

DIRITTI DEL PAZIENTE

L'esigenza di mettere per iscritto i **principi fondamentali a tutela del paziente europeo** è stata promossa da molte Associazioni di assistiti e di consumatori*, al fine di **garantire i diritti inalienabili che dovrebbero essere universalmente riconosciuti**.

La Carta dei Diritti, stilata a Bruxelles nel novembre 2002, si ispira all'articolo 35 della Carta dei Diritti fondamentali siglata a Nizza nel 2000, e muove dal presupposto che non esistono motivi sufficientemente validi, in particolare di natura economico-finanziaria, che possano giustificare la negazione o la riduzione dei diritti dei pazienti.

A prescindere dalle realtà sanitarie nazionali dei Paesi dell'Unione Europea, la carta intende rafforzare il grado di protezione dei diritti dei pazienti/cittadini nei diversi contesti nazionali e si propone come strumento (suscettibile di aggiornamento) per armonizzare le diverse realtà europee che favoriscono i diritti dei pazienti.

Dell'*European Charter of Patients' Rights*, si riportano i 14 diritti del malato, che, nel loro insieme, intendono tradurre in modo concreto, applicabile ed appropriato nella situazione sanitaria di ogni Paese europeo i diritti inalienabili di qualsiasi paziente.

* Il documento è il risultato del lavoro del Gruppo Cittadinanza-Active Citizenship Network (ACN) ed è stato prodotto per la prima volta nel luglio 2002. La bozza è stata discussa a Roma il 7 settembre 2002 da molte associazioni, tra le quali: Deutsche Gesellschaft für Versicherte und Patienten, APOVITA, KE.P.KA., Cittadinanzattiva dall'Italia, CECU, Vereniging Samenwerkende Ouder - en Patientenorganisaties, etc.

1. Diritto a misure preventive.

Ogni individuo ha il diritto ad interventi adeguati al fine di prevenire le malattie.

I servizi sanitari hanno l'obbligo di perseguire questo obiettivo informando adeguatamente i cittadini, promuovendo interventi sanitari con regolarità e gratuitamente a favore di vari gruppi di popolazioni a rischio, rendendo disponibili i risultati della ricerca scientifica e dell'innovazione tecnologica.

2. Diritto di accesso.

Ogni individuo ha il diritto ad accedere ai servizi sanitari di cui necessita. I servizi sanitari devono assicurare uguale accesso a tutti, senza discriminazione in base a disponibilità economiche, luogo di residenza, tipo di malattia o tempo di accesso ai trattamenti.

Ogni individuo che necessita di un trattamento, ma che è impossibilitato a sostenerne i costi, ha diritto ad accedere al servizio gratuitamente. Ogni individuo ha diritto a servizi adeguati, indipendentemente dalle dimensioni dell'ospedale o della clinica in cui è ricoverato. Ogni individuo, anche senza permesso di residenza, ha diritto ad essere curato sia in ospedale che nel territorio. Un individuo affetto da una malattia rara ha lo stesso diritto ai trattamenti e alle cure necessari di chi è affetto da una patologia comune.

3. Diritto all'informazione.

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutti i tipi d'informazione relativi al suo stato di salute, ai servizi sanitari, e a tutto ciò che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

I servizi e gli operatori sanitari, devono fornire un'informazione specifica al paziente, tenendo in particolare considerazione le sue caratteristiche religiose, etniche o linguistiche. I servizi sanitari hanno l'obbligo di rendere tutte le informazioni facilmente accessibili, rimuovendo gli

DIRITTI DEL PAZIENTE

ostacoli burocratici, educando gli operatori sanitari, preparando e distribuendo materiale informativo.

Il paziente ha il diritto ad accedere direttamente alla sua cartella clinica, potrà farne fotocopie, porre domande sul contenuto e ottenere la correzione di ogni errore eventualmente presente. Un paziente ospedalizzato ha il diritto ad un'informazione continua ed esauriente; ciò può essere assicurato da un "tutor". Ogni individuo ha il diritto di accedere direttamente alle informazioni su ricerca scientifica, trattamento farmaceutico ed innovazioni tecnologiche. Tali informazioni possono derivare sia da fonte pubblica che privata, purché rispondano a criteri di accuratezza, attendibilità e trasparenza.

4. Diritto al consenso.

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni in grado di renderlo partecipe attivo delle decisioni che riguardano la sua condizione; tali informazioni costituiscono un prerequisito a qualsiasi procedura o trattamento, compresa la partecipazione a ricerche scientifiche.

Gli operatori sanitari devono fornire al paziente tutte le informazioni relative al trattamento o all'intervento operatorio cui sarà sottoposto, comprese quelle che riguardano i rischi e i disagi connessi, gli effetti collaterali, le eventuali alternative esistenti. Queste informazioni devono essere date con rispettoso anticipo (almeno 24 ore prima) in modo che il paziente partecipi attivamente alle scelte terapeutiche che riguardano il suo stato di salute. L'informazione deve essere fornita usando un linguaggio semplice e comprensibile anche a persone prive di conoscenze tecniche. In ogni circostanza in cui sia previsto un rappresentante legale perché sia dato un consenso informato, il paziente, sia esso un minore o un adulto incapace di intendere o volere, deve comunque essere coinvolto per quanto possibile nelle decisioni che lo riguardano. Il consenso informato di un paziente deve essere ottenuto su queste basi. Un paziente ha il diritto di rifiutare un trattamento o un intervento medico, o di cambiare idea rifiutandone la prosecuzione. Un paziente ha il diritto di rifiutare informazioni sul suo stato di salute.

5. Diritto alla libera scelta.

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra diverse procedure di trattamento personale sulla base di adeguate informazioni.

Il paziente ha diritto di decidere a quali esami diagnostici e a quali terapie sottoporsi, e a quale medico di medicina generale, specialista ed ospedale rivolgersi. I servizi sanitari hanno l'obbligo di assicurare questo diritto, fornendo ai pazienti informazioni sui vari centri e medici in grado di fornire un certo trattamento, e sui risultati della loro attività. Essi devono rimuovere ogni ostacolo che limiti l'esercizio di questo diritto. Un paziente che non ha più fiducia nel proprio medico ha il diritto di sceglierne un altro.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità.

Ogni individuo ha il diritto alla privacy e alla confidenzialità sui propri dati personali, inclusi quelli relativi allo stato di salute ed alle eventuali procedure diagnostiche e terapeutiche, così come alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medici e chirurgici in generale.

DIRITTI DEL PAZIENTE

Tutti i dati e le informazioni relativi allo stato di salute di un individuo e ai trattamenti medico/chirurgici cui venga sottoposto devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti. La privacy personale deve essere rispettata, anche durante trattamenti medico/chirurgici (esami diagnostici, visite specialistiche, medicazioni, ecc.), che devono essere eseguiti in ambienti appropriati ed in presenza solo di personale strettamente necessario alla loro esecuzione (a meno che il paziente non abbia dato un consenso esplicito o su richiesta).

7. Diritto al rispetto dei tempi dei pazienti.

Ogni individuo ha il diritto di ricevere il trattamento di cui necessita entro un periodo di tempo rapido e prestabilito. Questo diritto va applicato ad ogni fase del trattamento.

I servizi sanitari hanno l'obbligo di fissare i tempi di attesa entro i quali determinati interventi devono essere forniti, e ciò sulla base di specifici standard e a seconda del livello d'urgenza. I servizi sanitari devono garantire qualsiasi accesso individuale alle prestazioni, assicurando l'iscrizione immediata in caso di liste d'attesa. Ogni individuo su sua richiesta ha il diritto di consultare le liste d'attesa, nei limiti del rispetto delle norme della privacy. Nel caso in cui i servizi sanitari non siano in grado di assicurare le prestazioni entro i tempi massimi prefissati, deve essere garantita la possibilità di ricercare servizi alternativi di qualità comparabile, ed ogni spesa sostenuta dal paziente deve essere rimborsata entro un tempo ragionevole. I medici devono dedicare ai propri pazienti un tempo adeguato, compreso quello per fornire informazioni.

8. Diritto all'osservanza di standard di qualità.

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a servizi sanitari di alta qualità sulla base della specificazione ed osservanza di precisi standard.

Il diritto alla qualità dei servizi sanitari richiede che le istituzioni e i professionisti forniscano livelli soddisfacenti di prestazioni tecniche, di comfort e di relazioni umane. Ciò implica la specificazione e l'osservanza di precisi standard di qualità, fissati mediante procedura pubblica e dopo consultazione, periodicamente rivisti ed aggiornati.

9. Diritto alla sicurezza.

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni provocati da cattivo funzionamento dei servizi sanitari, da negligenza colposa ed errori dei medici, e di accedere a servizi sanitari e a trattamenti che garantiscano alti standard di sicurezza.

Per garantire questo diritto, ospedali e servizi sanitari devono monitorare continuamente i fattori di rischio ed assicurare la corretta manutenzione delle apparecchiature mediche elettroniche ed un adeguato addestramento degli addetti. Tutti gli operatori sanitari devono essere del tutto responsabili della sicurezza di ogni fase ed elemento di un trattamento. I medici devono essere capaci di prevenire il rischio di errori controllando i precedenti e aggiornandosi in modo continuo. Lo staff sanitario che segnala i rischi esistenti ai superiori e/o ai propri pari deve essere protetto da possibili conseguenze avverse.

DIRITTI DEL PAZIENTE

10. Diritto all'innovazione.

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, comprese quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni di tipo economico o finanziario.

I servizi sanitari hanno il dovere di promuovere e sostenere la ricerca in campo biomedico, riservando particolare attenzione alle malattie rare. I risultati delle ricerche devono avere un'adeguata diffusione.

11. Diritto ad evitare sofferenze e dolore non necessari.

Ogni individuo ha il diritto ad evitare quanto più possibile dolori e sofferenze, e ciò in ogni fase della sua malattia.

I servizi sanitari devono impegnarsi a prendere tutte le misure utili a questo fine, come la disponibilità di trattamenti palliativi e la facilitazione al loro accesso.

12. Diritto a un trattamento personalizzato.

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici adattati il più possibile ai suoi bisogni personali.

A questo fine, i servizi sanitari devono garantire programmi flessibili, orientati quanto più possibile all'individuo, assicurando che i criteri di fattibilità economica non prevalgano sul diritto alla salute.

13. Diritto alla denuncia.

Ogni individuo ha il diritto di avanzare una denuncia qualora abbia subito un danno, e di ricevere una risposta o altra spiegazione.

I servizi sanitari hanno l'obbligo di garantire l'esercizio di questo diritto, fornendo ai pazienti (con l'aiuto di parti terze) informazioni sui loro diritti, rendendoli capaci di riconoscere le violazioni subite e di formalizzare le denunce. Ogni denuncia deve essere seguita da una risposta scritta esaustiva da parte dei responsabili sanitari, in un periodo di tempo prestabilito. Le denunce devono essere formulate attraverso procedure standard e facilitate da organismi indipendenti e/o da organizzazioni di cittadini e non possono pregiudicare il diritto del paziente ad iniziare un'azione legale o a perseguire una risoluzione alternativa della divergenza.

14. Diritto al risarcimento.

Ogni individuo ha il diritto di ricevere, entro un tempo ragionevolmente contenuto, un equo risarcimento qualora abbia sofferto un danno fisico, morale e psicologico provocato da un trattamento di un servizio sanitario.

I servizi sanitari devono garantire un risarcimento, qualunque sia la gravità e la causa del danno subito (da un'eccessiva attesa a negligenza colposa), anche quando la responsabilità ultima non può essere dimostrata con certezza assoluta.