

RAPPORTO DI VALUTAZIONE

CAMPAGNA INFORMATIVA “TRA MEDICO E PAZIENTE...” SUI DIRITTI DEI PAZIENTI



**Tra
medico e
paziente...**

esprimersi,
essere ascoltato,
chiedere,
decidere assieme



ANNAMARIA FAHRLÄNDER, LAURA INDERWILDI BONIVENTO, ANGELO TOMADA

**SEZIONE SANITARIA
DIPARTIMENTO DELLA SANITA E DELLA SOCIALITA**

Bellinzona, marzo 2002

INDICE

Riassunto	1
1. Introduzione	3
2. Preparazione della campagna.....	3
2.1. I mezzi di comunicazione	4
2.1.1. L'opuscolo illustrato	4
2.1.2. Spot televisivi	4
2.1.3. Vignette	4
2.1.4. Trasmissioni radiofoniche e interviste sui giornali	5
3. Sondaggio.....	5
4. Valutazione del gradimento dei mezzi di comunicazione	6
5. Valutazione della conoscenza dei singoli diritti.....	8
6. Conclusioni.....	14

RIASSUNTO

Questo rapporto presenta i risultati della valutazione della campagna informativa sui diritti dei pazienti (novembre e dicembre 2001). La valutazione, svoltasi quattro settimane dopo l'inizio della campagna, si basa sui dati quantitativi emersi da un sondaggio telefonico che ha coinvolto 1010 persone. Lo scopo era quello di misurare:

1. Il gradimento da parte della popolazione dell'intervento nonché dei mezzi di comunicazione scelti per trasmettere le conoscenze sui diritti dei pazienti;
2. la comprensione del contenuto dell'opuscolo e il suo impatto.

La campagna informativa, promossa dal Dipartimento della sanità e della socialità¹, in collaborazione con l'Ordine dei medici del Cantone Ticino, aveva come obiettivo quello di **far conoscere i principali diritti dei pazienti ai cittadini**.

Questi diritti sono stati presentati attraverso un opuscolo informativo illustrato, dal titolo "Tra medico e paziente..."². L'invio dell'opuscolo a tutti i fuochi è stato accompagnato da spot televisivi, interviste radiofoniche, articoli e strisce pubblicitarie sui quotidiani e settimanali del Cantone.

Un secondo invio dell'opuscolo a tutti i servizi socio-sanitari del Cantone, alle Cancellerie dei comuni e alle organizzazioni sindacali ha contribuito ad una diffusione capillare dello stesso. Complessivamente sono stati distribuiti 248'000 opuscoli.

ALCUNI RISULTATI:

Gradimento dei mezzi di comunicazione usati

- Un primo dato del sondaggio consente di rilevare che l'82% degli intervistati ha ricevuto o visto l'opuscolo, di cui il 77% dichiara di averlo letto, interamente o parzialmente.
- Tra coloro che hanno letto l'opuscolo, l'82% ritiene che l'invio sia stata un'iniziativa utile o molto utile, mentre il 64% ritiene che questo tipo di informazione possa essere utile o molto utile per il proprio uso personale.
- Il 92% della popolazione ritiene che lo Stato debba continuare ad informare sui temi della salute.
- I mezzi di comunicazione preferiti per ricevere l'informazione sui temi della salute sono la carta stampata come l'opuscolo o gli articoli sui giornali insieme agli spot televisivi. I giovani menzionano Internet come canale di informazione privilegiato.
- Il livello di scolarità degli intervistati non è correlato con l'interesse menzionato e con l'attenzione prestata all'opuscolo. Questo dato differisce da indicazioni raccolte a seguito di campagne analoghe, che confermavano l'ipotesi secondo cui le persone comunque più istruite fossero anche quelle più sensibili all'accoglienza di questo tipo di informazione.
- Le trasmissioni radiofoniche sono più frequentemente ascoltate dalle persone sopra i 50 anni, mentre i manifesti sono stati notati più frequentemente dalle generazioni più giovani.

La conoscenza dei diritti e la comprensione dei contenuti della campagna

¹ Nel mese di marzo 2002 il Dipartimento delle opere sociali ha cambiato la sua denominazione in Dipartimento della sanità e della socialità. Nell'opuscolo informativo "Tra medico e paziente..." è usata la denominazione precedente (DOS).

² "Tra medico e paziente...", Dipartimento delle opere sociali, Sezione sanitaria, 2001

- L'esistenza della legge che regola i diritti dei pazienti è conosciuta dal 54% della popolazione.
- I singoli diritti sono conosciuti. Tra il 91 e il 96% degli intervistati pensa di avere il diritto di ottenere copia della propria cartella sanitaria, di essere completamente informato sulla diagnosi o sulla cura, di poter chiedere un secondo parere medico e di dare o negare il proprio consenso prima di un trattamento. Meno conosciuto è il diritto di poter lasciare un ospedale in qualsiasi momento (70%).
- Il 34% afferma di aver già consultato un medico per ottenere un secondo parere, di cui, nel 38% dei casi, prima di un'operazione chirurgica e nel 38% dei casi per avere maggiori informazioni circa un accertamento clinico.
- Per quanto riguarda l'obbligo alla riservatezza del medico, l'88% delle persone intervistate ritiene che il medico non può fornire dei dati sul paziente al datore di lavoro senza un consenso scritto e il 56% di loro pensa che il proprio medico non sia autorizzato a comunicare delle informazioni sullo stato di salute del paziente ad un altro medico, senza aver chiesto e ottenuto il consenso del paziente.
- L'utilità di aderire ad uno screening oppure di sottoporsi ad un esame clinico predittivo suscita una certa insicurezza tra gli intervistati.
Il 53% delle persone ritiene che tali esami siano comunque sempre utili, mentre un altro 37% pensa che questi esami siano utili solo in certi casi. Tra questi ultimi si trovano più donne.
- Quasi metà degli intervistati non saprebbe a chi rivolgersi se i propri diritti non venissero rispettati. Le commissioni di vigilanza sanitaria e commissione deontologica dell'OMCT sembrano poco conosciute, mentre un quinto degli intervistati si rivolgerebbe ad un avvocato.

1. INTRODUZIONE

Con l'approvazione della revisione della legge sanitaria cantonale (19/12/2000) e a 10 anni di distanza dall'ultima campagna sul tema "I tuoi diritti come paziente", il Dipartimento della sanità e della socialità ha ritenuto importante sensibilizzare nuovamente i cittadini sui loro diritti come pazienti promuovendo una campagna informativa.

Le precedenti campagne di promozione della salute, attuate dalla Sezione sanitaria a partire dal 1984, hanno avuto come temi la prevenzione delle malattie cardio-vascolari, la promozione del movimento, di un'alimentazione sana e dei diritti dei pazienti.

Il principale mezzo di comunicazione scelto per rivolgersi ai cittadini è un opuscolo illustrato intitolato "Tra medico e paziente...", ove sono presentati i diritti più importanti previsti dalla legge nonché pratiche e suggerimenti per promuovere un rapporto più attivo tra paziente e medico. Il titolo e la relativa immagine, alludendo al rapporto "asimmetrico" informativo tra domanda e offerta, vogliono suggerire un rapporto più attivo da parte del paziente, che è invitato a chiedere più informazioni al fine di prendere decisioni in collaborazione con il medico.

L'opuscolo, inviato a tutti i fuochi, è stato annunciato da un manifesto e pubblicizzato attraverso spot televisivi, trasmissioni radiofoniche, articoli sui giornali e illustrazioni a fondo pagina su quotidiani e settimanali.

La distribuzione dell'opuscolo è avvenuta in due tappe e questa valutazione si riferisce alla prima tappa della campagna, cioè all'invio a tutti i fuochi dell'opuscolo e ai mezzi di comunicazione utilizzati al fine di dare visibilità alla campagna.

2. PREPARAZIONE DELLA CAMPAGNA

La pubblicazione dell'opuscolo è stata preceduta da un'indagine (pretest), eseguita con interviste su un campione di 12 persone appartenenti a tre diverse classi d'età: 16-30 anni, 31-60 anni e oltre i 60 anni. I soggetti intervistati non disponevano di un diploma di scuola media superiore o di un titolo di scuola superiore. Tale scelta è stata fatta considerando che il contenuto dell'opuscolo doveva essere capito dalla maggioranza della popolazione.

L'indagine è stata pensata per accertare la comprensione dell'opuscolo presso i non addetti ai lavori. In particolare, l'attenzione è stata focalizzata sulla chiarezza del testo e delle immagini.

I risultati hanno permesso di semplificare il testo per evitare il più possibile incomprensioni da parte dei lettori e per arrivare così alla versione definitiva dell'opuscolo³.

La conferenza stampa del 12 novembre 2001, alla presenza della Consigliere di Stato Patrizia Pesenti e del presidente dell'Ordine dei medici ha dato avvio alla campagna.

³ Antonella Branchi, Rapporto sulla valutazione qualitativa preliminare, DOS, Sezione sanitaria, settembre 2001

2.1. I mezzi di comunicazione

La campagna informativa è stata preceduta dall'affissione nelle strade e nei luoghi pubblici di **un manifesto** (F12) che riprende la copertina dell'opuscolo. Lo scopo era quello di richiamare l'attenzione sull'opuscolo che sarebbe arrivato nelle case.

2.1.1. L'opuscolo illustrato

L'opuscolo presenta i principali diritti in modo semplice. L'informazione doveva essere accessibile a tutta la popolazione, soprattutto a coloro che sono meno informati e più difficilmente raggiungibili da questo tipo di campagna⁴.

I diritti esplicitati (e corredati da esemplificazioni) sono stati i seguenti:

- Diritto di essere curato
- Diritto a un'informazione adeguata
- Diritto al secondo parere medico
- Diritto di consultare la propria cartella sanitaria e di ottenerne copia
- Diritto di dare o di negare il proprio consenso
- Diritto di interrompere un trattamento
- Essere informati sulla diagnosi precoce
- Diritto alla riservatezza
- Diritto di dare direttive anticipate

Per assicurare la distribuzione capillare dell'opuscolo, oltre all'invio a tutti i fuochi, gli opuscoli sono stati messi a disposizione presso tutti i servizi socio - sanitari privati e pubblici del Cantone, presso gli studi medici, farmacie, ospedali, cliniche private, anziani che soggiornano in una casa di riposo, gli istituti per persone handicappate, le organizzazioni sindacali, Cancellerie dei comuni. Questo nell'intento di mettere il materiale informativo a disposizione dell'utenza, ma anche degli operatori stessi i quali, nella loro pratica, sono confrontati con la questione dei diritti dei pazienti.

Su richiesta dell'Ente ospedaliero cantonale saranno distribuiti altri 37'000 opuscoli, arrivando così a complessivi 247'000 opuscoli.

2.1.2. Spot televisivi

Due spot televisivi, trasmessi per tre settimane dall'inizio della campagna sui canali TSI 1, TSI 2 e TeleTicino, hanno presentato l'opuscolo nel suo insieme e due diritti specifici menzionati nell'opuscolo (diritto al secondo parere medico e diritto ad ottenere copia della propria cartella sanitaria).

Gli spot sono stati trasmessi 3-4 volte al giorno, nell'orario di maggiore ascolto la sera, qualche volta anche in seconda serata.

2.1.3. Vignette

⁴ M. Martinoni, su mandato della Sezione sanitaria, sta identificando i particolari gruppi di popolazione che fossero stati ignorati dalla campagna.

Nello stesso periodo di tempo, delle **illustrazioni a fondo pagina nei quotidiani** e in alcuni settimanali del Cantone dovevano attirare l'attenzione dei lettori sul tema dei diritti dei pazienti. Le strisce illustrate riportavano parti delle illustrazioni dell'opuscolo.

2.1.4. Trasmissioni radiofoniche e interviste sui giornali

Hanno offerto l'occasione di approfondire il tema dei diritti dei pazienti.



Tutti i mezzi di comunicazione avevano degli elementi grafici che fungevano da “filo conduttore” per permettere il loro facile riconoscimento. Inoltre erano “firmati” con il logo del Dipartimento della sanità e della socialità e con il logo dell'Ordine dei medici del Cantone Ticino.

3. SONDAGGIO

La presente valutazione si fonda su un sondaggio telefonico, svoltosi nel mese di dicembre 2001 su un campione rappresentativo di 1010 ticinesi. Il sondaggio è stato condotto dalla ditta GFM-IHA di Hergiswil, un istituto specializzato che opera sul territorio nazionale.

Scopo della valutazione era di:

1. Misurare il gradimento da parte della popolazione dell'intervento nonché dei mezzi di comunicazione scelti per trasmettere le conoscenze sui diritti dei pazienti.
2. Valutare il grado di comprensione del contenuto dell'opuscolo e il suo impatto.

4. VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO DEI MEZZI DI COMUNICAZIONE

Il sondaggio (N=1010) riporta diverse risposte riguardo al gradimento dei vari modi di comunicazione utilizzati durante la campagna.

In breve:

- l'82% della popolazione ha ricevuto o visto l'opuscolo;
- tra chi ha visto o ricevuto l'opuscolo:
 - il 77% l'ha letto interamente o parzialmente;
 - il 75% l'ha conservato;
 - l'82% ritiene che l'invio dell'opuscolo sia stata un'iniziativa utile o molto utile;
 - il 64% pensa che l'opuscolo possa essergli personalmente utile;
 - l'81% afferma che l'aspetto grafico dell'opuscolo è piacevole.
- il 92% della popolazione ritiene che lo Stato debba continuare a informare sui temi della salute.

- Il 42% della popolazione ha visto lo spot alla televisione;
- il 48% ha notato i manifesti affissi nelle strade del Cantone;
- il 40% della popolazione ha visto le illustrazioni sui quotidiani;
- il 41% ha letto articoli sul tema apparsi sui giornali;
- il 32% ha seguito trasmissioni radiofoniche sul tema.

Per quanto riguarda il tipo di materiale usato per la campagna, si osserva una netta **preferenza per il materiale stampato**, quale l'opuscolo (34.1%) e gli articoli sui giornali (25.1%), seguiti dall'apprezzamento degli spot televisivi (22.3%).

I giovani dai 18 ai 25 anni esprimono una preferenza maggiore per Internet.

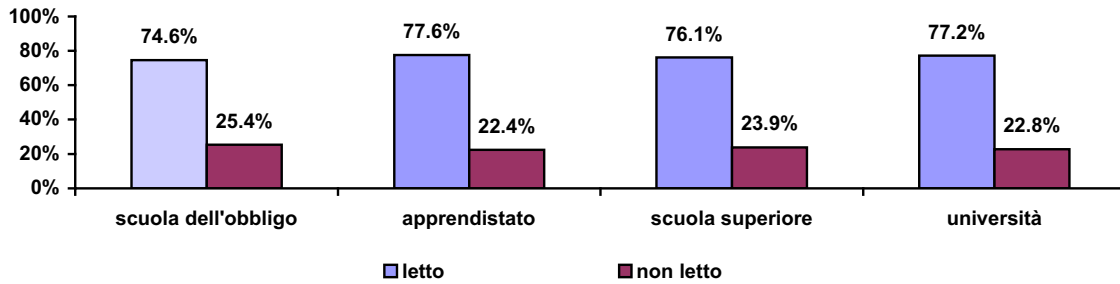
L'attenzione prestata all'**opuscolo** varia a seconda della classe d'età ($p < 0.03$). I giovani sotto i 25 anni hanno letto meno frequentemente l'opuscolo, come evidenziato dalla tabella 1:

Tabella 1 Percentuale di persone che hanno letto/non letto l'opuscolo a seconda dell'età (N=820)

Anni	18-24	25-34	35-49	50-64	>64	Totale
Letto interamente/parzialmente	63.6%	78.4%	77.2%	73.3%	83.3%	77.1%
Non letto	36.4%	21.6%	22.8%	26.7%	16.7%	22.9%

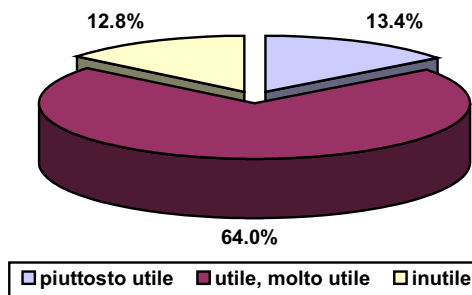
Il livello di scolarità non influenza l'attenzione prestata all'opuscolo (tabella 2). In questo caso l'accesso equo all'informazione sembra essere stato garantito. Questo dato è importante dal momento che si è spesso constatato che le persone con una scolarità più alta abbiano anche un accesso facilitato alle informazioni. Probabilmente questo risultato è stato ottenuto grazie alla realizzazione dell'indagine preliminare alla stampa dell'opuscolo.

Tabella 2 Livello di scolarità (N=1010)



Chiedendo se l'opuscolo poteva essere utile o molto utile a livello personale, nel caso di visite mediche o ricoveri in ospedale, il 64% degli intervistati ritiene di sì (vedi grafico 1).

Grafico 1: Utilità a livello personale dell'opuscolo, in caso di visite mediche o ricoveri in ospedale (N=826)



Lo **spot televisivo** è stato visto dal 42% degli intervistati.

L'attenzione prestata agli spot, secondo il livello di scolarità, non è statisticamente significativa: tuttavia è maggiore tra le persone che hanno conseguito la scuola dell'obbligo (48.9%) e l'apprendistato (43.7%), che tra coloro che hanno terminato la scuola superiore (42.8%) o l'università (30.5%).

Gli **articoli** apparsi sui quotidiani ticinesi sono stati letti dal 40.6% degli intervistati. Sono più gli uomini ($p < 0.01$) ad aver usufruito di questo tipo di informazione e le persone dai 50 anni in su, in particolare quelli sopra i 64 anni ($p < 0.01$).

Le informazioni sulla campagna, trasmesse dalle diverse stazioni **radiofoniche**, spesso durante la seconda metà della mattinata, sono state sentite meno dai giovani sotto i 35 anni ($p < 0.02$). E' probabile che l'ascolto della radio in questa fascia oraria faccia parte delle abitudini di vita delle persone di età più matura. Sarà quindi importante diffondere l'informazione in altre fasce di ascolto, per esempio quando la gente rientra in auto. Per contro, i giovani sono maggiormente attirati dai mezzi multimediali.

I **manifesti** sono stati notati dalla metà della popolazione (48.2%). Le persone sotto i 50 anni prestano più attenzione alla pubblicità affissa lungo le strade ($p < 0.001$).

5. VALUTAZIONE DELLA CONOSCENZA DEI SINGOLI DIRITTI

Innanzitutto i principali risultati (N=1010):

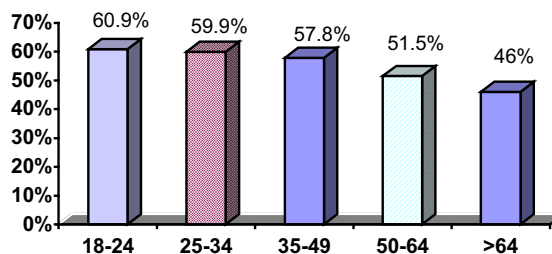
In breve:

- il 54% della popolazione conosce l'esistenza della legge cantonale che regola i diritti dei pazienti;
- il 92% pensa di avere il diritto di ottenere copia della propria cartella sanitaria;
- il 94% pensa di avere il diritto di essere completamente informato sulla diagnosi o sulla cura;
- il 97% pensa di avere il diritto di chiedere un secondo parere medico;
- il 91% pensa di avere il diritto di dare o negare il proprio consenso prima di un trattamento;
- il 70% pensa di avere il diritto di lasciare in qualsiasi momento un ospedale dove è ricoverato;
- il 65% dice che la medicina è una scienza esatta;
- l'88% afferma che il medico non può fornire nessuna informazione sul paziente al datore di lavoro senza il consenso scritto da parte del paziente;
- il 56% afferma che il medico non può fornire nessuna informazione sul paziente ad un altro medico senza il consenso da parte del paziente;
- il 53% ritiene che sia sempre utile fare degli esami per sapere in anticipo se si ha o no una malattia;
- circa il 40% degli intervistati non sa a chi rivolgersi in caso di violazione dei propri diritti come paziente;
- il 34% ha già chiesto un secondo parere medico;
- il 27% afferma di aver rifiutato almeno una volta delle prestazioni sanitarie o di non aver preso dei medicinali prescritti.

Come già ricordato, l'**esistenza di una legge cantonale** che regola i diritti dei pazienti è nota al 53.9% della popolazione intervistata. Nel 1992, a due anni dall'approvazione della legge, solo il 26.5% della popolazione ne era a conoscenza.

Andando nello specifico, si osserva che vi è una differenza significativa di questa conoscenza normativa a seconda della classe d'età ($p < 0.01$). Sono le persone sotto i 50 anni ad essere maggiormente a conoscenza della legge. Come risulta dal grafico 2 la percentuale diminuisce gradualmente con l'aumentare dell'età, cioè diminuisce con l'aumento della probabilità di averne bisogno.

Grafico 2: Percentuale delle persone a conoscenza della legge sui diritti dei pazienti
Distribuzione delle risposte positive per classi di età (N=1010)

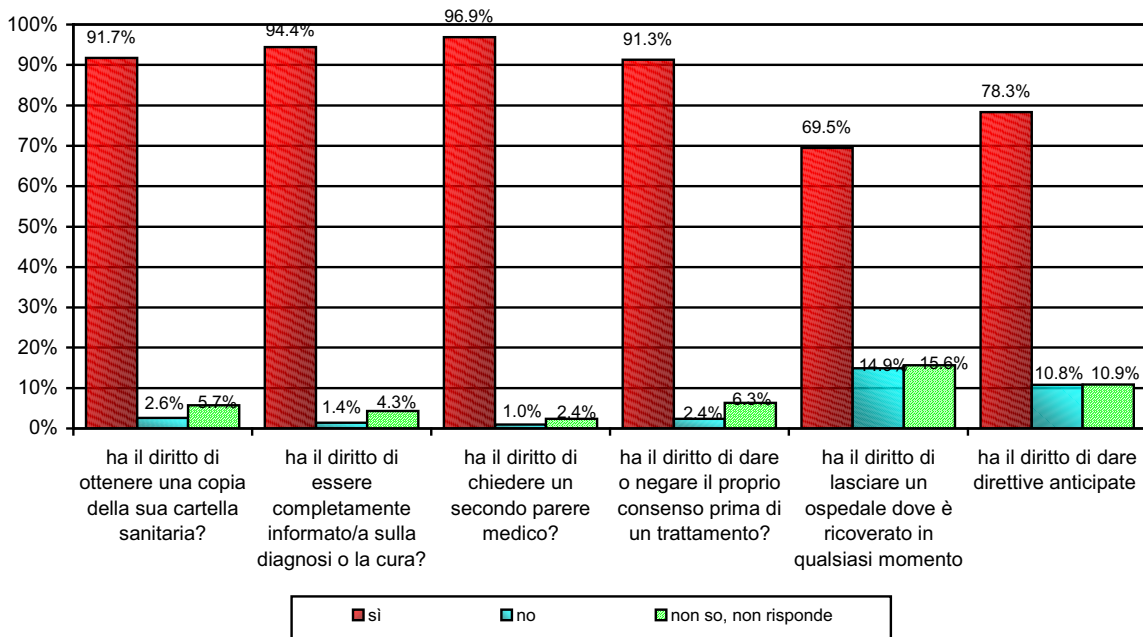


La conoscenza dell'esistenza della legge dipende anche dal livello di scolarità ($p < 0.05$): chi ha terminato le scuole superiori o l'università è più frequentemente al corrente dell'esistenza della legge e capisce meglio le norme contenutevi.

L'utilità della diffusione dell'opuscolo risulta dal fatto che chi ha letto l'opuscolo conosce meglio l'esistenza della legge (il 72.4%) di chi non l'ha letto (50%) ($p < 0.01$).

Per quanto riguarda la conoscenza dei singoli diritti dei pazienti, il grafico 3 illustra che la popolazione è bene informata.

Grafico 3: “Lei pensa che per legge il/la paziente abbia il diritto di...” (N=1010)



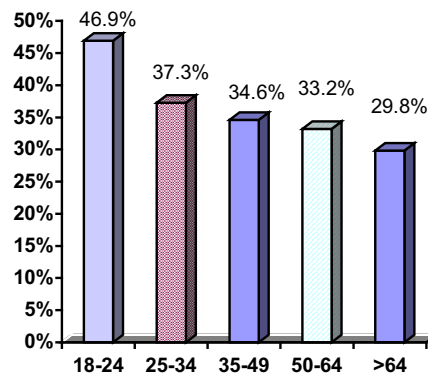
Si può osservare che il diritto di poter lasciare l'ospedale dove si è ricoverato e il diritto di dare al proprio medico curante le istruzioni scritte su come si desidera essere trattati in caso di malattia irreversibile, meriterebbero un'informazione maggiore.

La conoscenza sui singoli diritti non ci dà ancora un'indicazione chiara sulla possibilità percepita di poter applicare nella propria vita questi diritti, cioè quando la persona si reca dal medico oppure si trova ad essere ricoverata in ospedale.

Va sottolineato in questo contesto che la campagna aveva soprattutto lo scopo di informare e sensibilizzare i cittadini sul tema. Modificare il proprio comportamento costituisce un passo ulteriore.

Ne parlano i grafici 4 e 5, indicando delle percentuali più basse quando si tratta dell'uso dei diritti.

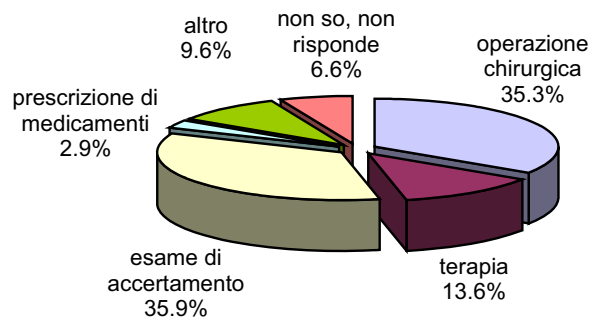
Grafico 4: “Le è capitato di consultare un secondo medico per chiedere una conferma o delle informazioni supplementari riguardo ad una terapia o una operazione” (N=1010, una risposta sola)



Il 34.3% degli intervistati risponde di aver consultato un secondo medico per poter meglio valutare l'opportunità di una prestazione medica. Nel 1992, la percentuale corrispondente era del 30.8%, si può quindi constatare un lieve aumento nella pratica mirata di richiedere un secondo parere medico.

E' interessante vedere che questo comportamento viene riscontrato più frequentemente nella popolazione giovane, anche se non c'è una differenza significativa tra le classi d'età.

Grafico 5: Per quale tipo di trattamento è stato chiesto un secondo parere medico? (N=323)



Le percentuali riportate nel grafico 5 mostrano la stessa tendenza riscontrata nel 1992, in particolare per quanto riguarda la richiesta di un secondo parere medico per un intervento chirurgico (40.8%), per una terapia (12.5%) e per un esame di accertamento (32.5%).

Per quanto riguarda la pratica del **diritto di rifiutare delle prestazioni sanitarie**, il 27.4% afferma di aver rifiutato almeno una volta delle prestazioni sanitarie o di non aver preso dei medicinali che erano stati prescritti.

Non aver preso dei medicinali prescritti, non rappresenta di per sé un diritto. Ci possono essere altre ragioni o preoccupazioni che determinano questo comportamento (p.es. la non-compliance, la presenza di effetti collaterali).

Sono più le donne che danno questa risposta ($p < 0.02$), indipendentemente dal livello di scolarità.

In questo contesto è interessante vedere **se gli intervistati considerano la medicina una scienza esatta oppure no**.

A questa domanda il 64.8% afferma di essere parzialmente o completamente d'accordo con l'affermazione "la medicina è una scienza esatta", mentre il 28.2% è del parere opposto.

Sono soprattutto i giovani sotto i 25 anni a pensare che la medicina non sia una scienza esatta ($p < 0.01$); più spesso si tratta di persone con un diploma di scuola superiore o universitario ($p < 0.01$).

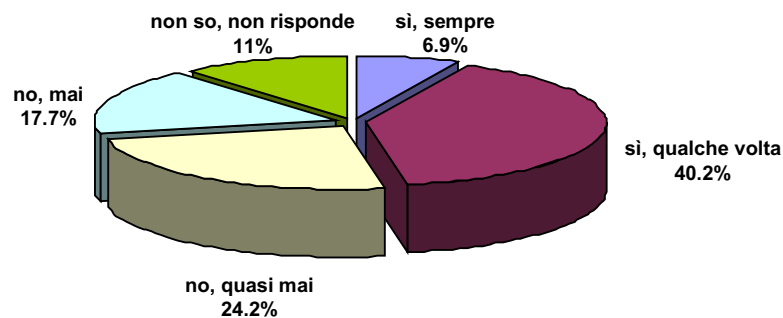
Chi ha letto o parzialmente letto l'opuscolo risponde in maniera più conforme al messaggio dato dall'opuscolo ($p < 0.05$).

Alla stessa domanda⁵, posta durante un sondaggio telefonico sui temi della salute sei mesi prima della pubblicazione del presente opuscolo⁶, risultava che il 22.3% degli intervistati riteneva la medicina una scienza non esatta, percentuale che è salita al 28.2% dopo la campagna.

Sempre nell'ambito della domanda sulla scientificità della medicina va inserita la risposta al seguente quesito:

"Il medico le propone di sostituire il farmaco che ha preso finora e che andava bene, con un farmaco nuovo, appena uscito. **Lei pensa che un farmaco nuovo sia sempre migliore di uno "vecchio"?**"

Grafico 6: Lei pensa che un farmaco nuovo sia sempre migliore di uno vecchio? (N=1010)



Le percentuali ci dicono che esiste un certo scetticismo tra la popolazione sulla qualità migliore di un nuovo farmaco rispetto ad un farmaco vecchio.

I dati mostrano però anche che questo "scetticismo" non è correlato con l'affermazione che la medicina non sia una scienza esatta.

⁵ Secondo lei, l'affermazione "la medicina è una scienza esatta" è: corretta (vera), parzialmente corretta (vera), parzialmente sbagliata (falsa), sbagliata (falsa), non so, non risponde

⁶ Quaglia J., Tomada A. Sondaggio 2000 "Salute e determinanti". DOS, Sezione sanitaria 2002, in stampa.

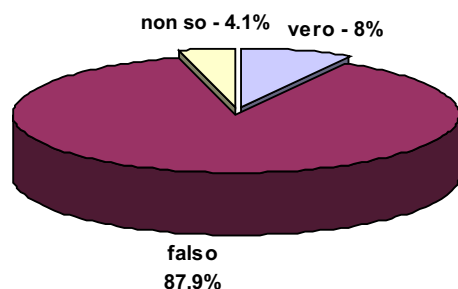
Abbiamo anche verificato l'eventuale correlazione tra la richiesta di un secondo parere medico e l'affermazione che la medicina non è una scienza esatta. Questa relazione non viene confermata dai dati raccolti dal sondaggio.

Per quanto riguarda il **segreto medico**, l'87.9% delle persone interpellate afferma che il medico non può fornire nessuna informazione sul paziente al suo datore di lavoro senza il consenso scritto da parte del paziente, mentre il 55.9% dice che il medico non può comunicare delle informazioni riguardo lo stato di salute ad un altro medico senza che il paziente abbia dato il proprio consenso.

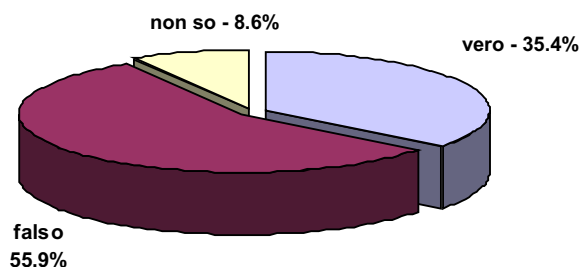
Il passaggio dell'informazione tra un medico e l'altro pone evidentemente più dubbi ed è sicuramente meno chiaro nella pratica.

Grafico 7: Diritto alla riservatezza (N=1'010)

Il medico può comunicare delle informazioni riguardo lo stato di salute di un paziente al suo datore di lavoro, senza il consenso scritto del paziente. Vero o falso?



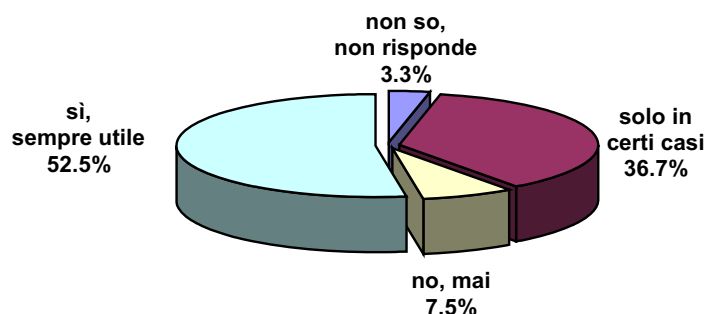
Il medico può comunicare delle informazioni riguardo allo stato di salute di un paziente ad un altro medico senza il consenso del paziente. Vero o falso?



Più complesso si rivela l'ambito che **riguarda l'uso e l'efficacia degli esami di screening o gli esami di tipo genetico**, argomento attualmente molto discusso a livello scientifico e di salute pubblica. Si tratta di problemi complessi e di difficile comprensione per il singolo. Inoltre la decisione dipende in larga misura dal tipo di informazione (esauriente o parziale) che ha avuto prima di sottoporsi a un tale esame clinico.

La domanda posta era la seguente:

Grafico 8: "A suo giudizio, è sempre utile, lo è solo in certi casi, non lo è mai, fare degli esami per sapere in anticipo se lei ha o no una malattia?" (N=1010)



Il 52.5% degli intervistati risponde che sì, è sempre utile, mentre il 36.7% pensa che tali esami siano utili solo in certi casi. Tra i “dubbiosi” ci sono più donne ($p < 0.03$).

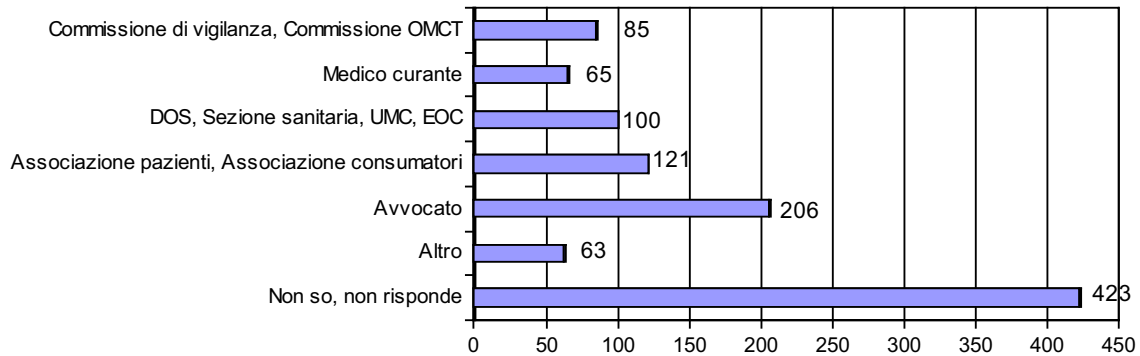
Si può invece ipotizzare che il risultato di chi ritiene che sia sempre utile sottoporsi a tali esami (52.5%) sia parzialmente influenzato da un comportamento diffuso tra le donne adulte di sottoporsi al PAP-test e all'esame mammografico con una certa regolarità; esami la cui efficacia è in discussione nel mondo scientifico, ma che attualmente figurano nelle misure di prevenzione in uso.

Inoltre, chi ha conseguito solo la scuola dell'obbligo o un apprendistato è più propenso a credere che gli esami in discussione siano comunque utili ($p < 0.01$).

L'ultima pagina dell'opuscolo riporta diverse strutture da contattare nel caso in cui il cittadino ritiene che i suoi diritti non siano rispettati.

Durante le interviste telefoniche è stato chiesto ai cittadini **a chi si rivolgerebbero nel caso in cui i loro diritti come pazienti non venissero rispettati**. Il grafico 9 riporta le risposte date.

Grafico 9: A chi si rivolgerebbero i cittadini nel caso non venissero rispettati i loro diritti come pazienti (N=1'010, più risposte possibili)



La commissione di vigilanza e la commissione deontologica dell'OMCT, che hanno la competenza di occuparsi dei diritti del paziente nel caso venissero violati, sono poco conosciuti tra i cittadini. Vengono preferite le soluzioni con enti privati oppure con l'avvocato, il quale, nella percezione delle persone, si occupa in generale della difesa.

Quasi metà degli intervistati comunque non sa a chi rivolgersi.

E' lecito supporre che l'informazione data sull'ultima pagina dell'opuscolo sia stata poco letta e che gli enti menzionati siano poco conosciuti.

Altri deterrenti di tipo soggettivo possono essere ipotizzati. Resta il fatto che è opportuno fornire un'informazione più ampia e dettagliata sulle possibilità di potersi difendere dal mancato rispetto dei diritti del paziente.

6. CONCLUSIONI

La scelta di effettuare il sondaggio telefonico a quattro settimane dall'inizio della campagna era determinata dalla volontà di avere delle informazioni relative all'efficacia dei mezzi di comunicazione scelti.

L'82% della popolazione ha ricevuto o visto l'opuscolo. Il metodo scelto di diffusione dell'informazione, come l'invio dell'opuscolo in busta chiusa a tutti i fuochi, la diffusione capillare ai servizi, ai medici con studio privato e agli ospedali e alle cliniche private, così come a tutti gli operatori sanitari, rappresenta un metodo adeguato per far giungere l'informazione.

In generale si può affermare che la scelta dei mezzi di comunicazione è stata adeguata.

L'informazione su carta stampata (opuscolo e articoli sui giornali) è la più gradita, ma anche gli spot televisivi vengono notati da quasi la metà della popolazione, specialmente dalle persone con meno istruzione.

La preferenza dei canali di comunicazione varia a secondo del gruppo bersaglio:

- i giovani sotto i 25 anni leggono meno le informazioni su carta e preferiscono le informazioni su Internet. Notano i manifesti e gli spot alla televisione;
- le persone sopra i 50 anni vedono meno i manifesti, ma ascoltano più le trasmissioni radiofoniche e guardano gli spot televisivi;
- gli articoli nei quotidiani sono più letti dagli uomini che dalle donne.

L'informazione data attraverso l'opuscolo è comprensibile e quindi accessibile all'insieme della popolazione. Non c'è differenza nella lettura dell'opuscolo tra chi ha conseguito la scuola dell'obbligo, l'apprendistato o la scuola superiore e il 64% afferma che l'opuscolo è utile per l'uso personale in caso di visite mediche o ricoveri in ospedale.

In merito alla conoscenza dei diritti dei pazienti e alla loro applicazione, si può affermare che i singoli diritti sono molto bene conosciuti, anche se solo la metà degli intervistati afferma di conoscere l'esistenza della legge corrispondente.

Il 34.3% ha consultato un secondo medico in caso di un intervento chirurgico (35.3%) e in caso di esame di accertamento (35.9%). Solo il 13.6% chiede un secondo parere medico in caso di dubbio su una terapia proposta.

L'88% della popolazione sa che il medico non può fornire dei dati al datore di lavoro senza il consenso scritto del paziente, così come non può trasmettere delle informazioni ad un altro medico sullo stato di salute del paziente.

Molte persone (65%) pensano che la medicina sia una scienza esatta. Inoltre, il 53% ritiene che sia sempre utile fare gli esami di diagnosi precoce.

La possibilità di rivolgersi alle commissioni di vigilanza o alla commissione deontologica dell'Ordine dei medici, in caso di violazione dei diritti dei pazienti, è poco conosciuta. Sarà necessario dare una informazione più precisa su questo tema.