

I diritti del malato

"La Repubblica tutela la salute come diritto dell'individuo e interesse della collettività". La citazione arriva direttamente dalla nostra Costituzione...

La carta dei servizi

Il primo strumento concreto a nostra disposizione per esercitare il diritto alla salute è la carta dei servizi. Attraverso queste carte, noi cittadini - pazienti possiamo ottenere numerose informazioni, tutte fondamentali:

- orari, numeri di telefono, modalità di accesso ai servizi e tempo di erogazione;
- caratteristiche delle strutture e servizi erogati;
- standard di qualità;
- modalità di presentazione dei reclami;
- possibilità di dialogo tra associazioni di malati e cittadini e strutture dirigenziali;
- meccanismi per verificare gli standard offerti e per tutelare i pazienti;
- indicazioni per chiedere informazioni e rimborsi;

Diritto alla certezza, alla fiducia e alla normalità

Certezza significa che abbiamo tutti diritto a essere trattati nello stesso modo, indifferentemente dal nostro reddito, dal luogo dove ci troviamo e dalle strutture alle quali ci rivolgiamo. Il servizio sanitario deve infatti garantirci sempre le cure più adeguate al nostro caso e il più possibile personalizzate.

Il personale sanitario deve instaurare con noi un rapporto improntato alla fiducia e deve considerare veritiero quanto gli diciamo.

Il ricovero è l'ultima risorsa: abbiamo tutti il diritto di essere curati a casa nostra e mantenere lo stile di vita più normale possibile.

Diritto all'assistenza

La prima cosa a cui abbiamo diritto è l'assistenza. Possiamo cioè usufruire di servizi di cura e prevenzione attraverso il medico e il pediatra di base e in loro assenza attraverso la guardia medica. I servizi basilari sono quelli garantiti dai Lea (livelli essenziali di assistenza) e riguardano analisi di laboratorio, visite specialistiche e assistenza farmaceutica. Non sono necessariamente gratuiti del tutto se non per la fasce più deboli, ma in ogni caso il costo del ticket non copre che una parte delle spese reali affrontate dal servizio sanitario.

Questo diritto inoltre significa che abbiamo la possibilità di scegliere: scegliere la struttura dove essere ricoverati, i medici dai quali essere seguiti, le strutture pubbliche o private convenzionate dove essere ricoverati e infine scegliere anche se essere curati o meno.

Diritto alla decisione

Siamo noi a dover prendere le decisioni chiave in merito alla nostra salute e alla nostra vita: iniziare o meno una terapia, provare un farmaco, accettare o meno un intervento. Abbiamo anche il diritto di lasciare anzitempo l'ospedale, firmando un documento che libera il personale sanitario da ogni responsabilità.

Se siamo capaci di intendere e di volere, non possiamo essere costretti a una cura contro la nostra volontà.

Nel caso di pazienti minorenni o maggiorenni incapaci di intendere e di volere, il consenso è dato dai genitori o dal tutore.

Solo in caso di incapacità temporanea, per esempio in stato di incoscienza, e di imminente pericolo di morte o di grave danno alla salute, il nostro consenso è presunto e il medico è autorizzato all'esecuzione dei provvedimenti sanitari urgenti.

Abbiamo diritto in ogni momento di cambiare il medico di riferimento e di chiedere un secondo parere, cioè un'opinione supplementare, a un altro medico.

In caso di malattia irreversibile, di incapacità e di gravi sofferenze, possiamo dare al medico curante istruzioni scritte su come desideriamo essere trattati: possiamo esprimere anche la volontà di non essere tenuti in vita artificialmente e di rifiutare prestazioni terapeutiche.

Diritto all'informazione

Per decidere nel modo migliore, abbiamo il diritto di avere tutte quelle informazioni che ci mettono in grado di partecipare attivamente alle decisioni dei medici e che per questo ci devono essere fornite almeno 24 ore prima di ogni prestazione sanitaria. Questa partecipazione avviene attraverso il consenso informato, che non è un semplice modulo che dobbiamo firmare a occhi chiusi. Al contrario è il culmine di un processo attraverso il quale il personale sanitario ci ha prima spiegato, in termini chiari, comprensibili e completi, la nostra situazione, i motivi che lo spingono a proporre una cura piuttosto che un'altra e i rischi e probabilità di successo della terapia che ritiene necessaria. Questo diritto però si può anche concretizzare in negativo, come possibilità di rifiutarsi di avere informazioni di qualsiasi tipo.

In ogni caso sapere come stiamo è un nostro diritto e non un segreto. Quindi dobbiamo avere accesso a tutte le informazioni, a tutta la documentazione sanitaria e agli atti relativi alla nostra condizione di salute. Abbiamo il diritto di leggere le cartelle cliniche che ci riguardano e che contengono anamnesi, diagnosi, prognosi e terapia e ogni altro dato rilevante. Le cartelle possono anche essere fotocopiate. Al momento delle dimissioni, abbiamo diritto a richiedere una copia della cartella clinica, inoltrando un'apposita richiesta alle strutture di ricovero. Inoltre, i medici ospedalieri che hanno seguito il caso devono consegnarci una relazione scritta per il medico di famiglia con ogni indicazione utile sullo stato di salute del paziente dimesso, le condizioni diagnostiche e di prognosi e le eventuali indicazioni terapeutiche.

Diritto alla certezza, alla fiducia e alla normalità

Certezza significa che abbiamo tutti diritto a essere trattati nello stesso modo, indifferentemente dal nostro reddito, dal luogo dove ci troviamo e dalle strutture alle quali ci rivolgiamo. Il servizio sanitario deve infatti garantirci sempre le cure più adeguate al nostro caso e il più possibile personalizzate.

Il personale sanitario deve instaurare con noi un rapporto improntato alla fiducia e deve considerare veritiero quanto gli diciamo.

Il ricovero è l'ultima risorsa: abbiamo tutti il diritto di essere curati a casa nostra e mantenere lo stile di vita più normale possibile.

Diritto al tempo

Ognuno di noi deve poter accedere alle cure in un tempo adeguato. Questo significa che le strutture sanitarie devono stabilire specifici tempi di attesa in relazione al tipo di servizio richiesto e alla sua urgenza. Se il servizio pubblico non è in grado di fornire l'assistenza, deve comunque garantire l'accesso a strutture private convenzionate e ogni spesa deve essere rimborsata al paziente.

Diritto alla sicurezza e alla protezione

Essere malati significa trovarsi in una condizione di rischio e di debolezza. Contro il rischio, abbiamo diritto alle prestazioni necessarie a farci stare meglio, a non subire danni a causa del cattivo funzionamento delle strutture sanitarie, a non essere vittima degli errori medici. Per questo ospedali e strutture sanitarie devono prevenire le infezioni, mettere in atto procedure di controllo dei fattori di rischio e curare la formazione permanente del personale.

Contro la debolezza, abbiamo diritto a essere protetti e ad avere in qualsiasi momento l'assistenza di cui abbiamo bisogno, senza discriminazioni di razza, ideologia o religione. Abbiamo il diritto di ricevere visite di parenti e amici negli orari prestabiliti.

Diritto alla qualità

È nostro diritto accedere a strutture sanitarie di qualità e avere cure con soddisfacenti livelli di prestazioni tecniche e di relazioni umane. Questo significa che le strutture mediche devono impegnarsi in attività di accreditamento, cercare sempre di mettere in atto le procedure più innovative e promuovere e sostenere la ricerca in campo biomedico.

Diritto alla differenza

Come cittadini abbiamo tutti gli stessi diritti, ma abbiamo anche il diritto a veder riconosciute le nostre caratteristiche specifiche, quali età, sesso, nazionalità, cultura, religione. Se necessario, questo potrà determinare trattamenti differenziati. In particolare, nel caso degli anziani, questo significa avere diritto a ricoveri senza limiti di tempo e eventualmente all'alloggio in strutture di cura se l'assistenza non è praticabile a domicilio.

Ricordiamoci che se un ospedale vuole dimettere una persona non autosufficiente, abbiamo il diritto di non firmare il foglio di dimissioni e possiamo chiedere al medico di base di intervenire per richiedere ai dirigenti ospedalieri una valutazione più approfondita della situazione.

Se siamo stranieri (anche se non registrati regolarmente) avremo sempre assicurate nelle strutture sanitarie pubbliche cure urgenti o essenziali

I nostri figli devono essere seguiti dal pediatra fino ai 6 anni di età.

Diritto alla famiglia

Se dobbiamo assistere un nostra familiare abbiamo il diritto di ricevere la massima assistenza possibile dal servizio sanitario: in particolare se assistiamo minori, pazienti non autosufficienti e anziani di oltre i 75 anni di età.

Diritto al futuro

Abbiamo il diritto a trascorrere l'ultima fase della nostra vita nella massima dignità, ricevendo attenzione e assistenza ed evitando il più possibile la sofferenza. Abbiamo anche il diritto a non essere sottoposti a cure sproporzionate o inutili.

Diritto al rispetto della privacy

Abbiamo il diritto di vedere tutelati i nostri dati. Il personale sanitario ha il dovere di mantenere confidenziali tutte le informazioni sul nostro stato di salute e sulle procedure diagnostiche e terapeutiche alle quali è sottoposto.

Il segreto professionale del medico comporta che niente di quanto il medico viene a sapere su un paziente durante la propria attività può essere comunicato ad altre persone, familiari, altri medici, datore di lavoro, assicuratori, senza l'autorizzazione scritta del paziente stesso, con l'eccezione di morte o lesioni derivanti da un reato, di dubbi di reato (omicidio, lesioni personali gravi, violenza, violenza su minori, abusi sessuali) e di malattie infettive trasmissibili.

La carta dei servizi

Il primo strumento concreto a nostra disposizione per esercitare il diritto alla salute è la carta dei servizi. Attraverso queste carte, noi cittadini - pazienti possiamo ottenere numerose informazioni, tutte fondamentali:

- orari, numeri di telefono, modalità di accesso ai servizi e tempo di erogazione;
- caratteristiche delle strutture e servizi erogati;
- standard di qualità;
- modalità di presentazione dei reclami;
- possibilità di dialogo tra associazioni di malati e cittadini e strutture dirigenziali;
- meccanismi per verificare gli standard offerti e per tutelare i pazienti;
- indicazioni per chiedere informazioni e rimborsi;

Le carte dei diritti del malato

Sebbene non nascano come strumento istituzionale, ma siano state un modo con cui i pazienti hanno rivendicato i loro diritti in tema di salute, queste carte sono oggi adottate da molti ospedali e istituzioni sanitarie. Fondamentalmente rivendicano il diritto di essere trattati come esseri umani e non come numeri. Ce ne sono molte, tra queste ricordiamo quella dei diritti del Bambino adottata da ospedali pediatrici come il Burlo Garofolo di Trieste, il Gaslini di Genova, il Bambin Gesù di Roma e il Meyer di Firenze.