

*“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.**