

*“Organizzazione dei sistemi di
comunicazione e
umanizzazione dei servizi
sanitari”*

L’umanizzazione

dottorssa Giovanna Miccichè

Palermo, 4 maggio 2006

Carta europea dei diritti del paziente (1)

- 1. Diritto al tempo:** ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.
- 2. Diritto all'informazione e alla documentazione sanitaria:** ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- 3. Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.
- 4. Diritto alla protezione:** il Servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

Carta europea dei diritti del paziente (2)

5. Diritto alla certezza: ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

6. Diritto alla fiducia: ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o presunto bugiardo.

7. Diritto alla qualità: ogni cittadino ha diritto di trovare nei Servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

8. Diritto alla differenza: ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a secondo delle diverse esigenze.

9. Diritto alla normalità: ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

Carta europea dei diritti del paziente (3)

10. Diritto alla famiglia: ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

11. Diritto alla decisione: il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

12. Diritto al volontariato, all'assistenza da parte dei soggetti non profit e alla partecipazione: ogni cittadino ha diritto a un Servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

13. Diritto al futuro: ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

14. Diritto alla riparazione dei torti: ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

I Diritti del paziente (1)

Il paziente ha il diritto di essere assistito e curato con **premura** ed **attenzione**, nel rispetto della **dignità** umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Durante la degenza ospedaliera il paziente ha il diritto ad essere sempre individuato con il **proprio nome** e cognome anziché con un numero o con il nome della propria malattia; ha altresì il diritto di essere interpellato con il “**Lei**”.

➤ Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria **informazioni** relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle **modalità di accesso** ed alle relative competenze e di poter **identificare** immediatamente le persone che lo hanno in cura.

➤ Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura **informazioni** complete e comprensibili in merito alla **diagnosi** della malattia, alla **terapia** proposta e alla relativa **prognosi**.

Carta dei Servizi Azienda ospedaliera “Civico – Di Cristina – Ascoli”

I Diritti del paziente (2)

- In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha il diritto di ricevere **notizie** che gli permettano di esprimere un **consenso effettivamente informato** prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ,salvo espresso diniego del paziente, **ai familiari** o a coloro che esercitano **potestà tutoria**.
- Il paziente ha il diritto di essere **informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi** anche se eseguibili in altre strutture; ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.
- Il paziente ha diritto di proporre **reclami** che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Carta dei Servizi Azienda ospedaliera “Civico – Di Cristina – Ascoli”

Un progetto per orientare verso l'umanizzazione

Accoglienza: capacità generale di prendersi cura delle persone che si rivolgono alle strutture.

Orientamento: capacità di indirizzare le persone al servizio più adatto alla necessità.

Trasparenza: la sensibilità nel comprendere i bisogni delle persone e la capacità di metterle a conoscenza delle cure attivate.

Comunicazione: la capacità di stabilire una “relazione” con le pazienti sia sul piano del colloquio che su quello comportamentale

Piano Sanitario Nazionale 2003-2005

“L’etica del sistema.

La necessità di garantire ai cittadini un sistema sanitario equo diviene sempre più urgente per il nostro Paese. L’equità dovrebbe guidare le politiche sanitarie, ma nel dibattito è stata finora sottovalutata uscendo spesso perdente nel conflitto con l’efficienza.”...

“Nel 1999 un gruppo di esperti anglosassoni, il cosiddetto gruppo di Tavistock, ha sviluppato alcuni principi etici di massima che si rivolgono a tutti coloro che hanno a che fare con la sanità e la salute e che, non essendo settoriali, si distinguono dai codici etici elaborati dalle singole componenti del sistema (medici, enti).

*Nel 2000 i cosiddetti **7 principi di Tavistock** di seguito riportati sono stati aggiornati e offerti alla considerazione internazionale.”*

I sette principi di Tavistock

- 1. Diritti**
- 2. Equilibrio**
- 3. Visione olistica del paziente**
- 4. Collaborazione tra gli operatori tra loro e con il paziente**
- 5. Miglioramento**
- 6. Sicurezza**
- 7. Onestà, trasparenza, affidabilità, rispetto della dignità**

L'azienda ospedaliera
“Civico – Di Cristina – Ascoli”,
nell'ottica dell'integrazione socio-sanitaria
aderisce alle connessioni di rete presenti nel
progetto contro la violenza alle donne di
Palermo e
presenta, come esempio concreto del suo
impegno nei confronti dei diritti di cittadinanza
e di salute, le
**procedure di intervento per la presa
in carico ospedaliera di donne e minori che
subiscono violenza.**