



POLITICA PER L'ASSISTENZA SANITARIA E TUTELA DEL PAZIENTE **DELLA CROCE ROSSA ITALIANA – COMITATO AREA METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE**

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

- **UMANITÀ:** Nato dall'intento di portare soccorso senza discriminazioni ai feriti sui campi di battaglia, il Movimento della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, in campo internazionale e nazionale, si adopera per prevenire e lenire in ogni circostanza le sofferenze degli uomini, per far rispettare la persona umana e proteggerne la vita e la salute; favorisce la comprensione reciproca, l'amicizia, la cooperazione e la pace duratura fra tutti i popoli;
- **IMPARZIALITÀ:** Il Movimento non fa alcuna distinzione di nazionalità, razza, religione, classe o opinioni politiche. Si sforza di alleviare le sofferenze delle persone unicamente in base ai loro bisogni, dando la priorità ai casi più urgenti;
- **NEUTRALITÀ:** Al fine di continuare a godere della fiducia di tutti, il Movimento si astiene dal partecipare alle ostilità di qualsiasi genere e alle controversie di ordine politico, razziale e religioso;
- **INDIPENDENZA:** Il Movimento è indipendente. Le Società Nazionali, quali ausiliari dei servizi umanitari dei loro governi e soggetti alle leggi dei rispettivi Paesi, devono sempre mantenere la loro autonomia in modo che possano essere in grado in ogni momento di agire in conformità con i principi del Movimento;
- **VOLONTARIETÀ:** Il Movimento è un'istituzione di soccorso volontario non guidato dal desiderio di guadagno;
- **UNITÀ:** Nel territorio nazionale ci può essere una sola associazione di Croce Rossa, aperta a tutti e con estensione della sua azione umanitaria all'intero territorio nazionale;
- **UNIVERSALITÀ:** Il Movimento internazionale della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, in seno al quale tutte le società nazionali hanno uguali diritti e il dovere di aiutarsi reciprocamente, è universale.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

I destinatari dei principi e delle disposizioni contenute nella presente politica di riferimento, ispirata al codice etico della CRI, sono i Soci, i Presidenti, i componenti dei Consigli Direttivi ed i Commissari ad ogni livello, i dirigenti, i dipendenti, i collaboratori, i consulenti e delegati internazionali e, in generale, chiunque operi per conto della CRI.



3. PRINCIPI DI RIFERIMENTO

I destinatari della presente politica ispirano i propri comportamenti ai Principi Fondamentali del Movimento e ai principi di onestà e correttezza, legalità, imparzialità e parità di trattamento, trasparenza e completa informazione, proporzionalità, assenza di abuso di potere, corretto utilizzo dei beni, nonché prevenzione del conflitto di interesse e lotta alla corruzione, di cui al presente titolo.

4. LA TUTELA ALLA SALUTE

La salute è un diritto fondamentale di ogni individuo. L'attività della CRI si conforma al diritto alla salute, così come delineato dalla Costituzione Italiana, ponendo sempre al centro l'Essere Umano. La CRI ispira la propria attività, sia clinico-assistenziale sia di ricerca, ponendo sempre il Paziente al centro di ogni sua scelta e azione. La CRI promuove il diritto del Paziente di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità personale e delle proprie tradizioni e garantisce che non vengano posti in essere, da parte dei Componenti della CRI, comportamenti discriminatori che potrebbero realizzarsi attraverso la disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi. In tal senso, la CRI si impegna a garantire la massima libertà di autodeterminazione del Paziente in ordine alle scelte relative alla propria salute, garantendo che riceva la più esaustiva informazione sulle modalità di cura e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche al fine di poter prendere decisioni consapevoli.

5. ONESTÀ E CORRETTEZZA

L'onestà è il principio di riferimento per tutte le attività della CRI e costituisce elemento imprescindibile delle sue azioni. I comportamenti dei destinatari indicati all'articolo 2 sono improntati ai principi di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

6. LEGALITÀ

La cornice legale, nella quale operano i destinatari di cui all'articolo 2, è costituita dagli Statuti e dai regolamenti interni della Croce Rossa Italiana, dalla legislazione nazionale vigente, dalle Convenzioni di Ginevra del 1949 con i relativi Protocolli Aggiuntivi, dagli Statuti e dalle risoluzioni del Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa e dalle risoluzioni e le decisioni dell'Assemblea Generale della Federazione Internazionale. I destinatari di cui all'articolo 2, agiscono nel rispetto delle norme e delle procedure previste dalla normativa vigente, vigilando affinché le decisioni, che incidono sulla collettività, siano conformi alla legge ed al pubblico interesse.

7. IMPARZIALITÀ E PARITÀ DI TRATTAMENTO

I destinatari di cui all'articolo 2:

- garantiscono il rispetto del principio della parità di trattamento, ovvero, nell'ipotesi di disparità di trattamento (ovvero nel caso di trattamento e protezione offerti dal Diritto Internazionale Umanitario o dalla legislazione internazionale sui Diritti Umani ai più vulnerabili, quali bambini e donne, o qualora siano richieste competenze specifiche certificate o idoneità fisiche, come il certificato medico per poter svolgere specifici servizi), che la stessa sia giustificata da aspetti obiettivi e pertinenti al caso concreto;
- evitano qualsiasi discriminazione ingiustificata tra le persone basata su nazionalità, genere, razza, colore della pelle, origine etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, opinioni politiche o



di altro genere, o qualunque criterio analogo, appartenenza a una minoranza nazionale, proprietà, nascita, handicap, età od orientamento sessuale.

8. TRASPARENZA E COMPLETA INFORMAZIONE

I destinatari di cui all'articolo 2:

- assumono iniziative e decisioni nella massima trasparenza senza favorire alcun gruppo di interessi o singolo individuo ed evitano di creare o fruire di situazioni di privilegio;
- si adoperano per assicurare la veridicità, l'accuratezza, la chiarezza e la completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della C.R.I, con una comunicazione facile e di immediata comprensione.

9. PROPORZIONALITÀ

I destinatari di cui all'articolo 2, in osservanza del Principio Fondamentale d'Imparzialità, assicurano la proporzionalità tra risorse e bisogni e che le misure adottate siano proporzionali all'obiettivo perseguito.

10. ASSENZA DI ABUSO DI POTERE

I destinatari di cui all'articolo 2, esercitano le competenze unicamente per le finalità per le quali sono state conferite dalle disposizioni vigenti a tutela dell'interesse pubblico e della CRI.

11. CORRETTO UTILIZZO DEI BENI

I documenti, gli strumenti di lavoro, le postazioni informatiche, i servizi telematici, gli apparecchi di telefonia fissa e mobile, i veicoli e gli altri beni materiali e immateriali della CRI:

- sono utilizzati esclusivamente e strumentalmente per la realizzazione dei fini istituzionali e con le modalità dalla stessa fissate;
- non possono essere utilizzati per finalità personali, né essere trasferiti o messi a disposizione di terzi, ferma restando l'applicazione di specifiche disposizioni normative;
- sono utilizzati e custoditi con la medesima diligenza di un bene proprio;
- sono utilizzati con osservanza ai criteri di economicità e sostenibilità ambientale.

12. PREVENZIONE DEL CONFLITTO DI INTERESSE E LOTTA ALLA CORRUZIONE

I destinatari di cui all'articolo 2 perseguono unicamente gli interessi e fini della CRI e in particolare, si adoperano al fine di prevenire situazioni di conflitto di interesse, astenendosi in ogni caso dal partecipare ad attività o decisioni che determinano tali situazioni di conflitto di interesse, ovvero in presenza di evidenti ragioni di opportunità. La CRI, in coerenza con i principi di onestà e trasparenza, si impegna a mettere in atto misure necessarie a prevenire ed evitare fenomeni di corruzione o conflitto di interessi. I componenti dei Consigli Direttivi a tutti i livelli devono fare il massimo per assicurare che le loro funzioni non siano fonte di conflitto di interesse. Nel caso di conflitto di interesse, il membro del Consiglio Direttivo è tenuto ad astenersi dal prender parte a processi decisionali, e detto conflitto è risolto nell'unico interesse della Croce Rossa Italiana.



13. ETICA DEL LAVORO

L'Associazione considera l'etica del lavoro non solo un insieme di regole, ma anche come il modo di interpretare il proprio ruolo professionale nella società. La coerenza morale e il rispetto dei valori della persona all'interno e all'esterno dell'Associazione, così come l'assoluto rispetto delle normative vigenti in materia di lavoro, costituiscono un investimento a vantaggio dello sviluppo associativo e del servizio ai più vulnerabili, nonché alla progettualità di lungo periodo. L'Associazione promuove il rapporto sinergico ed il mutuo rispetto tra Volontari e Dipendenti. Similmente, adotta dei criteri per differenziare l'apporto di entrambi, egualmente prezioso ma differente per natura e disciplina. I Comitati, ad ogni livello, curano e custodiscono, altresì per fini di trasparenza, l'elenco di coloro i quali vantano un incarico retribuito e/o percepiscono un compenso, intendendosi in tale categoria tutti coloro i quali sono titolari di un rapporto di lavoro:

- subordinato, a tempo indeterminato o determinato;
- con contratto di somministrazione, di collaborazione coordinata e continuativa, di consulenza e simili;
- accessorio.

14. TRASPARENZA NELLA CONTABILITA'

La CRI osserva le regole di corretta, completa e trasparente contabilizzazione, secondo i criteri indicati dalle disposizioni legislative in materia, ivi incluse quelle penalistiche, civilistiche e fiscali, nonché dai vigenti Principi Contabili applicabili. Nell'attività di contabilizzazione dei fatti relativi alla gestione della struttura, i Dipendenti e i Collaboratori sono tenuti a rispettare scrupolosamente la normativa vigente, la documentazione procedurale e le prassi interne in modo che ogni operazione sia, oltre che correttamente registrata, anche autorizzata, verificabile e legittima. I Dipendenti ed i Collaboratori sono tenuti ad agire con trasparenza verso la Società eventualmente incaricata della revisione contabile, i Sindaci/Collegio dei Revisori, l'Organismo di Vigilanza e le ulteriori funzioni deputate al controllo, nonché a prestare a questi la massima collaborazione nello svolgimento delle rispettive attività di verifica e controllo. Tutti i documenti ufficiali volti ad illustrare la situazione gestionale della CRI devono essere redatti secondo i principi generali di verità, accuratezza, completezza, chiarezza e trasparenza del dato registrato. I Componenti della CRI sono tenuti ad astenersi da qualsiasi condotta che violi direttamente o indirettamente tali principi, ovvero i processi interni che attengono alla formazione dei documenti contabili e alla loro rappresentazione all'esterno. I bilanci e i prospetti contabili devono fornire una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale, economica e finanziaria della CRI nel rispetto della vigente normativa generale e speciale. Ogni operazione, azione e transazione della CRI deve essere adeguatamente registrata e documentata in modo da consentirne la facile rintracciabilità e la verifica dei processi di decisione, autorizzazione e svolgimento. Ogni atto od operazione svolta dal Personale dovrà essere supportata da documentazione adeguata, chiara e completa da conservare agli atti, in modo da consentire in ogni momento il controllo sulle motivazioni, sulle caratteristiche dell'operazione, nonché l'individuazione dei soggetti che hanno eseguito l'operazione, che hanno concesso le autorizzazioni e che hanno effettuato le verifiche e permettere così il controllo del corretto mantenimento della segregazione delle funzioni. Tutte le funzioni associative sono tenute a prestare la massima collaborazione al fine di garantire registrazioni contabili corrette e tempestive. Le registrazioni contabili fondate su valutazioni economico-patrimoniali devono rispettare i criteri di ragionevolezza e prudenza. Chiunque venga a conoscenza di possibili omissioni, falsificazioni o irregolarità nella tenuta della contabilità deve darne immediata comunicazione al proprio superiore e all'OdV. Inoltre, nello svolgimento delle attività di verifica e controllo da parte del Collegio dei Revisori dei Conti, dell'Internal Audit e/o di Società esterne



incaricate di attività di revisione contabile e/o di audit è necessario agire con trasparenza e prestare la massima collaborazione.

15. CENTRALITA' DEL PAZIENTE

Fermo quanto previsto nei paragrafi precedenti, i Componenti della CRI chiamati allo svolgimento dell'attività clinico-assistenziale, oltre al rispetto del Codice Deontologico e alla corretta applicazione delle Direttive Ministeriali (p.e. relativamente alla sicurezza dei Pazienti), sono tenuti a:

- curare la Persona malata con premura e a instaurare un rapporto attento e trasparente con il Paziente e con la sua famiglia nell'erogazione di tutte le prestazioni sanitarie (prestazioni di ricovero e in regime ambulatoriale, prestazioni convenzionate o private), conformi ai valori cattolici che ispirano la CRI e rispettoso dei diritti riconosciuti nella Carta europea dei diritti del malato presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002, nel rispetto della dignità personale e delle tradizioni culturali e religiose dei Pazienti stessi;
- non eccedere o limitare ingiustificatamente prescrizioni farmaceutiche e diagnostiche;
- tenere in debita considerazione le esigenze dei Pazienti e dei loro familiari, ivi comprese quelle di ordine etico, morale e spirituale;
- rispettare la libertà di scelta responsabile del Paziente, garantendogli, ove possibile, la selezione del soggetto che meglio risponda alle esigenze del Paziente tra quelli che erogano la prestazione o il servizio e che sia espressione delle sue preferenze;
- fornire al Paziente informazioni chiare, al fine di consentire a quest'ultimo di prendere decisioni consapevoli e ad ottenere da costui un consenso informato alle scelte terapeutiche (concedendo quindi al paziente un tempo opportuno per l'esplicitazione delle scelte), garantendo la partecipazione del Paziente nella valutazione delle prestazioni erogate, mediante un suo diretto coinvolgimento, volto a migliorare la qualità dell'assistenza;
- fornire, qualora richiesto, indicazioni sulla possibilità di indagini, trattamenti o condotte alternative a quelle proposte dalla CRI;
- fornire attività di sostegno e di consulenza etica nel caso di particolari dilemmi, nonché a rispettare il diritto del Paziente a non essere informato sulle proprie condizioni cliniche;
- garantire il rispetto delle normative vigenti e delle procedure interne in materia di arruolamento dei Pazienti nell'ambito di studi clinici;
- non porre in essere comportamenti discriminatori mediante la disparità di trattamento (anche in relazione a liste di attesa, agende di ricovero) o l'adozione di comportamenti favorevoli posizioni privilegiate nell'erogazione delle prestazioni sanitarie;
- assicurare adeguata ed esaustiva informazione anche ad utenti stranieri, ove necessario mediante l'utilizzo di interpreti con adeguate competenze linguistiche;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- garantire la riservatezza delle informazioni e dei dati sensibili di cui si viene a conoscenza nell'ambito dello svolgimento della propria attività.



Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le informazioni sopra richiamate, i rapporti tra il Paziente stesso e il Personale medico avvengono per il tramite di persone individuabili ai sensi della legge e nel rispetto della tutela dei dati personali e sensibili. Il Paziente ha diritto di proporre reclami, ordinariamente per iscritto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che debbono essere sollecitamente esaminati. Egli ha altresì diritto di essere informato sull'esito degli stessi. Con riferimento ai minorenni la CRI riconosce il diritto ad un'assistenza particolare, adeguata alla sua età e alle sue facoltà, tesa a favorire il suo pieno sviluppo e la sua completa maturazione, sotto il profilo fisico, intellettuale, morale e sociale. Ai bambini deve essere assicurato il mantenimento dei rapporti con la loro famiglia, la quale deve sempre essere messa nella condizione di partecipare alle scelte che riguardano il minorenne, tramite iniziative volte ad assicurare il massimo coinvolgimento possibile nel suo percorso di crescita.

16. ACCESSO ALE PRESTAZIONI SANITARIE

L'accesso alle prestazioni sanitarie della CRI deve avvenire sulla base dei criteri di priorità definiti dall'ordinamento, nel rispetto delle norme e dei regolamenti specifici. I servizi devono essere erogati assicurando eguale accesso a ciascuno, senza alcuna discriminazione di genere, etnia, religione e opinioni politiche, evitando qualsiasi discriminazione e assicurando parità di trattamento. La CRI assicura continuità e regolarità nell'erogazione dei propri servizi. Ogni situazione di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio è espressamente regolata dalla vigente normativa. In tali casi la CRI adotta le misure più adeguate al caso specifico volte ad arrecare il minor disagio possibile alla Comunità. Nel momento dell'accesso del Paziente, i sanitari si impegnano a:

- instaurare una relazione con il Paziente tale da limitare i suoi disagi e da metterlo in grado di esprimere liberamente i propri bisogni;
- curare l'accoglienza del Paziente in ragione delle sue condizioni;
- fornire tutte le informazioni affinché l'utenza faccia un corretto utilizzo dei servizi offerti;
- ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni dei Pazienti, avuto riguardo alla loro personale condizione fisica e mentale.

I Componenti della CRI si impegnano a gestire l'accesso alle prestazioni e quindi a gestire le agende e le liste d'attesa per l'erogazione delle prestazioni sanitarie in conformità ai principi di uguaglianza, correttezza e priorità e a evitare, anche mediante l'implementazione di specifici sistemi di controllo, manipolazioni delle liste per il perseguimento di vantaggi personali. Resta inteso che l'attuazione del principio di priorità è garantita dal rispetto dell'ordine cronologico di prenotazione ed in funzione del bisogno di cura, al quale è possibile derogare solo nei casi tassativamente indicati dalle specifiche procedure adottate dalla CRI per la corretta gestione dell'accesso alle prestazioni, delle agende e delle liste di attesa. Il Paziente ha diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle competenze del Personale.

17. EROGAZIONE DEI SERVIZI SANITARI

La CRI riconosce la validità dei più moderni metodi del governo clinico, di cui si avvale per la sua stessa organizzazione, ponendo al centro della valutazione di efficacia ed efficienza del sistema, il soddisfacimento dei bisogni di salute e benessere del Paziente. I Componenti della CRI chiamati a svolgere le attività clinico-assistenziali e le dirette attività a supporto:



- si impegnano ad assicurare la massima libertà di autodeterminazione del Paziente in ordine alle scelte relative alla propria salute, mediante l'efficace gestione del consenso informato, anche secondo quanto indicato nel paragrafo "Centralità del Paziente" nonché dalle norme interne ed esterne;
- si impegnano ad assicurare l'appropriatezza clinica delle cure sulla base delle migliori evidenze disponibili e alla luce dell'esperienza maturata, nonché la sicurezza dei Pazienti;
- assicurano la collaborazione ed il coordinamento tra le diverse strutture e i diversi operatori allo scopo di garantire la migliore assistenza al Paziente;
- sono tenuti a partecipare alle attività di monitoraggio e di aggiornamento professionale;
- garantiscono - per quanto di competenza - l'appropriatezza organizzativa delle prestazioni, anche evitando attività indirizzate al perseguimento di rimborsi e vantaggi remunerativi non dovuti e/o - d'altra parte - che l'omissione di talune attività comporti il mancato o parziale riconoscimento delle prestazioni effettivamente svolte dalla CRI;
- partecipano proattivamente al sistema di risk management/rischio clinico ponendo particolare attenzione alla gestione delle segnalazioni degli eventi avversi verificatisi e a quelli solo evitati (c.d. near miss), segnalandoli alle strutture preposte e fornendo la documentazione necessaria alla comprensione e alla gestione dei casi, al fine del miglioramento dei processi e della sicurezza dei Pazienti;
- svolgono le proprie attività nel rispetto dei regolamenti e della documentazione procedurale, assicurando la corretta gestione dei ricoveri ospedalieri e, più in generale, dell'erogazione di tutte le prestazioni sanitarie;
- si rendono disponibili a promuovere e sostenere rapporti con Associazioni di volontariato e rappresentanza dei Pazienti.

Durante la degenza ospedaliera il Paziente ha diritto di scegliere di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome oppure in forme che ne venga assicurato l'anonimato e la riservatezza. Il Paziente ha il diritto di poter identificare le Persone che lo hanno in cura nonché di ottenere dal Medico curante informazioni complete e comprensibili in merito al suo stato di salute, sui trattamenti proposti e quelli alternativi. Fatti salvi i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il Paziente ha diritto di ricevere le più adeguate e opportune informazioni che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi. Le informazioni fornite al Paziente debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento e al non trattamento.

Roma, li 15.02.2019

Il Direttore
Pietro Giulio Mariani