CITTADINANZATTIVA

INTESA MEDICO CITTADINO PER UNA NUOVA ALLEANZA

QUESTO VADEMECUM VUOLE OFFRIRE INFORMAZIONI UTILI PER VEDER RICONOSCIUTI E APPLICATI I CONTENUTI DELLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO E DEL CODICE DI DEONTOLOGIA MEDICA

DIRITTI DEL CITTADINO

1) **AVERE IL GIUSTO TEMPO DI ASCOLTO**: *mi aspetto di essere ascoltato con attenzione e partecipazione, di veder rispettata la mia privacy, di poter far domande e di ricevere risposte, e di poterlo fare in un ambiente idoneo che mi faccia sentire a mio agio*.
   Per costruire un rapporto di fiducia serve del tempo ma succede che le visite durano pochi minuti e questo complica le cose.
   Il tempo dedicato all'informazione e alla relazione è tempo di cura. L'ascolto e il tempo ad esso dedicato devono rientrare tra le normali attività di cura e deve essere riconosciuto come **tempo prezioso** salvaguardando il diritto alla confidenzialità. Sentir **ascoltate le tue ragioni, le tue emozioni, gli eventuali aspetti complessi e conflittuali di una terapia o proposta di terapia, è di fondamentale** importanza. Questo permette a te e al medico, una volta individuata la diagnosi, di condividere la terapia e il percorso più adeguato e su misura per te.
   Dal medico puoi aspettarti attenzione, che ti faccia esprimere a meglio e, nel caso servisse, che ti aiuti con domande e esempi a raccontare situazioni, difficoltà, sintomi, bisogni anche quando sono imbarazzanti o difficili da ammettere.
   Ricorda che…
   Un contesto confortevole, accogliente e riservato ti garantisce uno stato di benessere psico-fisico favorevole per relazionarti al meglio con il tuo medico, ti permette di fare domande in caso di dubbi e ottenere risposte. Per questo ad esempio puoi chiedere di fare il colloquio in una stanza riservata, coinvolgere le persone che vuoi accanto a te.

2) **RICEVERE INFORMAZIONI COMPRENSIBILI**: *mi aspetto di ricevere informazioni chiare, personalizzate e veritiere sul mio stato di salute, su vantaggi, rischi e possibili complicanze di terapie o modifiche di esse, su interventi o procedure diagnostiche, per poter esprimere con i giusti tempi e consapevolezza il mio consenso o dissenso (consenso informato)*.
   Hai diritto di essere informato in modo chiaro e adeguato sul tuo stato di salute. La corretta ed esaustiva informazione ti permette di dare o meno il tuo consenso a una prestazione sanitaria e di far valere il tuo punto di vista. La chiara comprensione dei

Con il contributo non condizionato di abbvie

E in collaborazione con
AFADOC - AIL - AIPAS - ANMAR - ANTEA - ASS. MALATI RENI
FAIS - FAND - FCP - FIMMG - FIMP - FORUM TRAPIANTATI
MINISTERO DELLA SALUTE - NADIR - ORDINE PSICOLOGI LAZIO
SIDERMAST - SIFO - SIMBA - SIN - SUMAI

Con il patrocinio della FnOMCEO

benefici e dei rischi o effetti negativi è essenziale per una tua scelta. E' tuo diritto anche non voler sapere e nel caso è importante informare gli operatori.
Hai diritto, inoltre, di accedere direttamente alla tua cartella clinica o documentazione sanitaria, di fare domande circa il loro contenuto e di ottenere la correzione di eventuali errori o l'integrazione di informazioni mancanti.
Ricorda che…..
Il medico non ti deve nascondere alcuna informazione, ma valuta l'impatto emotivo e modula in base ad esso il tono delle informazioni. E' inoltre tenuto a mantenere il segreto professionale sulle notizie di cui è a conoscenza. Può dare informazioni sul tuo stato di salute solo alle persone da te indicate.

3) CONDIVIDERE PERCORSI DI CURA: *mi aspetto di essere orientato tra i servizi, di scegliere insieme al medico il miglior percorso di cura, basato sulle evidenze cliniche e rispettoso delle mie condizioni economiche, psicologiche, familiari, lavorative, del mio progetto di vita e del mio livello culturale*.
Un paziente coinvolto diventa protagonista attivo della propria salute e del proprio benessere, accresce la sua fiducia e l'aderenza rispetto alle terapie proposte, aumenta il senso di responsabilità nella fruizione dei servizi e stimola l'impegno dell'organizzazione sanitaria a migliorare la qualità dell'offerta sanitaria.
Se condividi il percorso di cura con il tuo medico vieni messo nelle condizioni migliori per comprendere, accettare e seguire con maggiore facilità le indicazioni fornite e le scelte terapeutiche; la tua autonomia decisionale ti rende più consapevole nella gestione del percorso di cura. Inoltre, hai diritto all'informazione e all'accesso alla rete dei servizi e delle prestazioni sociali e socio-sanitarie.
Importante!
Chiedi di essere curato in quanto persona e non solo come paziente. Di ricevere una cura per il tuo problema di salute o patologia, nel rispetto della tua vita quotidiana, delle tue esigenze e dei tuoi limiti per cui; di ricevere ogni supporto e servizio utile per affrontare al meglio la tua malattia e la prospettiva di cura e conseguire il massimo risultato atteso.

4) RICEVERE CURE IN SICUREZZA: *mi aspetto di essere curato con professionalità, competenza e responsabilità, di essere accompagnato e facilitato nel percorso di cura.*
Mi aspetto che vengano messi in atto comportamenti che prevengano e gestiscano situazioni di rischio sanitario; anche segnalandoli alle autorità competenti, in un percorso virtuoso e etico volto alla prevenzione.
Gli ospedali e i servizi sanitari devono monitorare i fattori di rischio ed assicurare che le strutture e i dispositivi sanitari siano mantenuti in buono stato e gli operatori adeguatamente formati. Tutti i professionisti si impegnano a garantire la sicurezza in ogni fase di un trattamento sanitario.
Importante!

Il medico, insieme agli altri professionisti sanitari, promuove l'adeguamento dell'organizzazione delle attività e dei comportamenti professionali necessari alla prevenzione e alla gestione del rischio clinico. Il medico a tal fine utilizza tutti gli strumenti disponibili per comprendere le cause di un evento avverso e mette in atto i comportamenti necessari per evitarne la ripetizione.

5) NON SOFFRIRE INUTILMENTE: *mi aspetto di essere ascoltato e creduto quando esprimo dolore e/o sofferenza e di essere aiutato a esprimerlo. Mi aspetto che il dolore venga misurato, registrato e trattato tempestivamente nel rispetto della mia libertà e dignità di persona.*
Il dolore non è solo un sintomo accessorio ma diventa *malattia nella malattia.* In questo senso la salute è intesa nell'accezione più ampia del termine, come condizione cioè di benessere fisico e psichico della persona.
In Italia la legge 38/10 garantisce la tutela della dignità e dell'autonomia del malato ed assicura il sostegno sanitario e socio-assistenziale al paziente e alla sua famiglia. Dunque hai diritto non solo all'assistenza sanitaria e farmaceutica ma anche al sostegno psicologico e socio-assistenziale per te e i tuoi familiari.
Se soffri di un dolore acuto o cronico, o stai affrontando una malattia degenerativa ed a rapida evoluzione, hai diritto a un percorso di cura adatto a combattere il dolore inutile (terapia del dolore) o a preservare al meglio la qualità della vita fino al suo termine (cure palliative).
Ricorda che…
La terapia del dolore è dedicata a persone di tutte le età - a casa, in ospedale o in altri luoghi di cura - a chi è affetto da un dolore acuto persistente (ad esempio dolore post-operatorio, o causato da procedure diagnostico-terapeutiche) o cronico a causa di una patologia.
Vi sono però situazioni e condizioni in cui il dolore non può essere del tutto eliminato, perché i farmaci ed i presidi da utilizzare possono generare effetti negativi sul tuo stato di salute: in questo caso ti saranno spiegati i motivi e le alternative.

DOVERI DEL CITTADINO

1) NON SOSTITUIRE IL WEB O IL PASSAPAROLA AL MEDICO: *mi impegno a rivolgermi al medico quando ho bisogno di consigli per tenermi in salute, per una diagnosi o per definire insieme il percorso di cura più appropriato. Mi rivolgo al medico o ad altri professionisti sanitari come infermieri, farmacisti, fisioterapisti, ostetriche ecc., quando ho bisogno di consigli per tenermi in salute.*

E' importate sapere che medico e paziente insieme agli altri sanitari condividono lo stesso obiettivo: mantenere o ristabilire il migliore stato di salute. Per questo si parla di alleanza terapeutica: essa si basa su un rapporto professionale e umano che riconosce la professionalità del medico da una parte e l'autonomia della persona dall'altra. Si basa sulla lealtà reciproca, sull'informazione onesta e sul rispetto dei valori della persona (medico e paziente).

Cercare informazioni sul web è prassi quotidiana: è rapido; sempre accessibile e la risposta arriva velocemente; permette di comprendere e capire meglio termini medici; puoi confrontarti con altre persone che si trovano nella stessa situazione e avere facilmente uno scambio di esperienze circa sintomi, malattie e alternative terapeutiche. Ma può nascondere anche tante insidie, per esempio: convincersi di avere una determinata malattia; interpretare male i sintomi o referti; incappare in notizie false e senza fondamento scientifico. Va bene informarsi prima se ti aiuta a capire e gestire le tue paure e le preoccupazioni, ma nulla potrà mai sostituire il rapporto con il medico di cui hai fiducia e che ti conosce bene.

Attenzione….

Non tutto ciò che trovi sul web corrisponde al vero, il medico e i vari professionisti sanitari restano la fonte più autorevole. Tu sei unico e i consigli devono essere su misura per te.

2) COLLABORARE CON IL MEDICO: *mi impegno a instaurare con il medico un rapporto di fiducia; a informarlo su tutto ciò che possa essere utile per una migliore prevenzione, assistenza, diagnosi e terapia; a rispettarne la professionalità e il ruolo. Eventuali dubbi, paure e incertezze le risolveremo confrontandoci.*

Il medico ha bisogno di avere un quadro completo della tua situazione clinica e personale, per assolvere al suo ruolo professionale basato su competenze specifiche nella prevenzione, assistenza, diagnosi e terapia. Per questo è importante che tu fornisca ai sanitari informazioni precise e veritiere che ti riguardano: malattie e disturbi (anche pregressi); sintomi; familiarità; ricoveri, interventi ed esami precedenti; farmaci assunti ed eventuali effetti collaterali/allergie; abitudini e stili di vita; lavoro e hobby; se vivi da solo e posso muoverti autonomamente, etc.

Con il tuo medico instaura un rapporto di fiducia, prendete insieme le decisioni confrontandovi in maniera aperta, sincera e onesta, condividi tempestivamente eventuali complicazioni e difficoltà che non permettono la piena aderenza alle terapie. Sarà un modo per migliorare il successo delle cure e la qualità di vita e ridurre gli effetti collaterali delle terapie.

Ricorda che….

Quando hai dei dubbi o incertezze, prima di decidere puoi rivolgerti ad un altro medico per avere un'altra opinione. Il medico che ti segue farà una relazione utile per avere il secondo parere.

3) RISPETTARE LE PERSONE: *mi impegno a pormi con rispetto nei confronti del medico e degli altri pazienti attendendo il mio turno, modulando il tono della voce, rispettando la privacy e annullando per tempo appuntamenti prenotati a cui non posso presentarmi.*
Essere interrotti nel corso di una visita, non avere lo spazio per poter parlare di questioni private, intime o dolorose con la dovuta discrezione, dover aspettare a lungo perché qualcun altro ti è passato davanti, non riuscire a riposare perché le stanze sono troppo affollate e rumorose, sono tutte situazioni spiacevoli per le quali tu stesso puoi fare la differenza.
Se rispetti i tuoi doveri di cittadino/paziente, potrai usufruire più facilmente dei tuoi diritti. Osservare i propri doveri con impegno significa, infatti, rispettare gli altri che si trovano nelle tue stesse condizioni. Come? Ad esempio: rispettando gli l'orari degli appuntamenti e delle visite; evitando di interrompere le visite in corso; parlando sottovoce e non usando il cellulare; rispettando le distanze di cortesia; chiedendo l'autorizzazione per restare in ospedale accanto al proprio familiare, quando necessario, oltre l'orario di visita, ed altro ancora.
Comunica tempestivamente la rinuncia alle prestazioni sanitarie programmate per evitare sprechi di tempo e risorse. In caso di impossibilità a presentarti nella giornata concordata, disdici la prenotazione, offrendo ad altri la possibilità di accedere alle cure che a te non servono più.
Importante!
In alcune regioni, chi non si presenta a visite o ad esami senza aver disdetto la prenotazione deve pagare una sanzione.
Per disdire la prenotazione è necessario essere in possesso dell'impegnativa del medico curante e dei dati forniti al momento della prenotazione.

4) RISPETTARE GLI AMBIENTI E GLI OGGETTI: *mi impegno ad avere cura delle strutture; a non sprecare e porre attenzione agli ambienti di cura, agli arredi e agli oggetti presenti che rappresentano un bene comune.*
Il rispetto degli altri passa anche dal non danneggiare gli ambienti (sedie, armadietti, porte, evitando di imbrattare i muri con scritte o pedate); non appropriarsi di beni comuni (riconsegnando ausili ricevuti in comodato d'uso, lasciando gli oggetti dove li abbiamo trovati); non occupare i parcheggi riservati senza averne diritto; avendo cura dell'igiene (lavando le mani, non salendo sui letti dei degenti e non usando i bagni a loro assegnati); rispettando i divieti di accesso di alcuni ambienti e il divieto di fumo.
Ricorda che…
Anche tu puoi fare la differenza: metti in pratica queste piccole accortezze che possono migliorare l'esperienza di cura per te e per gli altri.

5) SEGNALARE DISFUNZIONI: *mi impegno a segnalare eventuali disagi, disfunzioni e/o disorganizzazioni riscontrati nel servizio erogato, per far adottare azioni di miglioramento.*

Con il contributo non condizionato di abbvie

E in collaborazione con
AFADOC - AIL - AIPAS - ANMAR - ANTEA - ASS. MALATI RENI
FAIS - FAND - FCP - FIMMG - FIMP - FORUM TRAPIANTATI
MINISTERO DELLA SALUTE - NADIR - ORDINE PSICOLOGI LAZIO
SIDERMAST - SIFO - SIMBA - SIN - SUMAI

Con il patrocinio della FnOMCEO

Se ti imbatti in **ostacoli** ed **inefficienze** che limitano o impediscono di utilizzare al meglio l'assistenza sanitaria di cui necessiti, puoi presentare un reclamo oppure inviare osservazioni, presentare lamentele per disservizi riguardo al funzionamento dei servizi delle strutture sanitarie e puoi inoltre proporre suggerimenti e esprimere elogi.
I reclami, le segnalazioni, i suggerimenti e gli elogi costituiscono, per l'azienda e per gli operatori, sollecitazioni, stimoli e opportunità per il miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi.
Ci si può rivolgere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) per avere risposte dalla struttura e segnalare alle sedi del Tribunale per i Diritti del Malato (TDM) per avere informazioni e fare in modo che la stessa cosa non accada ad altri.
Ricorda che…
Il reclamo deve essere oggettivo, **chiaro** e deve contenere **tutte le informazioni riguardanti** l'accaduto. Deve far capire cosa è successo, quando, dove e cosa ha comportato il fatto. Si potrà chiedere di avere un riscontro sui fatti esposti e di conoscere gli eventuali provvedimenti messi in atto affinché non si ripresenti il disservizio/disagio.

CITTADINANZATTIVA

DIRITTI DEL MEDICO

1) **ESERCITARE LA PROPRIA PROFESSIONALITÀ**: *mi aspetto di poter svolgere la mia professione in scienza e coscienza, di non essere limitato da logiche economicistiche, di non essere caricato di oneri burocratici; mi aspetto di essere rispettato come professionista anche quando la persona assistita apprende notizie o informazioni sul web.*

   L'accesso illimitato ai dati ed informazioni tramite il web da una parte facilita il cittadino nel rapporto con il professionista, consentendogli l'accesso ad informazioni in passato di esclusiva competenza medica, ma, dall'altra parte, lo espone al rischio di sottovalutare il ruolo del medico considerandolo quasi un pari al quale comunicare le proprie conclusioni sulla diagnosi e sulla terapia. Le informazioni riportate sul web possono essere utili ma non devono mai sostituirsi al rapporto medico paziente.

   Ricorda che….

   Solo il medico, che conosce la storia clinica del paziente, può giungere ad una corretta diagnosi e indicare il percorso di cura più appropriato al caso singolo. La sua valutazione è frutto di una specifica competenza medica e impegna la sua autonomia e responsabilità. La sua azione è guidata dai valori del rispetto della vita e della dignità delle persone e dalla piena adesione ai principi della deontologia medica.

2) **ESSERE RISPETTATO**: mi aspetto che il cittadino sia rispettoso nei miei confronti utilizzando un linguaggio e un comportamento adeguato; mi aspetto che la persona assistita rispetti il mio ruolo di professionista che cura e che risponde a un Codice Deontologico.

   I medici, gli infermieri e gli operatori sociosanitari, essendo a contatto diretto con il paziente ed i familiari, si trovano a dover gestire rapporti spesso caratterizzati da una condizione di forte emotività, stress, frustrazione ed in alcuni casi addirittura rabbia e aggressività. Tale condizione talvolta mette a rischio la sicurezza degli operatori sanitari, la serenità sul posto di lavoro e di conseguenza la qualità delle cure prestate. Per ridurre i comportamenti non rispettosi da parte dei cittadini e salvaguardare la qualità della relazione e del lavoro. è auspicabile che le strutture sanitarie adottino programmi di prevenzione, valutando i rischi nei luoghi di lavoro, formando il personale con particolare attenzione alle competenze comunicative e informando l'utenza dell'esistenza di una politica aziendale attenta alla correttezza dei comportamenti.

   Importante!

Con il contributo non condizionato di
abbvie

E in collaborazione con
AFADOC - AIL - AIPAS - ANMAR - ANTEA - ASS. MALATI RENI
FAIS - FAND - FCP - FIMMG - FIMP - FORUM TRAPIANTATI
MINISTERO DELLA SALUTE - NADIR - ORDINE PSICOLOGI LAZIO
SIDERMAST - SIFO - SIMBA - SIN - SUMAI

Con il patrocinio della
FnOMCEO

La programmazione e l'implementazione di misure (strutturali e organizzative) che consentano la riduzione del rischio di comportamenti aggressivi e di atti di violenza contro gli operatori sanitari si realizza a partire dall'acquisizione di conoscenze e competenze da parte degli operatori per valutare, prevenire e gestire tali eventi.

3) NON ASSECONDARE OGNI RICHIESTA*: mi aspetto di mettere in campo competenza e professionalità, valutando ogni richiesta del cittadino e prescrivendo solo ciò che ritengo opportuno e appropriato per il paziente, spiegando l'eventuale rifiuto e avendo cura che il cittadino abbia compreso le motivazioni.*

La prescrizione del medico avviene a seguito di una attenta diagnosi delle condizioni cliniche del paziente ed ha uno specifico obiettivo terapeutico che deve essere opportunamente comunicato al diretto interessato o a chi è autorizzato a ricevere informazioni. La scelta della terapia si fonda sulle evidenze scientifiche disponibili ed è adeguata alle esigenze specifiche del paziente. La scelta terapeutica fatta dal medico è sempre tesa a creare benefici all'assistito, tendendo al minor numero di effetti collaterali. Eventuali dubbi devono essere risolti insieme ed avrai cura di spiegare al paziente la motivazione di una scelta piuttosto che di un'altra.

Ricorda che…

Nessun medico è tenuto a prescrivere quello che ha indicato un altro professionista, perché di ogni prescrizione si assume pienamente la responsabilità. L'eventuale rifiuto va motivato avendo cura che il paziente ne comprenda le motivazioni. Nessun medico acconsente alla richiesta di una prescrizione da parte dell'assistito al solo scopo di assecondarlo.

4) ESSERE INFORMATO DAL CITTADINO: *mi aspetto di ricevere tutte le informazioni utili e essenziali per assicurare la migliore prevenzione, assistenza, diagnosi e terapia, nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza dei dati.*

Un'informazione reciproca, corretta e completa tra paziente e operatore sanitario è condizione indispensabile per decidere il percorso di cura e soddisfare il diritto alla salute dei cittadini. La comunicazione tra medico e cittadino è basilare per definire un percorso di cura personalizzato e partecipato. Solo se il medico è informato correttamente e tempestivamente sui sintomi, efficacia della cura, effetti collaterali, medicine assunte, integratori alimentari e prodotti erboristici, eventuali difficoltà nell'assunzione del farmaco, paure, dubbi, è messo nelle condizioni di poter intervenire ed eventualmente modificare le cure.

Come professionista, impegnati a garantire la massima attenzione al rispetto della privacy e alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche.

Ricorda che….

Se il paziente ha difficoltà a ricordare tutto, chiedigli di fare un promemoria scritto, facendosi aiutare da un familiare o dal medico di famiglia.

5) LAVORARE NELLE MIGLIORI CONDIZIONI: *mi aspetto di svolgere la mia professione in un adeguato ambiente di lavoro e contesto organizzativo, per lavorare in sicurezza e per prevenire la sofferenza psichica e fisica mia e dei miei colleghi. Mi aspetto di poter lavorare senza turni di lavoro stressanti e restrizioni burocratiche che contrastino con l'appropriatezza clinica e le esigenze di cure personalizzate del singolo paziente.*

Le difficoltà riscontrate quotidianamente dai professionisti della sanità, dovute a scarsità di personale, turni massacranti, limitazioni burocratiche da una parte ed eccesso di burocrazia, aggressività dall'altra, possono causare un vero e proprio esaurimento emotivo ed avere inevitabili ripercussioni negative sulla qualità delle cure prestate. L'organizzazione del lavoro dovrebbe pertanto salvaguardare il personale sanitario tenendo conto dei contesti lavorativi, la vulnerabilità clinica ed il benessere psicofisico di chi opera in questi contesti.

Attenzione!

La burocrazia non può e non deve condizionare o sostituirsi alla cura. Come medico, devi poter operare le tue scelte a vantaggio del paziente, senza limitazioni impostate dall'organizzazione per motivi esclusivamente economici.

CITTADINANZATTIVA

DOVERI DEL MEDICO

1) **ASCOLTARE:** *mi impegno a dedicare all'ascolto il giusto tempo per comprendere i sintomi, i bisogni, le sofferenze, le abitudini di vita, le aspettative della persona ed individuare insieme un percorso di cura condiviso.*
   Saper ascoltare e scegliere le parole giuste spesso fa la differenza per la persona assistita. Il medico deve avere "l'umiltà" di ascoltare il paziente. E' un momento fondamentale e irrinunciabile per conoscerlo, per capire meglio il contesto in cui vive, e con quali modalità lui e i suoi familiari si pongono rispetto alla sua malattia.
   Ascoltare i pazienti non solo riduce i problemi di comunicazione ma consente anche di lavorare con maggiore soddisfazione in quanto permette di migliorare la qualità della relazione, attraverso una comprensione delle informazioni più completa e puntuale e un'adesione più facile e naturale alle prescrizioni terapeutiche.
   Ricorda che….
   Attraverso l'ascolto si innescano meccanismi che favoriscono l'aderenza alla terapia e perfino il miglioramento di parametri biologici.

2) **INFORMARE:** *mi impegno a fornire informazioni chiare, personalizzate e veritiere sullo stato di salute, su vantaggi, rischi e possibili complicanze di terapie; mi impegno a spiegare le ragioni che portano a modificare terapie, interventi o procedure diagnostiche, per mettere la persona nelle condizioni di poter esprimerne un consenso o un dissenso compiutamente informato nei tempi giusti.*
   Fornire al paziente tutte le informazioni sul suo stato di salute, fornirgli suggerimenti e consigli per adottare uno stile di vita che possa contribuire a prevenire le malattie, guidarlo e accompagnarlo all'uso responsabile dei farmaci alle raccomandazioni ed esami prescritti, fa parte dei doveri del medico. Fai in modo che l'informazione sia facilmente comprensibile, chiara ed adeguata alla personalità e al grado di conoscenze del paziente, avendo cura di assicurarti che questi abbia effettivamente compreso, e che sia completa ed aggiornata in base agli accertamenti che di volta in volta vengono eseguiti dal paziente. Sono molto diffusi opuscoli informativi o strumenti audiovisivi per facilitare la comprensione di informazioni medico-sanitarie a tutti i cittadini, ma questa pratica non deve mai sostituire il rapporto personale con il paziente ed i suoi familiari. Il colloquio attento e franco resta l'elemento fondamentale nella relazione medico paziente.
   Ricorda che….
   E' importante comunicare con umiltà ed empatia la diagnosi e la prognosi in maniera completa, nel rispetto della volontà, della capacità, delle preferenze e sensibilità del paziente.

Con il contributo non condizionato di
abbvie

E in collaborazione con
AFADOC - AIL - AIPAS - ANMAR - ANTEA - ASS. MALATI RENI
FAIS - FAND - FCP - FIMMG - FIMP - FORUM TRAPIANTATI
MINISTERO DELLA SALUTE - NADIR - ORDINE PSICOLOGI LAZIO
SIDERMAST - SIFO - SIMBA - SIN - SUMAI

Con il patrocinio della
FnOMCEO

3) RIDURRE O ALLEGGERIRE LA BUROCRAZIA: *mi impegno a garantire corretta informazione per ridurre la burocrazia evitabile e ad adoperarmi per attivare servizi esistenti e nuovi, per evitare disagi e perdite di tempo alle persone assistite. Mi impegno a prescrivere sul ricettario del Servizio Sanitario Nazionale quelle prestazioni che reputo appropriate.*

Hai il compito di orientare il cittadino nell'accesso ai servizi e snellire le procedure burocratiche prenotando direttamente, quando possibile, una visita di controllo o un consulto specialistico, mettendo in contatto la persona con il servizio appropriato, inserendo i codici di priorità, ecc.

Attenzione!

Il medico specialista è tenuto a prescrivere su ricettario del Servizio Sanitario Nazionale esami, visite e terapie che ritiene opportune evitando al cittadino incomprensioni e rimpallo di responsabilità con il medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta.

4) INTERAGIRE E CONFRONTARSI CON ALTRI PROFESSIONISTI: *mi impegno a collaborare e a confrontarmi con i tutti i professionisti sanitari utili a garantire il miglior percorso di cura che metta al centro la persona e nel rispetto reciproco delle specifiche competenze. Mi impegno a potenziare e arricchire la mia professionalità attraverso la formazione.*

Le diagnosi possono essere particolarmente complesse e possono richiedere competenze specifiche per arrivare a definire il miglior percorso di cura. Per questo può esser necessario collaborare e confrontarsi con altri colleghi: il confronto tra medici permette di giungere più rapidamente ad una diagnosi e di individuare un percorso di cura condiviso, partecipato e che garantisca la continuità terapeutica. La collaborazione con i colleghi e con l'equipe facilita inoltre la presa in carico del paziente nella sua totalità, spostando l'attenzione dalla malattia alla persona fatta di bisogni fisici, psicologici e relazionali favorendo contemporaneamente una migliore alleanza terapeutica e quindi l'adesione alle terapie con esiti migliori.

Compila in modo completo la lettera di dimissione. fornendo al medico curante tutte le informazioni utili alla prosecuzione delle cure.

Attenzione!

Le equipe multidisciplinari sono una risorsa per tutti i professionisti sanitari e per le organizzazioni sanitarie. E' importante che le strutture sanitarie favoriscano momenti di consultazione e collaborazione multidisciplinari.

5) SEGNALARE: *mi impegno a segnalare eventuali sprechi, rischi, disagi, disfunzioni e/o disorganizzazioni, riscontrati nel servizio erogato per far adottare azioni di miglioramento al fine di salvaguardare l'efficacia, la sicurezza e l'umanizzazione dei servizi sanitari.*

Il medico opera al fine di garantire le più idonee condizioni di sicurezza del paziente e degli altri operatori coinvolti, contribuendo alla prevenzione e alla gestione del rischio clinico, attraverso la rilevazione di procedure o comportamenti scorretti e la conseguente segnalazione agli uffici competenti. Questo perché sei parte attiva all'interno dell'organizzazione della struttura ed il tuo atteggiamento responsabile può contribuire a rimuovere le cause che generano possibili errori ed in molti casi a prevenirli. È tuo compito anche quello di segnalare disorganizzazioni/disfunzioni all'interno delle strutture sanitarie al fine di evitare il loro ripetersi e garantire quindi l'efficienza dei servizi e la qualità dell'accoglienza alla persona. Grazie alla tua esperienza puoi inoltre accorgerti facilmente di possibili procedure o comportamenti che ingenerano sprechi, per questo è un tuo dovere segnalarlo agli uffici competenti al fine di evitare lo sperpero di risorse pubbliche.

Ricorda che….

La segnalazione di tali eventi, oltre a fungere da stimolo e opportunità per il miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi, consente di evitare eventuali sprechi di risorse pubbliche e permette di preservarne l'efficacia.

Con il contributo non condizionato di abbvie

E in collaborazione con
AFADOC - AIL - AIPAS - ANMAR - ANTEA - ASS. MALATI RENI
FAIS - FAND - FCP - FIMMG - FIMP - FORUM TRAPIANTATI
MINISTERO DELLA SALUTE - NADIR - ORDINE PSICOLOGI LAZIO
SIDERMAST - SIFO - SIMBA - SIN - SUMAI

Con il patrocinio della FnOMCEO