

# I pazienti hanno dei diritti

## Ma anche dei doveri

In questo dossier sulla salute troverete le informazioni più importanti sui diritti del paziente, i testamenti biologici e gli obblighi che un paziente ha.



### Diritto all'autodeterminazione: il corpo è vostro

Come paziente, avete il diritto di disporre del vostro corpo e della vostra salute in ogni momento e in ogni luogo. Siete voi a decidere se volete essere sottoposti o meno a un trattamento. Spetta al/alla paziente incaricare il medico del trattamento. Tuttavia, il medico può rifiutarsi di accettare questo incarico, tranne che in caso di emergenze che mettono a rischio la vita.

- Avete il diritto di interrompere o rifiutare il trattamento, anche se sarebbe nell'interesse della vostra salute.
- Avete il diritto di non sapere. I medici sono obbligati a informarvi, anche se non richiesto,

sulla diagnosi, sulle possibilità di trattamento, sui rischi ecc. Se desiderate rinunciare a queste informazioni, dovete dichiararlo esplicitamente e senza ambiguità. Il medico può richiedere una conferma scritta.

- Avete il diritto di morire con dignità.

### Avete il diritto all'informazione

È vostro diritto essere pienamente e obiettivamente informati da tutti i vostri medici. Senza l'informazione e il consenso dei pazienti, qualsiasi trattamento costituisce, dal punto di vista legale, una lesione fisica. I medici sono quindi tenuti a informarvi sulla diagnosi, sulle diverse possibilità di trattamento, sui loro vantaggi e svantaggi e sui rischi.

Molte decisioni mediche sono decisioni discrezionali che il paziente e il medico prendono insieme. A volte sono di grande importanza – spesso non lo sono. Più si è informati, più è probabile che si prendano decisioni coerenti con i propri obiettivi personali di vita. Questo probabilmente spiega perché i medici e i loro familiari hanno molte meno probabilità di subire un intervento chirurgico rispetto alle altre persone: probabilmente perché sanno meglio di chiunque altro se l'intervento chirurgico è davvero necessario e utile.

Le informazioni non sono sempre equilibrate. Un'affermazione come «Con questo farmaco ipocolesterolemizzante si può ridurre il rischio di morte cardiaca improvvisa del 36%», sembra impressionante. Ma l'effetto è completamente diverso se viene spiegata la stessa identica cosa in altre parole: «Il farmaco ipocolesterolemizzante può ridurre il rischio di morte cardiaca improvvisa dal 5,7% al 3,7%.» Oppure: «Se 200 pazienti assumono questo medicamento per un anno intero, si previene un solo decesso.» Improvvisamente, il beneficio non sembra più così grande rispetto alla chimica inghiottita.

Altri medici, per esempio quando vogliono risparmiare sui costi, sono tentati di usare una giustificazione medica per nascondere interessi finanziari. È più facile dissuadere dalla terapia con l'argomento «Sai, questa terapia è troppo stressante e troppo pericolosa per te» che con «Questo trattamento è troppo costoso». Per assicurarsi che le informazioni siano equilibrate, potete avvalervi di alcune domande (vedi Box).

## Sano scetticismo: fate domande a voi stessi e al vostro medico

Anche chi si fida del proprio medico non deve avere paura di fare domande.

### Domande prima delle operazioni e di altri trattamenti

- › L'operazione / Il trattamento serve veramente?
- › È il momento giusto per l'operazione o possiamo aspettare?
- › È scientificamente provato che questo trattamento sia benefico per il paziente?
- › Perché si può presumere che il trattamento sarà di qualche beneficio per me?
- › Ci sono altre opzioni di trattamento?
- › Quali vantaggi avrò dal trattamento / dall'operazione?
- › E quali sono i rischi dell'operazione o del trattamento?
- › Cosa potrebbe succedere se rifiutassi il trattamento / l'operazione?
- › Come medico in una situazione simile, farebbe lo stesso o lo consiglierebbe a uno dei suoi familiari?
- › La cassa malati paga le cure?

### Un secondo parere può essere utile prima delle seguenti operazioni facoltative

- › Tonsillectomia
- › Ernia del disco
- › Isterectomia
- › Ernia inguinale
- › Calcoli biliari
- › Menisco, artroscopia
- › Prostata
- › Chirurgia testicolare per il trattamento della fertilità
- › Emorroidi
- › Vene varicose
- › Setto nasale

Fondamentalmente prima delle operazioni «difficili», per esempio alla schiena

### Prima dei test di laboratorio, dei raggi X e delle «immagini diagnostiche» (tomografia computerizzata e risonanza magnetica), si possono porre le seguenti domande

- › Quale malattia può essere individuata dal test?
- › Il risultato dell'indagine ha delle conseguenze? Se sì, quali?
- › Il risultato del test può anche essere sbagliato? Quanto spesso accade?
- › La malattia che il test è in grado di rilevare è curabile?
- › Quali vantaggi e svantaggi del test sono noti (ad esempio l'esposizione alle radiazioni)?
- › La cassa malati paga l'esame?

## Protezione dei dati e riservatezza

La vostra privacy dovrebbe essere protetta al meglio in caso di malattia. I medici e tutte le persone che ricevono per motivi professionali informazioni sullo stato di salute dei pazienti o che sono in grado di visualizzare l'anamnesi sono soggetti all'obbligo di riservatezza nei confronti di terzi come datori di lavoro, familiari(!), autorità, compagnie di assicurazione. Esistono eccezioni per alcune malattie trasmissibili come la tubercolosi o alcune malattie sessualmente trasmissibili. In questo caso il medico è in parte obbligato per legge a informare le autorità che si è verificato un caso di

malattia. Il medico è anche tenuto a segnalare alle autorità morti sospette o insolite, sospetti di maltrattamenti o abusi sessuali, così come lesioni fisiche che indicano un reato. L'obbligo di riservatezza non si applica ai pazienti che non sono in grado di esprimere un giudizio. Le cartelle cliniche sono tra i dati particolarmente sensibili e sono soggette alla protezione dei dati. Solo voi potete esonerare i medici e tutte le persone obbligate a mantenere la riservatezza rilasciando un'autorizzazione personale. Ciò è necessario, ad esempio, anche se il vostro medico vuole richiedere a un altro medico i documenti relativi a precedenti trattamenti.

## È possibile visualizzare la propria anamnesi

In qualità di paziente, avete il diritto di visualizzare la vostra anamnesi, la vostra cartella clinica. Sono compresi anche i risultati di laboratorio, le radiografie, i referti degli interventi chirurgici o anche i documenti del personale infermieristico o della fisioterapia. Avete anche il diritto di ricevere l'anamnesi o copie della stessa (se necessario, a pagamento per coprire i costi). Si prega di notare che la cartella del paziente deve essere conservata per (solo) 10 anni dopo l'ultima terapia.

## Sospetto di negligenza – cosa fare?

In medicina non c'è garanzia di salute. Il trattamento può non essere d'aiuto o possono insorgere complicazioni che non possono essere evitate. Il medico non può essere ritenuto responsabile di un esito indesiderato di tale trattamento. Eccezione: se il medico non vi ha informati in modo esauriente sui rischi del trattamento, avete diritto a un indennizzo. Il colloquio di chiarimento, che a volte viene registrato tramite verbale, deve essere documentato nell'anamnesi.

La situazione è diversa con i veri errori di trattamento. In questo caso, il medico o la sua assicurazione devono pagare i danni se sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni.

1. In qualità di paziente o di rappresentante legale (ad es. un rappresentante del servizio pazienti o un avvocato) dovete dimostrare al medico che ha commesso un errore terapeutico evitabile. Non è sempre facile.
2. Devono sussistere danni.
3. Il danno deve essere correlato all'errore di trattamento.

Se sospettate che qualcosa non sia andato come avrebbe dovuto durante il trattamento, potete iniziare a parlare con il vostro medico. Nella migliore delle ipotesi, vale anche la pena ottenere una seconda opinione.

Il contenzioso è costoso. Se non avete stipulato un'assicurazione di protezione legale, i centri di consulenza indipendenti offrono chiarimenti a basso costo. Alcune assicurazioni complementari comprendono anche un'assicurazione di protezione legale, che sostiene i pazienti nelle controversie con i medici e gli ospedali. Verificate con la vostra cassa malati. Questa assicurazione non offre tuttavia alcuna protezione legale in caso di controversie con la propria cassa. L'assicurazione di protezione legale privata costa tra i 200 e i 300 franchi all'anno, a seconda dell'estensione della copertura.

L'Organizzazione svizzera dei pazienti e i centri svizzeri per i pazienti in qualità di punti di contatto indipendenti offrono consulenza in caso di sospetti errori di trattamento. Per i membri dell'Organizzazione svizzera dei pazienti, la protezione legale per gli errori di trattamento è inclusa nella quota associativa. La tutela legale non si applica alle controversie sorte prima dell'adesione. Per ulteriori informazioni consultare il sito [www.spo.ch](http://www.spo.ch) e [www.patientenstelle.ch](http://www.patientenstelle.ch).

## Testamento biologico e rappresentanza in caso di incapacità di discernimento

Nel caso in cui non siate più in grado di prendere una decisione da soli, potete nominare un procuratore o registrare le vostre volontà in un testamento biologico (o entrambi). Le disposizioni testamentarie creano chiarezza e obbligano il rappresentante da voi scelto, così come familiari, infermieri e medici, a curarvi nel vostro interesse anche se non siete più in grado di prendere decisioni in autonomia. Ad esempio, è possibile determinare quali misure di prolungamento della vita dovrebbero essere evitate nel vostro caso, sia che acconsentiate o meno all'espanto di organi. È possibile ottenere modelli di testamenti biologici da varie organizzazioni (vedi *box*).

## Testamenti biologici

### ■ Disposizioni del paziente dell'Organizzazione svizzera dei pazienti

Costo: ca. 13 franchi

Indirizzo per l'ordinazione: Organizzazione svizzera dei pazienti di Zurigo, Häringstrasse 20, 8001 Zurigo, telefono 044 252 54 22, [www.spo.ch](http://www.spo.ch)

### ■ Disposizioni del paziente della Fondazione Dialog Ethik

Gratis su Internet (in tedesco e francese) all'indirizzo <http://dialog-ethik.ch/patientenverfuegung> o in versione cartacea a 12 franchi (Procura del paziente) o 22.50 franchi (Disposizioni del paziente) Indirizzo per l'ordinazione Dialog Ethik, Schaffhauserstrasse 418, 8050 Zurigo, telefono 044 252 42 01, [info@dialog-ethik.ch](mailto:info@dialog-ethik.ch)

Offerta supplementare: consulenza personale 150 franchi svizzeri all'ora; per prestazioni sociali previo accordo.

### ■ Disposizioni del paziente della Caritas «Le mie disposizioni come paziente»

Costo: ca. 15 franchi

Indirizzo per l'ordinazione: Caritas, casella postale 6002, Lucerna, telefono 041 419 22 22 o via <https://shop.caritas.ch>

### ■ Disposizione del paziente FMH

Gratis

Indirizzo per l'ordinazione: FMH, Elfenstrasse 18, 3000 Berna 15 o dal sito [www.fmh.ch](http://www.fmh.ch)

### ■ Direttive anticipate della CRS

Gratis su Internet all'indirizzo <https://previdenza.redcross.ch/direttiveanticipate/>

Versione stampata: ca. 14 franchi

Indirizzo per l'ordinazione: Croce Rossa Svizzera Cantone Zurigo, Drahtzugstrasse 18, 8008 Zurigo

Offerta aggiuntiva: consulenza personale a pagamento

### ■ Pro Senectute DOCUPASS - Direttive del paziente

Costo: ca. 19 franchi

Indirizzo per l'ordinazione: Pro Senectute Svizzera, Lavaterstr. 60, 8027 Zurigo, [www.pro-senectute.ch/docupass](http://www.pro-senectute.ch/docupass)

### ■ Disposizioni personale del Telefono Amico (Tel. 143)

Gratis su Internet all'indirizzo <https://www.143.ch/Dokumente/Legatsbroschuere/Mein-letzter-Wille.pdf>

(elenco non completo)

Potete farvi annotare sulla vostra tessera d'assicurato che è stato redatto un testamento biologico e dove è conservato. Se non siete in grado di giudicare e non si sa se esiste un testamento biologico, il medico che vi cura deve verificarlo attraverso la tessera d'assicurato. In mancanza di una disposizione testamentaria, se non siete in grado di prendere una decisione, le seguenti persone hanno il diritto di concordare o rifiutare misure mediche a vostro nome: un rappresentante da voi espressamente designato, il coniuge o il partner registrato, il partner che vive nella stessa economia domestica, discendenti, genitori e

fratelli, a condizione che vi forniscano un'assistenza regolare e personale. In caso di incertezze o conflitti, ma anche per persone completamente sole che non hanno nominato un rappresentante né rilasciato un testamento biologico, è responsabile l'autorità di protezione dei minori e degli adulti del luogo di residenza.



## I pazienti hanno anche dei doveri

Il vostro contributo personale al processo di recupero è della massima importanza. Non può mai essere compito esclusivo dei medici lavorare per il miglioramento o la guarigione.

Perché anche i pazienti hanno degli obblighi

- Per poter valutare al meglio le vostre sofferenze, i medici dipendono dalle vostre informazioni dettagliate. Non nascondete neanche le cose spiacevoli o imbarazzanti, se hanno rilevanza medica e psicologica.

- Rispettate gli accordi terapeutici che il medico ha discusso con voi. Se questo non è possibile, dovrete chiedere un consulto al vostro medico in modo da trovare una soluzione migliore per voi.
- Non smettete semplicemente di prendere i medicinali quando pensate che non siano più necessari. Discutete con il medico se volete interrompere l'assunzione del medicamento.
- Un ovvio obbligo legale è quello di controllare e pagare tutte le fatture che ricevete da medici, ospedali, terapeuti e altri. Se una fattura non è comprensibile per voi, chiedete

chiarimenti. Se per determinati motivi non siete in grado di pagare la fattura, dovrete informare immediatamente il medico. Molti medici accettano anche il pagamento a rate.

Se scegliete un'assicurazione complementare o un modello assicurativo speciale, ad esempio un modello medico di famiglia, un modello Telmed o un HMO, vi assumete degli obblighi particolari. I dettagli sono riportati nelle relative condizioni di assicurazione.

### COLOPHON

© 2018 by associazione mediX svizzera

Il dossier sulla salute «I pazienti hanno dei diritti» è stato aggiornato nel marzo 2018.

**Responsabile di redazione:** > Dott. Uwe Beise

**Autrice:** > Dott.ssa Anne Sybil Götschi, MedSolution AG

Tutte le informazioni contenute in questo dossier sulla salute si basano sullo stato attuale delle conoscenze. Non hanno alcuna pretesa di completezza. Non sostituiscono la consulenza o il trattamento medico professionale nei singoli casi. È esclusa qualsiasi responsabilità dell'associazione mediX svizzera, della redazione, degli autori e della rete di medici menzionati nella prima pagina.

Tutti i dossier sulla salute di mediX sono disponibili in Internet all'indirizzo [www.medix.ch](http://www.medix.ch)  
[www.medix.ch](http://www.medix.ch) mediX svizzera, Sumatrastr. 10, 8006 Zurigo, telefono 044 366 53 75, [info@medix.ch](mailto:info@medix.ch)