico; il Coordinatore Infermieristico è il responsabile organizzativo di tutte le attività programmate.

Gli Operatori delle cure domiciliari della Sede operativa sita presso la B. BRAUN sono dotati di un cartellino di riconoscimento che permette un'agevole identificazione all'Utente e ai suoi Familiari/Caregiver.

Il Servizio è articolato nelle seguenti funzioni e responsabilità:

- Responsabile sanitario medico- Alessandro Corsi
- RSPP – Francesco Baraldi
- Coordinatore servizi territoriali - Giovanni Cilluffo
- Coordinatore professioni sanitarie - Melania Sabella
- Amministratore Delegato – Oliviero Pelosi

## PRECONDIZIONI ALLA PRESA IN CARICO

La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune norme di comportamento da parte di Operatori e Utenti/Caregiver. È diritto del malato ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza.

Tra gli obiettivi della presa in carico assistenziale viene dato rilievo alla valorizzazione e al sostegno del ruolo della famiglia, garantendo l'attività educazionale di formazione e di addestramento necessari a familiari/caregivers per la gestione della persona assistita a domicilio. Si veda il Diario assistenziale.

E' dovere di tutti, utenti, familiari e professionisti, contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi ad alcune indicazioni e raccomandazioni.

- La disponibilità di un Caregiver di riferimento (familiare o assistente familiare) è presupposto fondamentale per la buona riuscita dell'intervento di Cure Domiciliari (Assistenza Domiciliare Integrata). Assicura una presa in carico efficace e la permanenza al domicilio dell'Utente che si trova in una situazione invalidante o di dipendenza. E' raccomandata la cooperazione fra operatori e Utente/Caregiver nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità. Viene pertanto effettuata costante formazione del personale su tematiche relative all'umanizzazione delle cure, tecniche di relazione, abilità procedurali di counseling e di comunicazione efficace con pazienti e familiari. Sono adottate modalità operative di vigilanza per garantire un'operatività dei professionisti sanitari rispettosa della dignità e della specificità delle persone assistite (genere, età, appartenenza religiosa, cultura, particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica).

Il Paziente ed il Caregiver vengono supportati nello sviluppo di una realistica consapevolezza sulle condizioni di salute e coinvolto nella definizione del piano di interventi personalizzati.

Nell'ambito di tale cooperazione, il paziente, i familiari, gli assistenti familiari, sono invitati ad osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale. Eventuali osservazioni e/o segnalazioni, devono essere tempestivamente avanzate al Coordinatore infermieristico del Servizio – mediante compilazione di appositi moduli di reclami, disservizi e gradimento. E' garantita la gestione e la tracciabilità.

- Viene dato rilievo alla valorizzazione e al sostegno del ruolo della famiglia, garantendo l'attività educazionale di formazione e addestramento, necessaria ai familiari/caregiver per la gestione della persona assistita a domicilio, formalizzata nel diario assistenziale.
- In caso di eventi imprevisti (malessere improvviso, trasferimento in ospedale, ecc.) che non consentono l'erogazione della prestazione programmata, l'utente, il familiare, il caregiver, è tenuto ad informare tempestivamente la Centrale Operativa che provvederà ad allertare il Coordinatore a garanzia della continuità assistenziale.
- Le informazioni di carattere assistenziale o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente e rispettivamente al Coordinatore infermieristico o al Medico responsabile.

Per facilitare il lavoro dei professionisti inviati al domicilio, è disponibile presso il domicilio dell'Assistito in luogo appropriato, sicuro e consono, il Diario assistenziale contenente la sezione della valutazione, la pianificazione, il PAI e la tracciabilità dei Professionisti che hanno effettuato valutazioni e prestazioni.

- I professionisti inviati al domicilio dell'utente, nell'ambito del Servizio di cure domiciliari/ADI integrata, dispongono di un regolare rapporto di lavoro, subordinato o di libera professione. Sono garantite l'osservanza e l'applicazione

di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie e antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali. Gli Utenti, per evidenti ragioni di opportunità, di immagine e di etica professionale, sono tenuti ad astenersi dal corrispondere compensi di qualsivoglia natura o entità (denaro, regali, scambi). Gli operatori sono istruiti al rifiuto di ogni elargizione. Comportamenti impropri devono essere segnalati al Coordinatore.

## ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO AI SERVIZI

La C-Dom opera nei locali siti in Via Vincenzo da Seregno, 14 a Milano, presso la sede legale di B. Braun Milano SpA, in zona nord di Milano, comodamente raggiungibile con:

- ⇒ Linea M3 (gialla) della Metropolitana, fermata Affori FN;
- ⇒ Autobus Linea 40, 52 e 70 fermata Via Vincenzo da Seregno MI.

L'ingresso degli utenti avviene previa registrazione alla Reception di B. Braun, che informa la segreteria e accompagna gli ospiti nei locali preposti della C-Dom.

Il Servizio di Accoglienza per le cure domiciliari è costituito da personale esperto e dedicato.

L'attività amministrativa è garantita per 5 giorni alla settimana da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00.

Il servizio opera 365 giorni all'anno attraverso interventi programmati e articolati in base al PAI (Piano Assistenza Individuale), prefestivi e festivi dalle 9.00 alle 17.00, attraverso numeri telefonici dedicati.

E' possibile ottenere tutte le informazioni per l'accesso alle cure domiciliari tramite l'accesso diretto alla struttura, telefonicamente al recapito: 02 66218307 o a mezzo mail all'indirizzo: [curedomiciliari.it@bbraun.com](mailto:curedomiciliari.it@bbraun.com)

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito della società B. BRAUN ([www.bbraun.it](http://www.bbraun.it)).

Negli orari di chiusura della sede operativa e nel weekend è possibile lasciare un messaggio alla segreteria telefonica del numero di B.Braun 02/662181, specificando il motivo della chiamata, il nominativo della persona assistita e un recapito telefonico, per poter essere ri-contattati.

## TEMPI E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Nei giorni festivi sono garantite le prestazioni infermieristiche, se previste dalla programmazione individuale (PAI), per persone con particolari bisogni sanitari.

La presa in carico (ovvero il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita:

- entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette;
- successivamente alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'Invitante;

Gli operatori svolgono le attività di Cure Domiciliari (Assistenza Domiciliare Integrata), da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 17.00; sabato e domenica, se previsto nel piano individuale, dalle 09:00 alle 17:00.

Il primo accesso al domicilio è finalizzato alla raccolta della documentazione necessaria per redigere, in collaborazione con il Medico di Medicina Generale, l'ASST di competenza e la famiglia, il Piano Assistenziale Individuale (PAI).

## CARATTERISTICHE DELL'ASSISTENZA CDOM

Le aree di competenza e le prestazioni erogabili dal Servizio sono riportate di seguito e sono fruibili dai pazienti per i quali, su indicazione del Medico di Medicina Generale, del responsabile clinico dell'utente a domicilio, sia possibile definire un programma di cure domiciliari, redatto dallo staff del Servizio ADI di concerto con il medico di famiglia.

Assistenza medico-specialistica

- La valutazione delle problematiche sanitarie del paziente può prevedere l'intervento specialistico del geriatra, del fisiatra, dello psicologo, che sono disponibili anche a supporto del medico di medicina generale. In caso di necessità è possibile il ricorso a consulenze di altri specialisti.

Assistenza infermieristica

- Cateterismo vescicale
- Prelievi ematici
- Medicazione di ferite e piaghe
- Somministrazione, quando previsto dal piano assistenziale, di terapie sottocutanee, intramuscolari e endovenose
- Controllo delle stomie
- Educazione all'uso di ausili/presidi di prevenzione
- Educazione sanitaria e supervisione al paziente e al personale di supporto

Assistenza riabilitativa

- Rieducazione motoria e respiratoria
- Addestramento all'uso di protesi e ausili
- Addestramento del paziente e dei familiari

Assistenza di base alla persona

- Igiene personale e bagno
- Mobilizzazione
- Alimentazione
- Cura dell'abbigliamento e della persona
- Attività fisica di mantenimento
- Addestramento al care giver, assistenti familiari

Case Manager

- Si occupa della programmazione delle attività sanitarie in raccordo con i medici di assistenza primaria e il personale del distretto ATS. Ha una funzione di supporto rispetto agli operatori ed è il riferimento per le famiglie.

## MODALITA' DI ACCESSO

### Cosa serve per accedere al Servizio CDOM

Il Servizio è attivato per i cittadini che dispongano di richiesta autorizzata dalle ASST di riferimento. Il servizio erogato non comporta la partecipazione alla spesa da parte del cittadino che ne fruisce.

- **Come si attiva il servizio di C-DOM cure domiciliari:** per attivare il servizio è sufficiente rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale che eseguirà il Triage e attiverà il Distretto di riferimento per l'autorizzazione. Ottenuta l'autorizzazione del Distretto, l'utente potrà scegliere l'Ente Erogatore da cui farsi erogare il servizio. Il servizio C-DOM dà diritto all'erogazione di prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, assistenziali, medico specialistiche erogate presso il domicilio del paziente. Il numero delle prestazioni può variare in ragione dell'eventuale complessità del caso. Per gli utenti che si trovano in regime di ricovero, sarà il Reparto di degenza ad effettuare il Triage ed inviare il risultato al Distretto per l'autorizzazione.

Nel caso si desideri ricevere le prestazioni dal Servizio CDOM della società B. BRAUN, l'utente dovrà, una volta ottenuta l'autorizzazione, segnalare la propria preferenza.

- **Criteri di accesso e destinatari del Servizio CDOM**

Le CDOM di base e le CDOM integrate si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari. Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza

Per avere accesso alle prestazioni del Servizio C-DOM dalla B.Braun quindi, è necessario presentare al Distretto:

- Impegnativa del Medico di Medicina Generale (MMG/Pediatra di Famiglia) contenente la Richiesta di attivazione di Assistenza Domiciliare Integrata, formulata su Ricettario Regionale, con la diagnosi di patologia

o di condizione e i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle CD, con modalità differenziate per le CD erogabili in forma di percorsi standardizzati e per le C-Dom integrate. Il MMG, unitamente alla richiesta, rilascia all'utente anche l'elenco delle strutture accreditate e autorizzate per l'erogazione del Servizio;

- Triage eseguito dal MMG;
- Tessera Sanitaria;
- Copia di eventuale lettera di dimissione rilasciata dall'ospedale;
- Eventuale documentazione clinica da fornire agli Specialisti per la valutazione del caso, se richiesta.
- Scelta della B. BRAUN come Ente Erogatore

Tutte le comunicazioni e/o gli aggiornamenti tra operatori e utente/care giver e/o eventuali cambi di servizio e/o orari, avvengono tramite contatto telefonico, con conferma da parte dell'assistito, per assicurare la continuità di assistenza delle cure.

## **LISTE D' ATTESA**

Il Servizio viene avviato, di norma, entro 72 ore dalla segnalazione da parte della ASST. Nel caso in cui non sia possibile attivare il servizio presso il Servizio CDOM (ADI) della B. BRAUN – perché si sia raggiunto il numero massimo di persone assistibili, il paziente viene inserito in lista di attesa. L'utente viene sempre informato sui tempi previsti per accogliere la sua richiesta di prestazioni e comunque orientato alla scelta di eventuale altro fornitore accreditato. Per la gestione della lista di attesa i criteri individuati dal servizio sono:

- esito della valutazione del caso in relazione alla gravità delle condizioni del paziente;
- ordine cronologico di presentazione della domanda di servizi.

## **INFORMAZIONI UTILI**

Al momento in cui si verifica una delle possibili cause di chiusura dell'assistenza domiciliare, il Case Manager territoriale provvede a registrare nel FASAS la data della chiusura dell'assistenza domiciliare e il relativo motivo comunicando la dimissione alla sede operativa previa verifica degli indicatori di esito e indicandone la motivazione.

### **Dimissioni**

Le ragioni che possono causare la chiusura dell'assistenza domiciliare possono essere:

- dimissione volontaria (rifiuto del malato e/o della famiglia alla continuazione della assistenza);
- ricovero definitivo in ospedale;
- decesso in ospedale;
- decesso a domicilio;
- trasferimento in Hospice;
- trasferimento in altro setting di cura domiciliare;
- trasferimento in residenza sanitaria;
- cambio residenza;
- non appropriatezza;
- completamento del programma assistenziale.

Le valutazioni finali del percorso di cura sono descritte nella lettera di dimissioni con le verifiche degli obiettivi raggiunti.

### **Trasferimenti**

In caso di trasferimento ad altro setting di cura/struttura, il case manager con il supporto della sede operativa, facilita il passaggio di cura attraverso la rete che vede a confronto e in accordo con i professionisti coinvolti, identificando il percorso più appropriato e i responsabili all'interno della rete stessa. L'identificazione chiara del percorso all'interno di realtà diverse

tra loro è un fattore chiave per facilitare e rendere efficace sia la comunicazione, sia il passaggio in cura, garantendo così continuità dell'informazione, della relazione assistenziale dell'utente e del nucleo familiare.

#### **Chiusura amministrativa**

In caso di sospensione del servizio per ricovero o per altri motivi, è necessario darne evidenza sul foglio di diario. In caso di sospensione superiore ai 15 gg, il titolo deve essere chiuso obbligatoriamente. L'assistito e la famiglia devono pertanto ripresentare richiesta con impegnativa alla ASST di appartenenza per poter riaprire un ulteriore percorso di cura.

#### **REVOCA DEL SERVIZIO**

È facoltà della persona assistita revocare la scelta dell'Ente Erogatore delle prestazioni al domicilio, qualora, a suo giudizio, non sussistano le condizioni per proseguire l'assistenza con l'Ente Erogatore prescelto.

#### **Rilascio della documentazione sanitaria FASAS Legge Gelli 8 marzo 2017, n. 24**

La B.BRAUN entro sette giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente; può essere richiesta dagli aventi diritto via email all'indirizzo [curedomiciliari.it@bbraun.com](mailto:curedomiciliari.it@bbraun.com) a fronte del corrispettivo economico di seguito specificato:

- Copia FaSAS € 50
- Copia FaSAS con spedizione € 70

La copia del Fascicolo socioassistenziale sanitario sarà resa disponibile agli aventi diritto non oltre 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

#### **NUMERI UTILI**

- Sede legale** Via Vincenzo da Seregno,14 – 20161 Milano
- Sede organizzativa e operativa:** Via Vincenzo da Seregno,14 – 20161 Milano – Tel. 02/66218307
- e-mail:** [curedomiciliari.it@bbraun.com](mailto:curedomiciliari.it@bbraun.com)
- SITO:** [www.bbraun.it](http://www.bbraun.it)
- Da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00 per ricevere/dare informazioni di carattere generale e per necessità assistenziali contattare il recapito: 02/66218307

Da **lunedì a domenica** dalle ore 17:00 alle 9:00 del giorno successivo, e nei casi di chiusura della sede operativa è possibile lasciare un messaggio alla segreteria telefonica del numero 02/662181, specificando il motivo della chiamata, il nominativo della persona assistita e un recapito telefonico.

#### **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

##### **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Nell'erogazione di servizi e prestazioni l'Ente si impegna a rispettare i principi fondamentali di ogni Carta dei Servizi di struttura sanitaria:

- **EGUAGLIANZA**  
intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti.
- **IMPARZIALITÀ**  
in quanto il comportamento dell'Ente nei confronti dell'utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia.
- **CONTINUITÀ**  
ovvero regolarità nell'erogazione del servizio pubblico.
- **DIRITTO DI SCELTA**  
secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio.

- PARTECIPAZIONE  
quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA  
circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

## TUTELA DELLA PRIVACY

La B. Braun assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché dalla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei Dati Personalii. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Utente. Si ribadisce che è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dall' utente/care giver.

## **CONSENSO INFORMATO ALLE CURE**

Il **consenso informato** è l'espressione della volontà del paziente che autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico e/o terapeutico per il quale è stato informato. Il consenso informato viene richiesto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra curante e paziente; tale relazione avviene attraverso la partecipazione attiva del malato alle decisioni sulla sua salute.

Il consenso informato deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica (MBM226). Nel caso in cui l'intervento sia necessario o urgente per la sopravvivenza del paziente e questi non sia in grado di esprimere una volontà cosciente, il medico può operare in stato di necessità. Il paziente sarà comunque informato appena recuperato lo stato di coscienza. Il consenso informato può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.

## **CUSTOMER SATISFACTION**

Attraverso la distribuzione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte. Gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento.

Lo strumento per la rilevazione del gradimento è parte integrante del fascicolo sanitario. Si richiede la compilazione e la restituzione in busta chiusa ai referenti del servizio di Cure Domiciliare.

## **COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI**

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi e/o nelle modalità di erogazione dei servizi viene comunicata agli utenti attraverso la revisione di documenti istituzionali, quali la Carta dei Servizi, le comunicazioni in forma scritta, le pubblicazioni sulle pagine dedicate alle Cure Domiciliari.

## **DIRITTI DEL MALATO**

La B. Braun pone al centro della propria attività sanitaria il paziente, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona, attraverso un'informazione semplice ed esaustiva sui suoi diritti. Una sintesi efficace e riconosciuta a livello mondiale di tali diritti è contenuta nella Carta Europea dei Diritti del Malato (2002) che recepisce molte indicazioni fornite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e del Consiglio d'Europa. Le indicazioni della Carta sono declinate e rese operative in coerenza con le disposizioni normative vigenti. Di seguito, le principali voci:

Diritto a misure preventive

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

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.

**Diritto all'informazione**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

**Diritto al consenso**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che gli permettono di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

**Diritto alla libera scelta**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

**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 medico-chirurgici in generale.

**Diritto alla sicurezza**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalle pratiche scorrette e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

**Diritto alla innovazione**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

**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.

**Diritto a un trattamento personalizzato**

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

**Diritto al reclamo**

Ogni individuo ha diritto a reclamare ogni qualvolta abbia rilevato un danno e/o un disservizio e ha il diritto a ricevere una risposta.