



Fare i **cittadini**
è il modo migliore
di **esserlo**



Indagine civica RAPPORTO MEDICO-PAZIENTE



LOMBARDIA

PERCHÉ PROPORRE UN'INDAGINE CIVICA SUL RAPPORTO MEDICO-PAZIENTE?



Fare i **cittadini**
è il modo migliore
di **esserlo**



L'idea è nata in occasione della XII^a Giornata internazionale dei Diritti del Malato, organizzata da Cittadinanzattiva Lombardia presso l'Ospedale di Lecco lo scorso 24 Maggio 2018 e dedicata al tema della relazione medico-paziente. In tale occasione è stato distribuito il vademecum «Cura di coppia» realizzato con il patrocinio della Federazione Nazionale Ordine Medici Chirurghi e Odontoiatri (FNOMCeO).

MA NON SOLO!

Nel corso della giornata è stato somministrato ai cittadini un breve questionario volto a rilevare alcuni aspetti fondamentali della relazione tra medico e paziente, così da avere una restituzione che si inserisse nella «cornice» locale. La successiva pubblicazione del questionario sul sito regionale e sui canali social di Cittadinanzattiva hanno consentito di fotografare la realtà regionale

**Non mi guardi più
come una volta.**

Per non mandare in crisi il rapporto tra medico
e paziente, ognuno deve fare la sua parte.
Scopri come su
www.curadicoppia.it

**www.
CURADICOPPIA
.it**

Che è distribuito
in collaborazione con
abbvie

Che è patrocinata da
AFADOC - AIL - AICP - ASBE - ASPAS - ANMAM - ANTEA - ASS MALATI RENI - BPCO
- FAS - FAND - FCF - FEMBO - FIMP - FORUM TRAPIANTATI - MINISTERO DELLA
SALUTE - NAOR - ORDINE FISIOPROLOGISTI - SIERMAIT - SIFO - SINGA - SIRA -
SUNAI

Che è patrocinata da
FNOMCeO



Fare i **cittadini**
è il modo migliore
di **esserlo**



Per non mandare in crisi il rapporto
tra medico e paziente, ognuno deve
fare la sua parte.

OBIETTIVO INIZIATIVA: CREARE CONSAPEVOLEZZA

A. Sui diritti e doveri del paziente affinché diventi sempre più cosciente rispetto alla necessità di una partecipazione attiva e informata, oltre che alla piena adesione al percorso di cura proposto: fattori determinanti per il ripristino dei livelli di salute.

B. Sui diritti e doveri che il medico ha nei confronti del paziente, nel pieno esercizio della propria missione di cura.



Fare i **cittadini**
è il modo migliore
di **esserlo**



IL MEDICO: DIRITTI E DOVERI



DIRITTI DEL MEDICO



Fare i **cittadini**
è il modo migliore
di **esserlo**



ESERCITARE LA PROPRIA PROFESSIONALITÀ

1. 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; di essere rispettato come professionista anche quando la persona assistita apprende notizie o informazioni sul web.

ESSERE RISPETTATO

2. 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 delicato ruolo di professionista che cura e che risponde a un Codice Deontologico.

NON ASSECONDARE OGNI RICHIESTA

3. 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.

ESSERE INFORMATO DAL CITTADINO

4. 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.

LAVORARE NELLE MIGLIORI CONDIZIONI

5. 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.

DOVERI DEL MEDICO



Fare i **cittadini**
è il modo migliore
di **esserlo**



RISPETTARE E ASCOLTARE

1. 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, nel pieno rispetto della persona, un percorso di cura condiviso.

INFORMARE

2. 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.

RIDURRE O ALLEGGERIRE LA BUROCRAZIA

3. Mi impegno a garantire corretta informazione per ridurre la burocrazia evitabile e ad adoperarmi per attivare servizi esistenti o nuovi per evitare disagi nel rispetto dei tempi delle persone. Mi impegno a prescrivere sul ricettario del Servizio Sanitario Nazionale quelle prestazioni che reputo appropriate.

INTERAGIRE E CONFRONTARSI CON ALTRI PROFESSIONISTI

4. 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.

SEGNALARE

5. Mi impegno a segnalare eventuali sprechi, rischi, disagi, disfunzioni 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.



Fare i **cittadini**
è il modo migliore
di **esserlo**



IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI



DIRITTI DEL CITTADINO



Fare i **cittadini**
è il modo migliore
di **esserlo**



1. AVERE IL GIUSTO TEMPO DI ASCOLTO

Mi aspetto di essere ascoltato con attenzione e partecipazione, di veder rispettata la mia privacy, di poter fare domande e ricevere risposte, e di poterlo fare in un ambiente idoneo che mi faccia sentire a mio agio.

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, interventi o procedure diagnostiche, per poter esprimere con i giusti tempi il mio consenso o dissenso (consenso informato).

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.

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 segnalandole alle autorità competenti, in un percorso virtuoso ed etico volto alla prevenzione.

5.

NON SOFFRIRE INUTILMENTE

Mi aspetto di essere ascoltato e creduto quando esprimo dolore 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.

Fonte Vademecum Cura
di Coppia

DOVERI DEL CITTADINO



Fare i **cittadini**
è il modo migliore
di **esserlo**



NON SOSTITUIRE IL WEB O IL PASSAPAROLA AL MEDICO

- 1.** 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.

COLLABORARE CON IL MEDICO

- 2.** 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.

RISPETTARE LE PERSONE

- 3.** 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.

RISPETTARE GLI AMBIENTI E GLI OGGETTI

- 4.** 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.

SEGNALARE DISFUNZIONI

- 5.** Mi impegno a segnalare eventuali disagi, disfunzioni o disorganizzazioni riscontrati nel servizio erogato, per far adottare azioni di miglioramento.



Fare i **cittadini**
è il modo migliore
di **esserlo**



I risultati della rilevazione in Lombardia



La rilevazione è stata condotta
dal 12/09/2018 al 02/01/2019

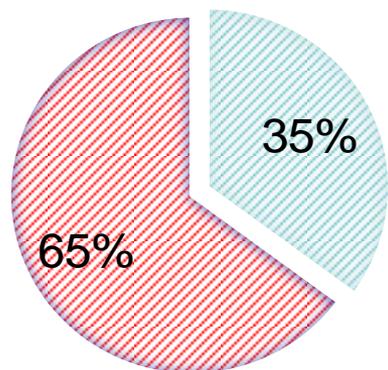
1054 PARTECIPANTI



Fare i cittadini
è il modo migliore
di esserlo

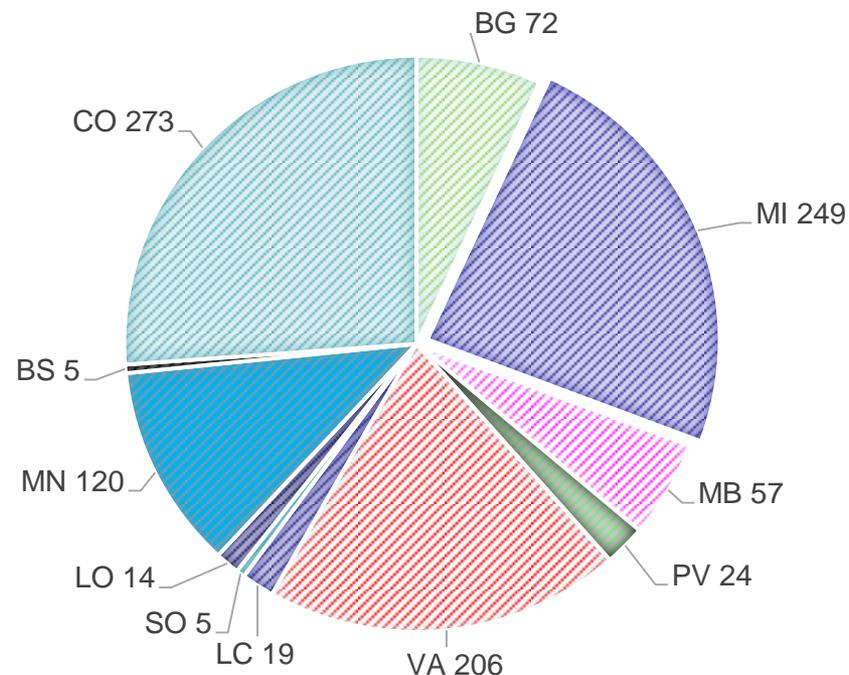


PROFILO



■ Maschio ■ Femmina

PROVENIENZA PROVINCE LOMBARDE



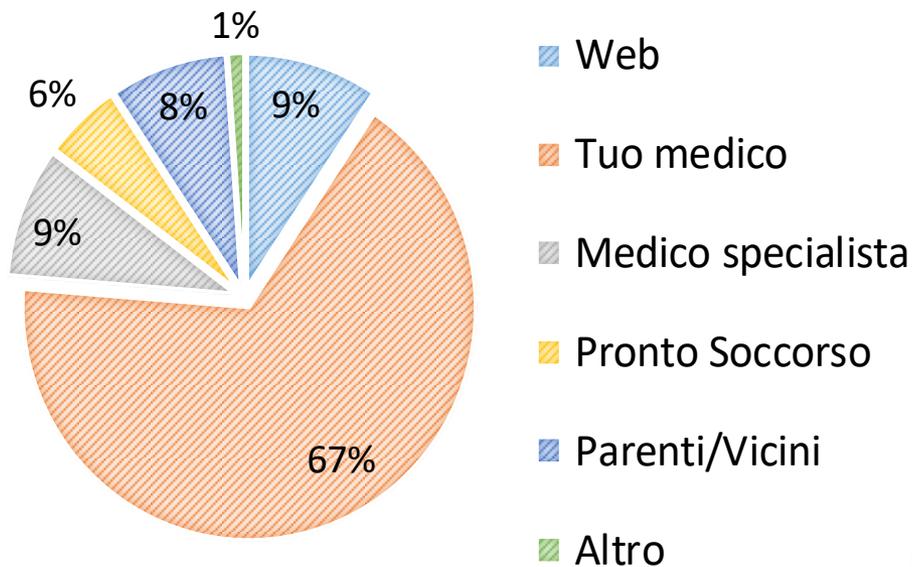
Solo il 4% delle risposte proviene da fuori regione

Classificazione* per età:
giovani (21-25 anni) = 23
giovani adulti (26-34 anni) = 46
gli adulti *tout court* (35-54 anni) = 351
tardo-adulti (55-64 anni) = 231
giovani anziani (65-75 anni) = 310
anziani (76-84 anni) = 65
grandi anziani (85 anni e oltre) = 28

*Fonte "Enciclopedia Treccani Online": http://www.treccani.it/magazine/atlane/societa/l_giovani_anziani_e_i_tardo_adulti.html

DOMANDA N° 1:

A fronte della comparsa di sintomi e di malessere ti rivolgi a:



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.

Fonte Vademecum Cura di Coppia



Fare i **cittadini**
è il modo migliore
di **esserlo**



NON SOSTITUIRE IL WEB O IL PASSAPAROLA AL MEDICO

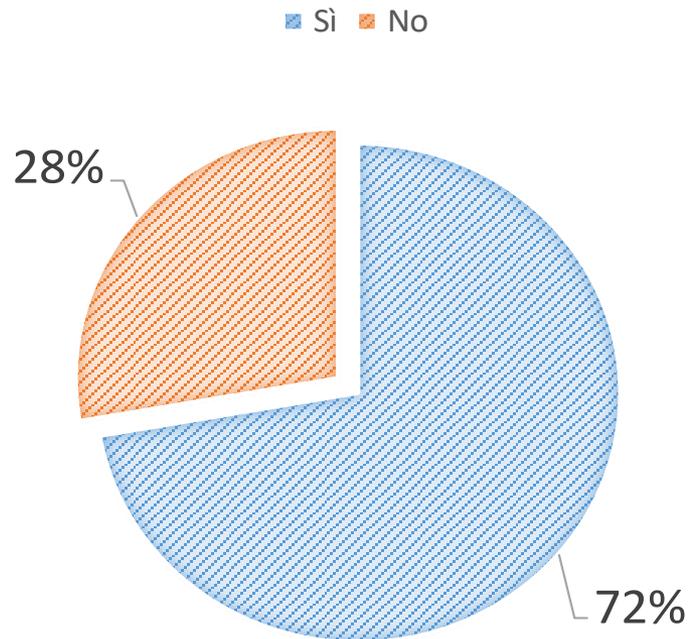
mi impegno a rivolgermi al medico quando ho bisogno di consigli per tenermi in salute, per una diagnosi o per definire insieme il percorso di cura più appropriato.

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: 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 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, etc. Può aiutarti a capire e gestire le tue paure, ma nulla potrà mai sostituire il rapporto con il medico di cui hai fiducia e che ti conosce bene.

DOVERI DEL CITTADINO

DOMANDA N° 2:

Quando ti rivolgi al tuo medico, ritieni che il tempo a te dedicato sia sufficiente per informarlo sul tuo stato di salute e su tutto ciò che possa essergli utile a capire il tuo problema?



Fare i **cittadini**
è il modo migliore
di **esserlo**



DIRITTI DEL CITTADINO

È TUO DIRITTO AVERE IL GIUSTO TEMPO DI ASCOLTO

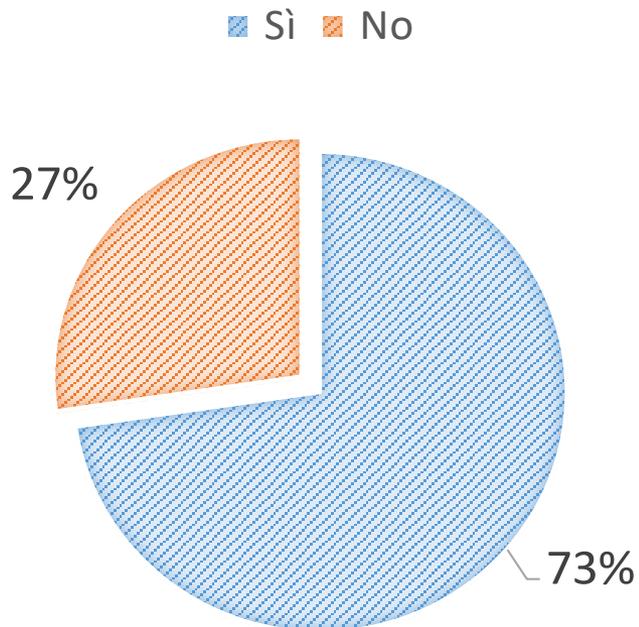
mi aspetto di essere ascoltato con attenzione e partecipazione, di veder rispettata la mia privacy, di poter fare domande e di ricevere risposte, e di poterlo fare in un ambiente idoneo che mi faccia sentire a mio agio.

Per costruire un rapporto di fiducia serve del tempo, ma succede che le visite durino pochi minuti e questo complica le cose. Il tempo dedicato all'informazione e alla relazione è cura; l'ascolto e il tempo ad esso dedicato devono rientrare tra le normali attività. 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 al 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.

Fonte Vademecum Cura
di Coppia

DOMANDA N° 3:

Ritieni che le informazioni ricevute dal tuo medico su eventuali percorsi di cura o terapie da intraprendere siano chiare ed esaustive?



Fare i cittadini
è il modo migliore
di esserlo



È TUO DIRITTO RICEVERE INFORMAZIONI COMPRENSIBILI

DIRITTI DEL CITTADINO

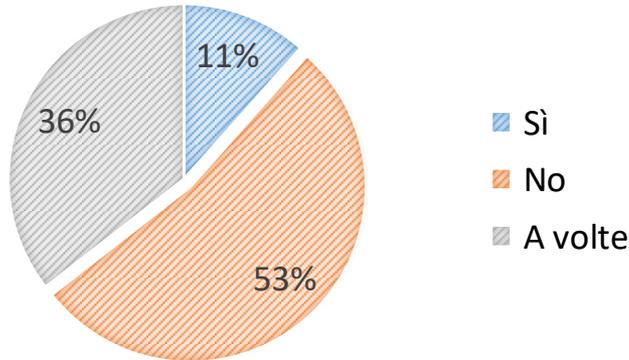
mi aspetto di ricevere informazioni chiare, personalizzate e veritiere sul mio stato di salute, su vantaggi, rischi e possibili complicanze di terapie o modifiche di esse, su interventi o procedure diagnostiche, per poter esprimere con i giusti tempi e consapevolezza il mio consenso o dissenso (consenso 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 benefici e dei rischi o effetti negativi è essenziale per una tua scelta consapevole. 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.

Fonte Vademecum Cura di Coppia

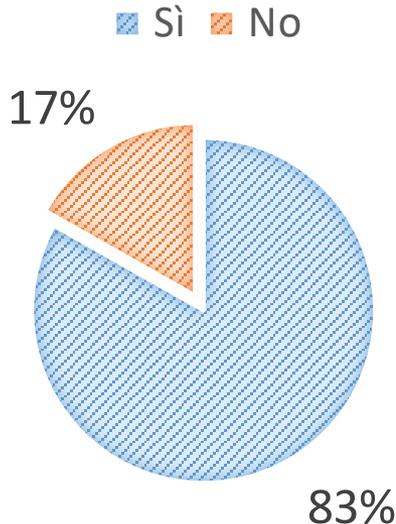
DOMANDA N° 4:

Il tuo medico si è mai rifiutato di prescrivere quanto richiesto?



DOMANDA N° 4.1:

Se sì, ti ha dato spiegazioni in merito?



Fare i cittadini
è il modo migliore
di **esserlo**



**È DIRITTO DEL MEDICO NON
ASSECONDARE OGNI RICHIESTA**

DIRITTI DEL MEDICO

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, 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. È sempre tesa a creare benefici all'assistito, tendendo al minor numero di effetti collaterali. Eventuali dubbi devono essere risolti insieme avendo cura di spiegare al paziente la motivazione di una scelta piuttosto che di un'altra.

Fonte Vademecum Cura
di Coppia

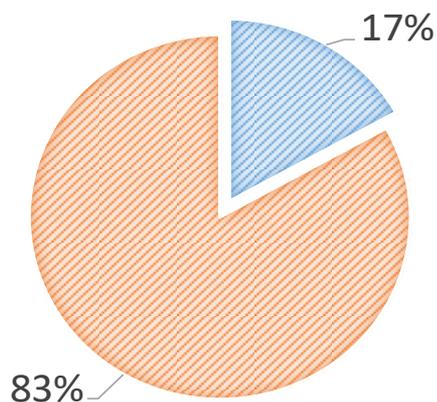
DOMANDA N° 4.2:

Se sì, sono state chiare nel 69% dei casi

DOMANDA N° 5:

Hai mai avuto difficoltà ad ottenere dal tuo medico la prescrizione di quanto ti è stato indicato dallo specialista consultato privatamente?

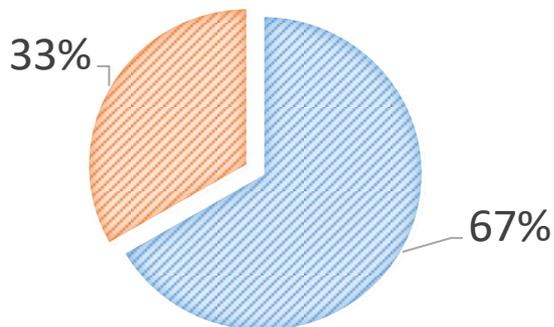
■ Sì ■ No



DOMANDA N° 5.1:

Se sì, ti ha dato spiegazioni in merito?

■ Sì ■ No



Fare i cittadini
è il modo migliore
di esserlo

È DOVERE DEL MEDICO INTERAGIRE E CONFRONTARSI CON ALTRI PROFESSIONISTI

mi impegno a collaborare e a confrontarmi con 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 essere 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.

Fonte Vademecum Cura
di Coppia

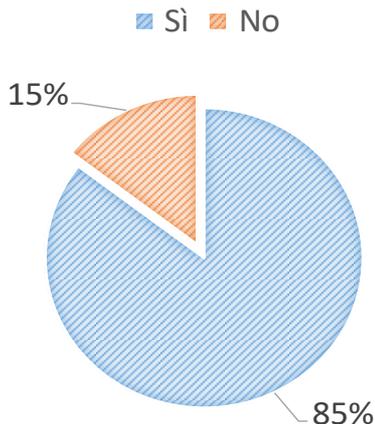
Ricorda che...

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.

DOVERI DEL MEDICO

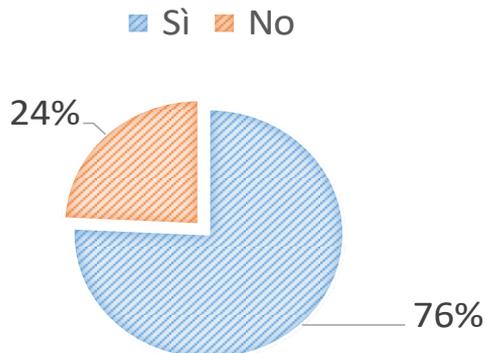
DOMANDA N° 6:

Hai mai pensato di dover contribuire alla tua salute seguendo un corretto stile di vita per prevenire le malattie croniche?



DOMANDA N° 6.1:

Se sì, hai poi messo in pratica?



È TUO DOVERE 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 puoi 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.

DOVERI DEL CITTADINO

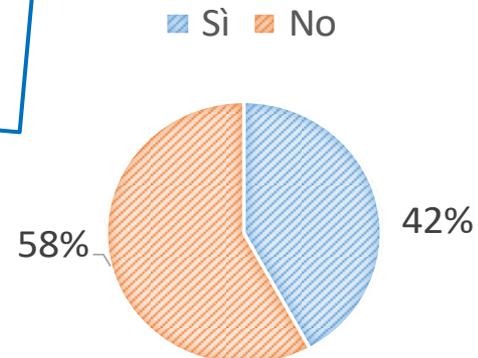


Fare i cittadini
è il modo migliore
di esserlo



DOMANDA N° 7:

Ti sei mai rivolto al tuo medico per chiedere consigli su come tenerti in salute e fare prevenzione attiva?



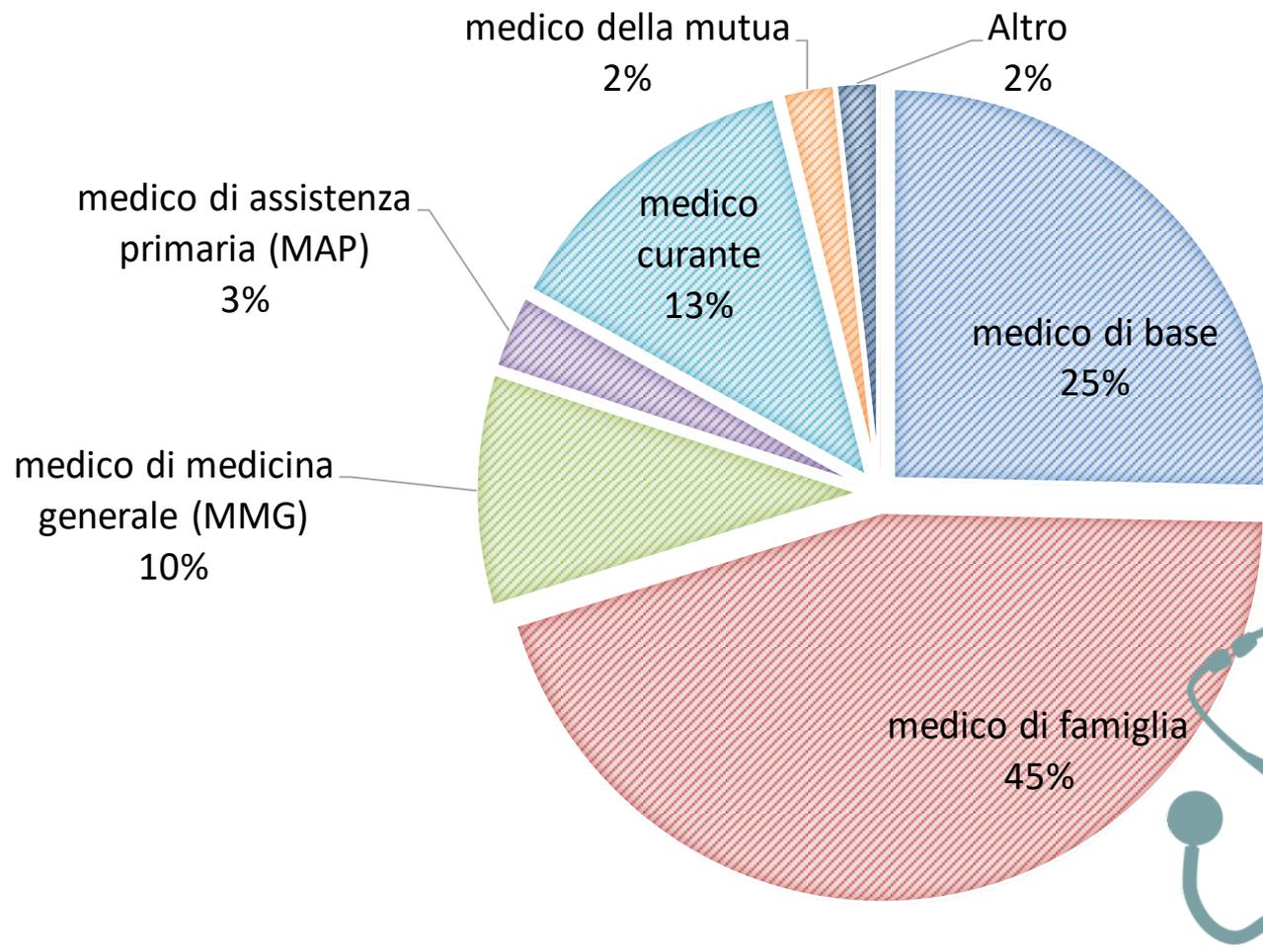
Fonte Vademecum Cura di Coppia

DOMANDA N° 8:

Tra queste diverse denominazioni quale preferisci?



Fare i cittadini
è il modo migliore
di *esserlo*



DOMANDA N° 9:

C'è qualcosa che ritieni utile segnalarci?
Alcuni degli elementi emersi

È DIRITTO DEL MEDICO LAVORARE NELLE MIGLIORI CONDIZIONI

DIRITTI DEL MEDICO

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.

Fonte Vademecum Cura
di Coppia

- ✓ Eccessiva burocrazia per i medici.
- ✓ Poco tempo da dedicare all'ascolto del paziente.
- ✓ Asimmetria informativa.
- ✓ Cattiva relazione medico-paziente.
- ✓ Orari incompatibili con gli impegni quotidiani degli assistiti.
- ✓ Lunghi tempi di attesa per una visita, anche quando subentra un problema contingente.
- ✓ Mancato rispetto degli orari di prenotazione.
- ✓ Accesso improprio al Pronto Soccorso.



Fare i cittadini
è il modo migliore
di esserlo

