



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' importante 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 progressi); 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.



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.

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



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 imposte dall'organizzazione per motivi esclusivamente economici.

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



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 esprimere 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.



- 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