

L'ESSENZIALE SUI DIRITTI DEI PAZIENTI



Repubblica e Cantone
Ticino

INDICE

Premessa	5
1 Il diritto all'informazione	6
2 Il consenso libero e informato	8
3 Le direttive anticipate, il rappresentante terapeutico e il mandato precauzionale	10
4 Il diritto alla libera scelta	12
5 Le misure di contenzione e i trattamenti senza consenso	14
6 Il segreto professionale	16
7 L'accesso alla cartella sanitaria	18
8 Il diritto di essere accompagnati	20
9 La donazione degli organi e tessuti	22
10 Indirizzi utili	24

PREMESSA

Informarsi sui diritti dei pazienti per costruire una relazione di qualità con gli operatori sanitari

Gli svizzeri consultano il proprio medico in media tre volte all'anno, senza considerare le cure dentarie, ospedaliere e quelle a domicilio. Nonostante i rapporti con gli operatori sanitari siano frequenti, le leggi che li regolano e che riconoscono i diritti dei pazienti sono invece poco conosciute. Quando è ben informato, un paziente è però in grado di valutare meglio la propria situazione e di far valere il proprio punto di vista. Inoltre partecipa con piena cognizione di causa ai trattamenti che gli vengono proposti, ciò si ripercuote positivamente sulla qualità della relazione terapeutica.

La riedizione del presente opuscolo costituisce un evento che merita di essere sottolineato. Mentre il Cantone Ticino aveva proposto già a partire dagli anni '90 un opuscolo sul tema, il Cantone Vaud ha iniziato lo stesso progetto una decina di anni fa. Oggi, questa pubblicazione riunisce tutti i cantoni latini: Berna, Friburgo, Ginevra, Giura, Neuchâtel, Ticino, Vallese e Vaud presentano assieme «L'essenziale sui diritti dei pazienti». L'opuscolo è composto da nove capitoli, ognuno suddiviso a sua volta in tre parti:

- un resoconto succinto dei diritti dei pazienti;
- una parte «In pratica», contenente spiegazioni per una buona comprensione della legge;
- una parte «Per saperne di più», con risposte alle domande più frequenti.

Se i pazienti hanno dei diritti che è opportuno far loro conoscere meglio, essi hanno anche, nel loro stesso interesse, delle responsabilità. In questo senso spetta loro informare il personale curante nella maniera più precisa possibile sui sintomi che percepiscono, sui trattamenti ricevuti o in corso, come pure sugli effetti delle terapie già seguite. Tra le responsabilità del paziente rientra anche quella di assumere il trattamento prescritto e comunicarne l'interruzione, se del caso. Infine, occorre sempre sottolineare che una relazione trasparente permette lo sviluppo di un quadro terapeutico di qualità che può contribuire a rendere la malattia e i trattamenti più sopportabili.

Alla fine dell'opuscolo ogni cantone elenca gli indirizzi degli organi che forniscono informazioni complementari o consigli, così come le vie di mediazione o di ricorso che sono a disposizione. In caso di conflitto si raccomanda comunque di prendere in primo luogo contatto con il medico curante o l'istituto coinvolto, dato che l'esperienza dimostra che numerosi casi possono essere risolti in via conciliativa, senza intervento esterno.

A causa delle particolarità cantonali, i contenuti del presente opuscolo possono talvolta risultare imprecisi dal punto di vista giuridico. Si raccomanda dunque di fare riferimento alla legislazione cantonale per il dettaglio, così come alle disposizioni federali vigenti.

Buona lettura!

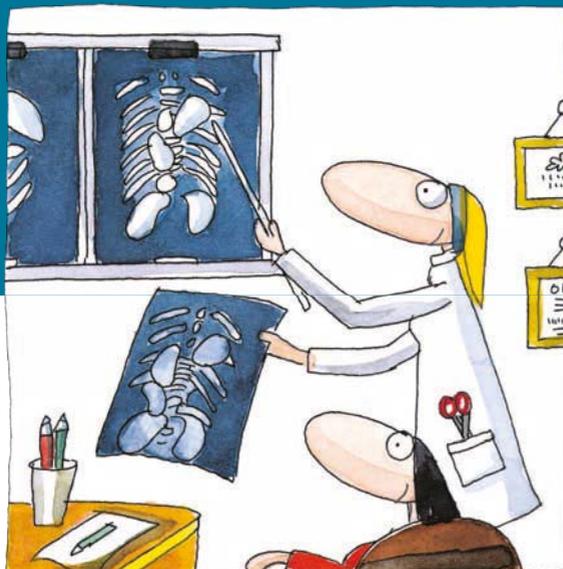
I servizi della salute pubblica dei Cantoni Ticino, Berna, Friburgo, Ginevra, Giura, Neuchâtel, Vallese e Vaud.

Avviso alle lettrici e ai lettori: i termini al maschile contenuti nell'opuscolo, per ragioni di leggibilità, sono da intendersi anche al femminile.



IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Il paziente ha il diritto di essere informato in maniera chiara e appropriata sul proprio stato di salute, sugli esami e sui trattamenti proposti, sulle conseguenze e sui rischi eventuali che implicano, sulla prognosi e sugli aspetti finanziari del trattamento. Al momento dell'ammissione in un istituto di cura, il paziente deve ricevere un'informazione scritta concernente i propri diritti, i propri doveri e le condizioni del proprio soggiorno.



IN PRATICA

L'operatore sanitario è tenuto a informare il paziente comunicandogli in modo oggettivo e completo tutte le informazioni utili affinché il paziente possa acconsentire al trattamento in piena cognizione di causa. Quest'ultimo ha il diritto di porre domande, di chiedere spiegazioni e di segnalare, se necessario, di non aver capito l'informazione.

Il diritto all'informazione può però essere limitato nelle due situazioni seguenti :

- il paziente rinuncia in modo chiaro a essere informato, ad esempio perché non desidera sapere se soffre o meno di una malattia incurabile; tale rinuncia non è, in questo caso, assimilabile a una rinuncia alle cure;
- in caso di urgenza è possibile posticipare l'informazione.

L'informazione è indirizzata unicamente al paziente. Nei confronti di altre persone l'operatore sanitario è tenuto al segreto professionale (cfr. p. 16-17). Se il paziente non è capace di discernimento, l'informazione va data alla persona abilitata a rappresentarlo (cfr. p. 8-9). L'operatore sanitario è pertanto svincolato, nella misura necessaria, dal segreto professionale nei confronti del rappresentante del paziente.

Se il paziente desidera chiedere un secondo parere medico, ha il diritto di consultare un altro medico di propria scelta.

Una persona incapace di discernimento, ospite di un istituto per anziani o invalidi o di cura, ha diritto a un contratto scritto che la informi sulle prestazioni che saranno fornite dall'istituto e sui relativi costi. In taluni cantoni tale diritto si applica pure agli ospiti capaci di discernimento.

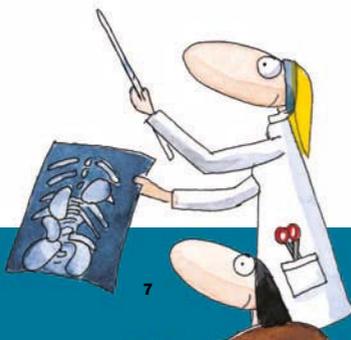
PER SAPERNE DI PIÙ

Perché chiedere un secondo parere medico?

Il secondo parere medico non è un atto di sfiducia nei confronti del medico che ha espresso il primo parere. L'obiettivo è di migliorare l'informazione del paziente affinché possa decidere con cognizione di causa se acconsentire o meno al trattamento proposto.

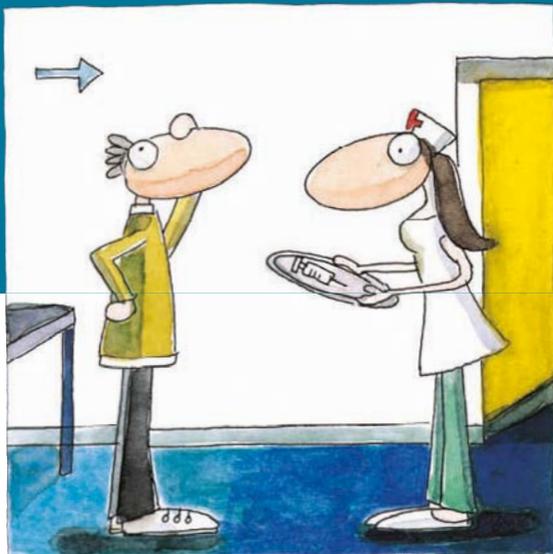
Questo passo è indicato in particolare per interventi chirurgici non urgenti o trattamenti impegnativi.

E' prudente informarsi prima se la propria assicurazione assume i costi per questo secondo parere medico.



IL CONSENSO LIBERO E INFORMATO

Nessun trattamento può essere eseguito senza il consenso libero e informato di un paziente capace di discernimento, sia esso maggiorenne o minorenni. Il paziente ha sempre il diritto di rifiutare le cure, di interrompere un trattamento o di lasciare un istituto di cura se lo desidera.



IN PRATICA

Per potersi pronunciare e dare o meno il proprio consenso libero e informato, il paziente deve poter disporre di tutte le informazioni necessarie fornite dall'operatore sanitario. Quest'ultimo è tenuto a fornirgli informazioni sufficienti e adeguate. In seguito, il paziente capace di discernimento continua ad avere il diritto di cambiare parere e di revocare il proprio consenso. Egli ha il diritto di rifiutare un trattamento, di interromperlo o di lasciare in ogni momento un istituto di cura. In tal caso, l'operatore sanitario può chiedere al paziente di confermare la propria decisione in forma scritta, informando il paziente sui rischi che tale decisione comporta. Spetta dunque al paziente assumersi gli eventuali rischi che possono essere legati al proprio rifiuto del trattamento.

I trattamenti coatti (trattamento o ricovero senza consenso del paziente) sono vietati.

Eccezionalmente e a condizioni molto rigide, persone ricoverate a scopo di assistenza o persone incapaci di discernimento curate negli istituti psichiatrici possono vedersi costrette a seguire tali trattamenti (cfr. p. 14-15).

A un paziente possono pure essere imposte misure che limitano la libertà di movimento, a condizione che il suo comportamento rappresenti un pericolo grave per la sua salute, la sua sicurezza o per quelle altrui (se ad esempio si comporta in modo violento) e se ogni altra misura è fallita (cfr. p. 14-15).

Vi sono altre disposizioni legali che possono limitare la libertà individuale, ad esempio la *Legge sulle epidemie* che permette di ricoverare le persone affette da determinate malattie contagiose.

PER SAPERNE DI PIÙ

Cos'è il discernimento?

Essere capaci di discernimento significa avere la facoltà di valutare una situazione e di prendere le decisioni che ne conseguono. La capacità di discernimento deve essere determinata in funzione della situazione concreta in cui si trova la persona e del problema che si pone; tale capacità va valutata ogni volta che è necessario prendere una decisione. La legge presume che ogni persona sia capace di discernimento, ad eccezione dei bambini piccoli e delle persone che ne sono private in seguito a disabilità mentale, turbe psichiche, ebbrezza o ad altre cause simili.

Il fatto di essere colpiti da turbe psichiche, di essere molto anziani, di essere posti sotto curatela o di essere minorenni non è sinonimo di incapacità di discernimento. Tale capacità deve essere valutata caso per caso.

L'operatore sanitario deve chiedere il consenso del paziente per ogni intervento?

Per principio sì, ma la forma di tale consenso può variare. Se si tratta di cure non invasive o di cure di routine, come ad esempio di un prelievo di sangue o misurazione della pressione arteriosa, il consenso del paziente può essere tacito. Per il resto, l'operatore sanitario deve chiedere al paziente in modo chiaro se è d'accordo di ricevere le cure che gli sono proposte.

Che cosa succede se il paziente è incapace di discernimento?

Prima di effettuare un trattamento sul paziente, l'operatore sanitario deve indagare quale sia la sua volontà presunta. Egli s'informerà per sapere se il paziente ha formulato delle direttive anticipate e/o se ha un rappresentante terapeutico (cfr. p. 10-11). In assenza di un rappresentante terapeutico (designato dal paziente o dall'autorità competente), le persone ad esso vicine sono abilitate a decidere per il paziente. In tale ambito, gli operatori sanitari sono svincolati dal segreto professionale nei loro confronti, per quanto necessario. Il paziente è inoltre coinvolto, nella misura del possibile, nell'elaborazione del piano terapeutico che il medico deve allestire in accordo con il rappresentante terapeutico o le persone vicine al paziente.

In caso di urgenza e se il paziente non ha un rappresentante terapeutico, l'operatore sanitario agisce nell'interesse del paziente, tenendo conto della sua volontà presunta. In caso di ricovero a scopo di assistenza a causa di turbe psichiche, si applicano disposizioni particolari (cfr. p. 14-15).

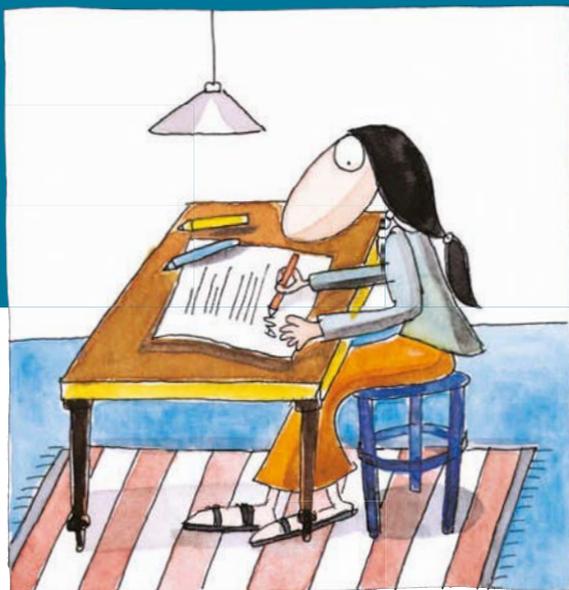
Se la persona è incapace di discernimento, chi sono le persone a lei vicine?

Le persone vicine al paziente sono: il coniuge o il partner registrato (a condizione che sussista una comunione domestica o assistenza personale), la persona che vive in comunione domestica con il paziente, così come i suoi discendenti, padre, madre e infine i fratelli e le sorelle, a condizione che questi prestino al paziente assistenza personale. Queste persone hanno il diritto di dare o rifiutare il consenso a cure mediche se il paziente non è già rappresentato (da una persona designata nelle direttive anticipate o un mandato precauzionale o da un curatore designato dall'autorità competente).



LE DIRETTIVE ANTICIPATE, IL RAPPRESENTANTE TERAPEUTICO E IL MANDATO PRECAUZIONALE

Ogni persona ha il diritto di formulare delle direttive anticipate per specificare il genere di cure che vorrebbe ricevere o meno nel caso non dovesse più essere in grado di esprimere la propria volontà. Essa può anche designare un rappresentante terapeutico, ossia una persona incaricata di pronunciarsi al suo posto sulla scelta delle cure da effettuare nelle situazioni in cui la persona stessa non sia più in grado di esprimersi.



IN PRATICA

Ogni persona capace di discernimento può redigere delle direttive anticipate o dare un mandato precauzionale. Esso permette a una persona che gode dell'esercizio dei diritti civili (maggiorenne e capace di discernimento) di incaricare una persona fisica o giuridica di fornirle un'assistenza personale, di gestire il suo patrimonio o di rappresentarla nelle relazioni giuridiche con terzi nel caso in cui dovesse venir meno la sua capacità di discernimento.

Le direttive anticipate – invece limitate all'ambito medico – permettono a una persona di determinare i trattamenti medici cui intende acconsentire o meno nel caso dovesse risultare incapace di discernimento. Una persona capace di discernimento può anche designare un rappresentante terapeutico, ossia una persona incaricata di pronunciarsi al suo posto sulla scelta delle cure da effettuare nelle situazioni in cui non fosse più in grado di esprimersi.

Nel caso in cui una persona non dovesse più essere capace di discernimento, l'operatore sanitario deve effettuare una ricerca per sapere se quest'ultima ha redatto delle direttive anticipate o designato un rappresentante.

L'operatore sanitario ha l'obbligo di rispettare la volontà del paziente; ciò presuppone però che ne sia a conoscenza. Per far conoscere in modo chiaro la propria volontà, è dunque consigliabile dare le proprie disposizioni in modo che, qualora ve ne fosse necessità, le persone interessate ne abbiano conoscenza. Il paziente può in particolare consegnare una

copie delle proprie direttive anticipate al proprio rappresentante, al medico curante, all'istituto di cura al momento della propria ammissione, oppure alle persone a lui vicine. In caso di urgenza, l'operatore sanitario può intervenire senza attendere di sapere se il paziente abbia redatto delle direttive. In tal caso egli agirà tenendo conto della volontà presumibile del paziente. Se una decisione del rappresentante mette in pericolo la salute del paziente o comunque vi sono dubbi sul fatto che rappresenti la reale volontà del paziente, l'operatore sanitario può contestarla presso l'autorità per la protezione dell'adulto e del bambino (cfr. istanze competenti dei cantoni). Le direttive anticipate o il mandato precauzionale possono essere modificati o annullati in ogni momento dalla persona capace di discernimento.

PER SAPERNE DI PIÙ

Come formulare le proprie direttive anticipate?

Le direttive anticipate vanno redatte in forma scritta, datate e firmate. Il paziente è invece libero di scegliere la forma che intende dare a questo documento e quali temi trattarvi. Il documento può essere redatto a mano, scritto al computer o presentarsi sotto forma di un modulo. Non è necessario disporre di un testimone, ma è fortemente raccomandato discuterne con il proprio medico che potrà aiutare nella redazione. Numerosi enti dispongono di moduli prestampati che possono fornire un quadro utile (Pro Senectute, FMH, ecc.). Si raccomanda di assicurarsi regolarmente (ad esempio ogni tre o quattro anni) che le proprie direttive corrispondano ancora alla propria volontà e, se così non fosse, di modificarle. Anche se non sono state redatte delle direttive anticipate, è sempre possibile far conoscere la propria posizione oralmente, ad esempio prima di un'operazione.

Come formulare un mandato precauzionale?

Il mandato deve essere integralmente scritto a mano e firmato oppure autenticato da un notaio. Vi è la possibilità di indicare una persona quale rappresentante terapeutico. In tal caso, il soggetto incaricato dovrà essere una persona fisica, a causa del carattere molto personale di tale mansione.

Il rappresentante terapeutico deve essere un operatore sanitario?

No, è possibile scegliere quale rappresentante un membro della famiglia, una persona appartenente alla cerchia di amici o di persone vicine che conosca bene la persona da rappresentare e nella quale quest'ultima abbia piena fiducia.

Quali sono i diritti del rappresentante terapeutico?

Il rappresentante deve dare il proprio consenso al trattamento previsto. L'operatore sanitario è tenuto a fornire al rappresentante tutte le informazioni necessarie affinché possa acconsentire al trattamento. I diritti del rappresentante terapeutico sono esercitati a partire dal momento in cui il paziente non è più capace di discernimento.

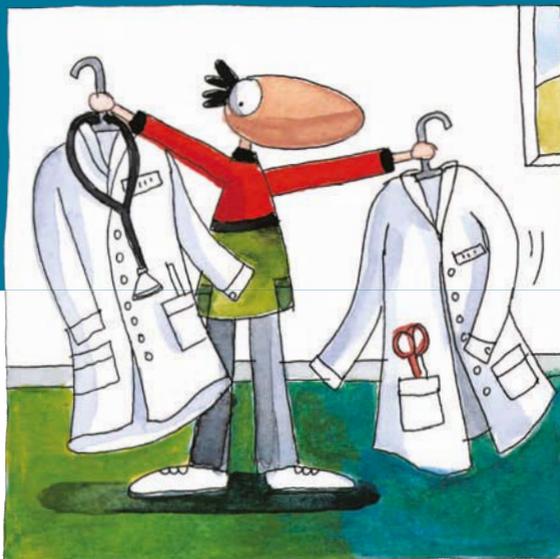
Cosa succede se una persona non ha redatto delle direttive anticipate, né nominato un rappresentante terapeutico ed è incapace di discernimento?

In tal caso, prima di intervenire, l'operatore sanitario deve ottenere l'accordo del rappresentante legale della persona interessata. In assenza di un rappresentante legale le persone vicine al paziente (cfr. p. 8-9) potranno acconsentire al suo posto. Se il paziente non ha persone a lui vicine o se queste ultime non possono o non vogliono prendere delle decisioni mediche al suo posto, l'autorità competente dovrà designare un curatore.



IL DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA

Nel caso di trattamenti ambulatoriali il paziente ha il diritto di scegliere liberamente l'operatore sanitario cui rivolgersi, salvo se ha sottoscritto un contratto assicurativo che prevede limitazioni. Per principio, egli ha anche il diritto di scegliere liberamente l'istituto di cura in cui desidera essere curato. La libera scelta dell'operatore o dell'istituto di cura può essere limitata indirettamente dalla presa in carico da parte dell'assicurazione malattia di base che può rivelarsi parziale, in particolare per i trattamenti ospedalieri fuori Cantone o, ad esempio, per il ricorso a certi specialisti.



IN PRATICA

Il paziente può rivolgersi all'operatore sanitario di propria scelta. Quest'ultimo può tuttavia proporre di inviare il paziente a un collega se è dell'avviso di non poter offrire per quel caso specifico le proprie cure in maniera adeguata, o se non è disponibile.

Per principio il paziente ha il diritto di essere ammesso all'istituto di cura di propria scelta purché quest'ultimo figuri sull'elenco ospedaliero del Cantone di domicilio o sull'elenco del Cantone sede dell'istituto. Il paziente deve accettare di essere curato da operatori legati all'istituto.

La libera scelta del paziente può essere limitata a livello di presa in carico finanziaria da parte dell'assicurazione obbligatoria delle cure mediche:

- per un trattamento ambulatoriale: agli operatori sanitari del luogo di residenza o di lavoro;
- per un trattamento ospedaliero: per principio agli ospedali che figurano sull'elenco ospedaliero del Cantone di domicilio (cfr. pure qui di seguito: per saperne di più).

Occorre notare che il paziente può rinunciare alla libera scelta, optando per un modello assicurativo che limita la scelta degli operatori sanitari e degli stabilimenti di cura (ad esempio il modello medico di famiglia). Data la presenza di numerosi modelli di assicurazioni complementari è caldamente raccomandato informarsi prima di decidere.

PER SAPERNE DI PIÙ

Cosa succede se un paziente deve recarsi d'urgenza in un ospedale fuori Cantone?

In caso d'urgenza è possibile presentarsi in qualsiasi ospedale in Svizzera. Si parla di "urgenza" quando lo stato di salute di una persona non le permette di essere trasportata in un ospedale che figura sull'elenco del proprio cantone di domicilio. Il soggiorno d'urgenza dura finché non sarà possibile o giudizioso il trasferimento in un ospedale designato nell'elenco cantonale.

Si può scegliere un ospedale che non figura sull'elenco ospedaliero del Cantone di domicilio, anche se la propria situazione non è né urgente né presenta indicazioni mediche particolari?

Se per convenienza personale il paziente sceglie un ospedale che non figura sull'elenco ospedaliero del proprio Cantone di domicilio, ma figura sull'elenco ospedaliero del Cantone in cui è ubicato l'ospedale, la differenza tra la tariffa applicata da tale ospedale e la più bassa applicabile per la medesima prestazione in un ospedale del Cantone di domicilio sarà a carico del paziente oppure a carico di un'eventuale assicurazione complementare. Se l'ospedale non figura su nessuno degli elenchi ospedalieri, tutte le spese saranno a carico del paziente, rispettivamente a carico di un'eventuale assicurazione complementare convenzionata con quell'istituto di cura. All'occorrenza si raccomanda di informarsi prima presso la propria assicurazione o al servizio cantonale preposto (cfr. p. 24).

Si può scegliere un istituto per anziani?

Di principio sussiste la libera scelta dell'istituto in cui risiedere, però, se lo si desidera, è possibile cambiare e trasferirsi in un altro istituto. La scelta dell'istituto per anziani e il tipo di cure offerte (cure geriatriche o psicogeriatriche) devono corrispondere allo stato di salute della persona. Occorre inoltre essere coscienti del fatto che l'istituto scelto dal paziente non necessariamente disporrà di posti liberi al momento desiderato. Se si vuole risiedere in un istituto che non figura sull'elenco degli istituti per anziani ammessi a esercitare a carico dell'assicurazione obbligatoria per le cure mediche del Cantone di domicilio o che è situato al di fuori del Cantone di domicilio, potrebbero risultarne spese supplementari a carico dell'ospite. All'occorrenza è dunque prudente informarsi in anticipo.

Si può scegliere il proprio medico se si soggiorna in un istituto per anziani?

Sì. Se lo si desidera è possibile consultare un medico al di fuori dell'istituto. Può essere utile informarsi per quanto riguarda il rimborso di tale consultazione.



LE MISURE DI CONTENZIONE E I TRATTAMENTI SENZA CONSENSO

Per principio è vietata ogni misura di contenzione. Ciò vale anche per i trattamenti attuati senza il consenso del paziente. A condizioni molto rigide è tuttavia possibile imporre misure che limitino la libertà di movimento o trattamenti senza consenso.



IN PRATICA

Una misura di contenzione è una misura che limita la libertà di movimento di un paziente e che è applicata senza il consenso libero e informato di quest'ultimo. Essa restringe la libertà individuale del paziente e può minacciare la sua dignità. Quale esempio è possibile citare la sorveglianza elettronica, la chiusura delle porte, la posa di sponde ai letti per evitare cadute o l'isolamento.

Una misura di contenzione può essere imposta a un paziente a titolo eccezionale e dopo aver consultato il personale di cura. Ciò presuppone che il comportamento del paziente presenti un pericolo grave per la propria salute o sicurezza, oppure per quelle di altre persone, o turbi gravemente la vita comunitaria. Occorre altresì che la misura sia proporzionata e che altre misure meno restrittive siano fallite. Fatte salve le situazioni d'urgenza, la misura che limita la libertà di movimento deve essere stata precedentemente discussa con il paziente. Una tale misura non può essere giustificata da motivi organizzativi dell'istituto. Occorre documentarla e può essere imposta unicamente per un periodo limitato. Essa deve essere oggetto di rivalutazioni periodiche per decidere se sia necessario mantenerla o se possa essere rimossa.

Un trattamento senza consenso è possibile unicamente a determinate condizioni molto restrittive, in particolare in caso di ricovero a scopo di assistenza. Il trattamento senza consenso, previsto unicamente nell'impossibilità di ricorrere ad altre misure meno severe, necessita della prescrizione medica. Nella misura del possibile si prendono in considerazione i desideri della persona interessata.

Le regole concernenti le misure di contenzione e i trattamenti senza consenso variano da cantone a cantone. Si raccomanda dunque di consultare le diverse legislazioni cantonali per i dettagli.

PER SAPERNE DI PIÙ

Cosa deve essere documentato ?

Ogni misura di contenzione deve essere annotata in un verbale. La persona che ha il diritto di rappresentare il paziente in ambito medico deve essere avvisata della misura e può in ogni momento prendere visione del verbale. Si tratta di una protezione efficace contro il rischio di abusi. Il verbale deve menzionare in particolare il nome della persona che ha preso la decisione, il genere di misura, la durata e lo scopo della medesima.

In caso di trattamento senza consenso il medico deve comunicare la propria decisione in forma scritta alla persona interessata e a una persona di fiducia del paziente (ad esempio un membro della propria famiglia, una persona vicina oppure un collaboratore di un'organizzazione di tutela dei pazienti o di un servizio sociale).

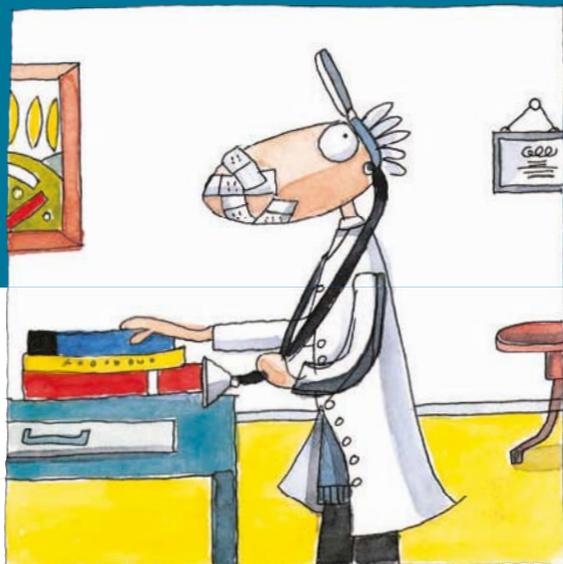
In che modo opporsi a una misura di contenzione o a un trattamento senza consenso ?

Il paziente stesso, il suo rappresentante legale, la persona che ha il diritto di rappresentarlo in ambito medico o le persone a lui vicine possono rivolgersi agli organi competenti del proprio Cantone per chiedere il divieto o la rimozione di tali misure.



IL SEGRETO PROFESSIONALE

Il paziente ha il diritto al rispetto della riservatezza in merito ai dati che lo riguardano. Gli operatori sanitari hanno l'obbligo di rispettare il segreto professionale, anche chiamato segreto medico. Essi devono mantenere il riserbo riguardo alle informazioni di cui sono venuti a conoscenza nell'esercizio della loro professione. Salvo eccezioni previste dalla legge, essi non possono trasmettere tali dati senza l'accordo del loro paziente. Il segreto medico è pure applicabile ai rapporti tra gli operatori sanitari.



IN PRATICA

Il segreto medico ha come scopo la protezione del paziente e dei suoi interessi. Esso è alla base del rapporto di fiducia che deve instaurarsi tra l'operatore sanitario e il proprio paziente. L'operatore sanitario può tuttavia trasmettere delle informazioni concernenti il proprio paziente nei seguenti casi :

- il paziente lo ha autorizzato a trasmettere delle informazioni a terzi ;
- una legge obbliga l'operatore a informare l'autorità (ad esempio dichiarazione delle malattie trasmissibili o di morti sospette) o gli permette di informare l'autorità (ad esempio notifica in caso di incapacità di condurre un veicolo) ;
- in assenza di un'autorizzazione del paziente o da parte della legge, l'operatore sanitario può, per motivi importanti, chiedere di essere liberato dal segreto dall'autorità competente del proprio Cantone. L'autorità procederà a una valutazione degli interessi tra la protezione del segreto e l'interesse di terzi ad accedere a tali informazioni. Ciò può, ad esempio, essere il caso se il medico intende informare il coniuge di un paziente colpito da una grave malattia trasmissibile o informare sulle cause del decesso le persone vicine al paziente. In Ticino questo compito compete al Medico cantonale.

PER SAPERNE DI PIÙ

Il medico può trasmettere delle informazioni concernenti un paziente a un altro operatore sanitario?

Il medico può, perfino deve, condividere le informazioni con altri operatori sanitari partecipanti alle cure del paziente per assicurare la migliore presa in carico. Rimane però vincolato al segreto nei confronti degli altri operatori sanitari.

Cosa ne è del segreto medico quando persone vicine a un paziente desiderano ottenere informazioni sul suo stato di salute?

L'operatore sanitario ha il diritto di trasmettere a persone vicine al paziente informazioni sullo stato di salute, soltanto dopo essere stato autorizzato dal paziente stesso. Se per contro il paziente è incapace di discernimento e non dispone di un rappresentante, il medico può informare le persone ad esso vicine (cfr. pagine 8-9).

Quali sono le informazioni che il medico può trasmettere al datore di lavoro?

Il certificato medico deve contenere unicamente informazioni concernenti la capacità al lavoro.

Dopo il decesso di un paziente, gli operatori sanitari sono ancora vincolati al segreto?

Il segreto medico persiste oltre la morte. Le persone vicine alla persona interessata possono ottenere informazioni dopo il decesso di quest'ultima unicamente se essa l'ha esplicitamente previsto (direttive anticipate, mandato precauzionale). In assenza di direttive o mandato, sarà l'autorità competente a dover svincolare l'operatore sanitario dal segreto professionale.

Cosa succede se un paziente è minorenne?

Un minorenne capace di discernimento ha il diritto al rispetto della riservatezza sul proprio stato di salute. La capacità di discernimento è per principio riconosciuta a partire dall'età di 10 – 15 anni, a seconda delle circostanze. Quando appare preferibile rendere partecipi i genitori al processo decisionale o perlomeno tenerli al corrente, l'operatore sanitario deve spiegare al paziente minorenne l'importanza di condividere tali informazioni con i propri genitori e consigliarlo. Il paziente minorenne potrà così decidere con cognizione di causa riguardo alle informazioni che desidera trasmettere ai propri genitori (ad esempio nel caso di una malattia che necessita di un trattamento successivo a domicilio o di conseguenze legate alla fatturazione). Se l'operatore sanitario è del parere che la situazione presenti dei rischi che mettono in pericolo lo sviluppo del paziente minorenne o che le cure sono necessarie in seguito a una minaccia da parte di un terzo all'integrità fisica, psichica o sessuale del minorenne, in Ticino esso deve segnalare il caso all'autorità competente. In altri cantoni la segnalazione può essere fatta ma non rappresenta un obbligo. In caso di dubbio l'operatore sanitario che desidera informazioni al riguardo può rivolgersi al Medico cantonale presentando la situazione del minorenne in maniera anonimizzata. Se il paziente minorenne è incapace di discernimento, toccherà ai detentori dell'autorità parentale prendere le decisioni che lo riguardano.



L'ACCESSO ALLA CARTELLA SANITARIA

Il paziente ha il diritto di consultare la propria cartella sanitaria e di farsene spiegare il significato. Per principio, egli può farsi consegnare copia dei documenti che la compongono, e può trasmetterli all'operatore sanitario di sua scelta.



IN PRATICA

Il paziente ha accesso a tutti gli elementi oggettivi della sua cartella sanitaria, in forma cartacea o su supporto informatico; la stessa contiene in particolare le constatazioni fattuali dell'operatore sanitario (storia medica del paziente, diagnosi, evoluzione della malattia, ecc.) e i dettagli del trattamento (medicamenti somministrati, risultati di analisi e radiografie, perizie, rapporti di operazioni o relativi a degenze ospedaliere, certificati, ecc.).

Tale diritto non si estende alle informazioni che riguardano altre persone e che sono coperte dal segreto medico, né alle annotazioni personali formulate dall'operatore.

Se l'operatore sanitario ritiene che la consegna della cartella sanitaria possa avere gravi ripercussioni sul paziente, egli può chiedere che il paziente consulti la cartella in sua presenza o in presenza di un altro operatore sanitario scelto dal paziente.

PER SAPERNE DI PIÙ

Che ne sarà della cartella sanitaria se un paziente decide di rivolgersi a un altro operatore sanitario?

Il paziente può chiedere che la sua cartella sanitaria gli sia consegnata personalmente o che sia trasmessa al nuovo operatore sanitario da lui scelto. In caso di reticenza o rifiuto, il paziente può appellarsi alle istanze competenti del proprio Cantone. Per ulteriori informazioni rinviamo alla scheda cantonale alla fine dell'opuscolo.

Cosa s'intende per "annotazioni personali" dell'operatore sanitario?

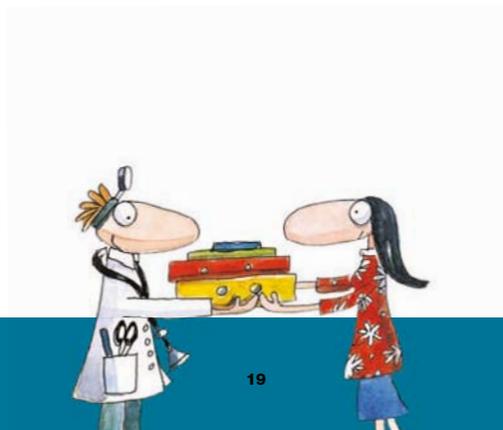
Il paziente ha il diritto di consultare e di ottenere copia delle informazioni oggettive contenute nella cartella sanitaria. Il fatto che vi siano osservazioni scritte a mano non significa che si tratti di annotazioni personali.

Per quanto tempo un paziente può consultare la propria cartella sanitaria?

L'operatore sanitario è tenuto a conservare la cartella sanitaria dei propri pazienti per almeno dieci anni dopo l'ultima consultazione. In caso di cessazione di attività da parte dell'operatore sanitario, i pazienti possono chiedere informazioni al suo successore o, nel caso non esista, ai servizi preposti alla salute pubblica del Cantone di residenza del medico.

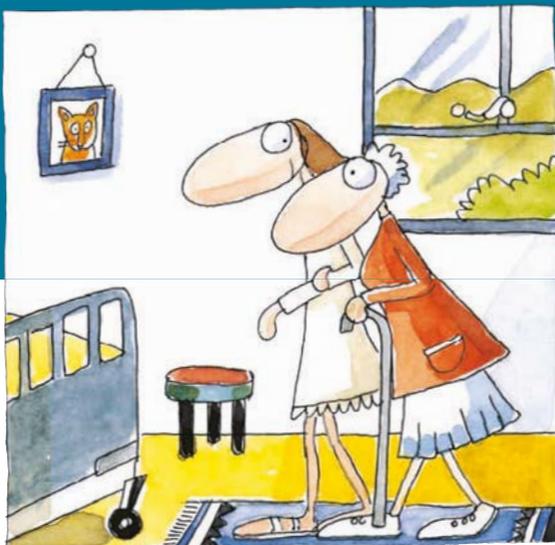
Che ne è della cartella sanitaria dopo il decesso del paziente?

La cartella sanitaria rimane protetta dal segreto medico anche dopo il decesso del paziente. Le persone vicine al paziente o dei terzi potranno tuttavia avere accesso a talune informazioni pertinenti nel caso in cui l'operatore sanitario venisse liberato dal segreto dall'autorità competente (ad esempio per facilitare l'elaborazione del lutto di una persona vicina, per consigli genetici o nell'ambito di procedure giudiziarie).



IL DIRITTO DI ESSERE ACCOMPAGNATI

Un paziente che soggiorna in un istituto di cura ha diritto a un'assistenza e a consigli per tutta la durata della sua degenza. Esso ha il diritto di chiedere sostegno alle persone a lui vicine e di mantenere il contatto con la sua cerchia abituale. Se lo desidera, può far capo a un accompagnatore esterno.



IN PRATICA

Su espressa richiesta del paziente, una persona ad esso vicina o un accompagnatore esterno può assisterlo nelle pratiche legate alla sua ospedalizzazione o al suo ricovero. Tali persone possono essere presenti al momento dei colloqui del paziente con gli operatori sanitari o con altre figure che intervengono all'interno dell'istituto.

L'accompagnatore esterno offre al paziente i propri consigli e un sostegno morale e umano. Esso può contribuire a colmare un'assenza di relazioni sociali, in particolare se il paziente non riceve alcuna visita dalla propria cerchia familiare e di conoscenti/amici. L'accompagnatore esterno può aiutare il paziente nelle sue scelte e assisterlo nelle pratiche legate alla sua ospedalizzazione o al suo ricovero. Non può però sostituirsi a lui nelle scelte e non può in nessun caso rappresentarlo.

Quando una persona è ricoverata a scopo di assistenza, ha il diritto di far capo a una persona di fiducia di propria scelta, che l'assisterà durante il proprio soggiorno.

In taluni cantoni vi sono organizzazioni indipendenti senza scopo di lucro che propongono accompagnatori esterni. Per ulteriori informazioni rinviamo alla scheda cantonale alla fine dell'opuscolo.

PER SAPERNE DI PIÙ

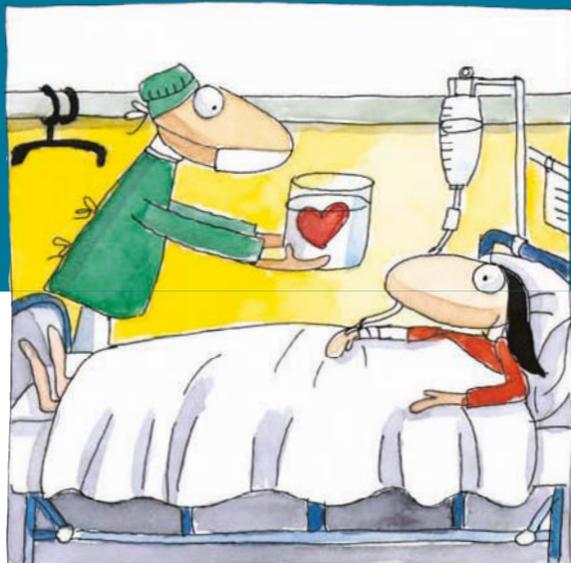
Si può ricevere visite di chiunque durante il soggiorno in un istituto di cura?

Sì, a meno che vi siano controindicazioni mediche gravi (ad esempio in caso di contagio o di cure intense). A parte queste specifiche situazioni, un paziente può ricevere visite da tutte le persone che desidera vedere (genitori, persone a lui vicine, conoscenti, invitati) nelle ore previste per le visite, per tutta la durata del soggiorno in un istituto di cura.



LA DONAZIONE DI ORGANI E TESSUTI

Una persona, finché in vita, può liberamente e consapevolmente decidere di donare i propri organi a scopo di trapianto. La volontà della persona deceduta prevale su quella delle persone a lei vicine. La donazione di organi, di tessuti o di cellule è gratuita; il commercio di organi è vietato.



IN PRATICA

Il prelievo di organi, di tessuti o di cellule a scopo di trapianto è ammesso su persone decedute unicamente se è stato dato il relativo consenso. Occorre che il donatore vi abbia acconsentito oppure, in assenza di un tale consenso, che le persone vicine abbiano espresso il loro accordo.

La volontà della persona deceduta prevale su quella delle persone a lei vicine, è dunque importante far conoscere la propria volontà in maniera verbale o mediante un atto precedente al decesso. Ogni persona capace di discernimento, a partire dall'età di 16 anni, ha per principio il diritto di fare una dichiarazione a favore della donazione di organi. La donazione di organi, di tessuti e di cellule è possibile fino a età avanzata.

In assenza di una tale dichiarazione, le persone vicine alla persona deceduta dovranno dare il loro accordo rispettando la volontà presunta della medesima. Se tuttavia quest'ultima ha delegato a una persona di sua fiducia la competenza di prendere la decisione in merito al prelievo, tale persona agirà al posto delle persone vicine. In assenza di persone vicine o persone di fiducia oppure se non è possibile contattarle, è vietato procedere al prelievo di organi.

Prelievi su una persona vivente sono autorizzati unicamente alle condizioni seguenti :

- il donatore è maggiorenne e capace di discernimento ;
- egli ha dato il proprio consenso libero e informato in forma scritta ;
- il prelievo non comporta rischi concreti per la sua vita o per la sua salute ;
- il ricevente non può essere trattato con un altro metodo terapeutico di efficacia comparabile.

Per principio non è ammesso il prelievo di organi, di tessuti o di cellule da persone minorenni o incapaci di discernimento. Eccezioni sono possibili unicamente a determinate condizioni.

PER SAPERNE DI PIÙ

Cosa si può fare se si desidera donare i propri organi dopo il decesso?

Chi desidera far conoscere chiaramente la propria volontà di donare uno o più organi, può compilare la tessera di donatore e portarla con sé. Le tessere di donatore come pure le informazioni supplementari sono disponibili presso Swisstransplant (www.swisstransplant.org) o presso l'Ufficio federale della sanità pubblica (www.transplantinfo.ch). Al fine di far rispettare la volontà dei donatori in un senso o nell'altro è peraltro particolarmente importante l'informazione alle persone vicine.

È possibile revocare la decisione sulla donazione di organi?

Sì, è possibile revocare in ogni momento tale decisione. A tale scopo occorre distruggere la tessera o la dichiarazione di volontà e informare le persone vicine che ne erano a conoscenza.



HA BISOGNO DI AIUTO, D'INFORMAZIONI O DI CONSIGLI?

INDIRIZZI UTILI PER LA SVIZZERA ITALIANA

ISTITUZIONI CHE POSSONO FORNIRE DEI CONSIGLI INERENTI A DOMANDE SUI DIRITTI DEI PAZIENTI:

ACSI – Associazione delle consumatrici e dei consumatori della Svizzera Italiana attiva nella difesa dei diritti dei consumatori e dei pazienti

Il servizio di consulenza per i pazienti offre informazioni sui loro diritti e sui mezzi per farli valere se fossero stati violati, nonché sulle procedure da seguire in caso di presunti errori medici.

Via Polar 46, Casella postale 165
6932 Lugano-Breganzona

Tel. 091 922 97 55, fax 091 922 04 71
www.acsi.ch

Area di gestione sanitaria

Fornisce informazioni sulla copertura tariffale in caso di ospedalizzazione fuori Cantone.

Residenza governativa 1, 6501 Bellinzona

Tel. 091 814 46 01
dss-ags@ti.ch
www.ti.ch/ags > Hospext

Pro Senectute

Pro Senectute fornisce consulenze sulle direttive anticipate, su questioni sociali e di prevenzione maltrattamento anziani.

Via Vanoni 8/10, Casella postale 4664
6904 Lugano

Tel. (centralino) 091 912 17 17
www.prosenectute.org

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì
dalle 08.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 17.30

Ufficio del medico cantonale

Tra le competenze dell'Ufficio del medico cantonale rientrano la vigilanza (garanzia della qualità delle cure), l'informazione sulle cure palliative, lo svincolo dal segreto medico, l'imposizione di alcuni trattamenti coatti e il preavviso medico in caso di ospedalizzazione fuori Cantone.

Via Dogana 16, 6501 Bellinzona

Tel. 091 814 40 02
dss-umc@ti.ch
www.ti.ch/med

COMMISSIONI ED ISTITUZIONI DI VIGILANZA

Commissione giuridica in materia di assistenza socio psichiatrica

La Commissione giuridica (CG) in materia di assistenza socio-psichiatrica è l'organo giudiziario competente per dirimere i ricorsi presentati sulla base della Legge sull'assistenza socio-psichiatrica ed in modo particolare quelli attinenti al rispetto della libertà individuale degli utenti delle unità terapeutiche riabilitative (UTR) pubbliche o private. La CG è in particolare competente per verificare tutte le condizioni per i ricoveri ed i trattamenti coatti.

Via Beroldingen 11, 6850 Mendrisio

Tel. 091 816 43 51, fax 091 816 43 59

Commissione deontologica dell'Ordine dei medici del Cantone Ticino

La Commissione deontologica verifica, soprattutto su segnalazione del paziente, che i medici rispettino le norme di comportamento verso lo stesso paziente contenute nel Codice Deontologico della FMH. Non si esprime tuttavia su eventuali errori medici.

Fornisce inoltre consulenza, con scopo conciliativo, in materia tariffale.

La procedura è completamente gratuita.

Ordine dei Medici del Cantone Ticino
Via Cantonale – Stabile Qi
6805 Mezzovico

Tel. 091 930 63 00 , fax 091 930 63 01
info@omct.ch
www.omct.ch

Commissione arbitrale della Società Svizzera Odontoiatri (SSO)

La commissione arbitrale ha competenze in caso di divergenze tra pazienti e medici dentisti.

c/o med. dent. Charles Bourquin
casella postale 5266
6901 Lugano

Tel. 079 652 53 38

Commissione di vigilanza sanitaria, Dipartimento della sanità e della socialità, Cantone Ticino

Se si presume che i diritti di un paziente siano stati violati è possibile inoltrare una denuncia firmata alla Commissione di vigilanza. La denuncia può essere inoltrata dal paziente interessato, dal suo rappresentante legale e da ogni altra persona, nell'interesse del paziente danneggiato.

Commissione di vigilanza sanitaria
c/o Ufficio di sanità
Via Orico 5, 6501 Bellinzona

Tel. 091 814 30 45

Incaricato della protezione dei dati del Cantone Ticino

(in particolare per la cartella sanitaria)

L'Incaricato cantonale della protezione dei dati vigila sull'uso e sull'elaborazione di dati personali delle autorità cantonali, comunali, così come degli ospedali pubblici e privati.

Residenza governativa
Via Canonico Ghiringhelli 1
6501 Bellinzona

Tel. 091 814 45 02
protezionedati@ti.ch
www.ti.ch/protezionedati

Ombudsman dell'assicurazione malattia

L'Ombudsman offre consigli e mediazione su problemi tra gli assicurati e le casse malati per quanto riguarda l'assicurazione obbligatoria e quella complementare.

Morgartenstrasse 9, 6002 Lucerna

Tel. 041 226 10 12, fax 041 226 10 13
www.ombudsman-kv.ch

Ombudsman dell'assicurazione privata e della SUVA

L'Ufficio dell'Ombudsman è a disposizione per rispondere a domande riguardanti il diritto assicurativo e per mediare in una situazione di conflitto.

Responsabile per la Svizzera Italiana
Avv. Carlo Luigi Caimi
Via G. Pocobelli 8, casella postale
6903 Lugano

Tel. 091 967 17 83, fax 091 966 72 52

www.ombudsman-assurance.ch

Ufficio delle perizie extragiudiziarie della Federazione dei medici svizzeri (FMH)

Quando il paziente presume di aver subito danni alla propria salute in seguito ad un errore di diagnosi o di trattamento, può rivolgersi all'Ufficio delle perizie extragiudiziarie della FMH. Questi organizza, a determinate condizioni, una perizia extragiudiziale in caso di responsabilità civile del medico.

Ufficio delle perizie extragiudiziarie FMH
Casella postale 6159, 3001 Berna

Tel. 031 359 12 10, fax 031 359 12 12

http://www.fmh.ch/it/servizi/ufficio_perizie.html

Per la consultazione della legge del Cantone Ticino (RS 6.1.1.1.) sulla promozione della salute e il coordinamento sanitario (Legge sanitaria) del 18 aprile 1989

<http://www4.ti.ch/dss/dsp/umc/basi-legali/leggi-cantionali>

INDIRIZZI DELLE AUTORITÀ SANITARIE DEI CANTONI COINVOLTI NEL PROGETTO

Canton de Berne

Direction de la santé publique
et de la prévoyance sociale

Rathausgasse 1, 3011 Berne

Tél. 031 633 79 20

info@gef.be.ch

www.gef.be.ch/

Canton de Fribourg

Service de la santé publique
Rte des Cliniques 17, 1700 Fribourg

Tél. 026 305 29 13

ssp@fr.ch

www.fr.ch/ssp

République et canton de Genève

Direction générale de la santé
Service du médecin cantonal

Av. de Beau-Séjour 24, Case postale 76
1211 Genève 4 Plainpalais

Tél. 022 546 50 00

<http://ge.ch/dares/accueil.html>

République et canton du Jura

Le médecin cantonal
Fbg des Capucins 20, 2800 Delémont

Tél. 032 420 51 33, fax 032 420 51 21

secr.ssa@jura.ch

Canton de Neuchâtel

Service de la santé publique (DSAS)
Rue Pourtalès 2, 2000 Neuchâtel

Tél. 032 889 52 09

www.ne.ch/santepublique

Repubblica e Cantone Ticino

Divisione della salute pubblica
Residenza governativa, 6501 Bellinzona

Tel. 091 814 30 42

www.ti.ch/dsp

Canton du Valais

Service de la santé publique
Office du médecin cantonal
Av. du Midi 7, 1950 Sion

Tél. 027 606 49 00

santepublique@admin.vs.ch

Canton de Vaud

Service de la santé publique
Avenue des Casernes 2, 1014 Lausanne

Tél. 0800 106 106

info@sanimedia.ch

www.vd.ch/droits-des-patients

Impressum

Traduzione e adattamento a cura dell'Ufficio del medico cantonale (Ticino)

Grafica : Chok Design Sàrl, Bienne

Illustrazioni : Haydé

Stampa : www.fwsa.ch

Seconda edizione, novembre 2013

Seconda edizione, 1. ristampa, novembre 2014

Riproduzioni del testo sono libere citando la fonte

L'opuscolo può essere richiesto a :

Ufficio del medico cantonale

Servizio di promozione e di valutazione sanitaria

Via Orico 5, 6500 Bellinzona

Tel. 091 814 30 50

dss-upvs@ti.ch

Questa pubblicazione è scaricabile all'indirizzo :

www.ti.ch/promoziionesalute

**Dipartimento della sanità
e della socialità**

Residenza governativa
6501 Bellinzona
www.ti.ch/dss