

telefono  
fax  
e-mail  
web

via Dogana 16  
6501 Bellinzona

+41 91 814 40 02  
+41 91 814 44 46  
dss-umc@ti.ch  
www.ti.ch/med

Repubblica e Cantone Ticino  
Dipartimento della sanità e della socialità  
Divisione della salute pubblica

## Ufficio del medico cantonale 6501 Bellinzona

Ai medici  
con libero esercizio nel Cantone Ticino  
per il tramite dell'OMCT

Bellinzona 21 ottobre 2024

info med 02 – Diritto sanitario

### Pubblicazione della nuova edizione dell'opuscolo sui diritti dei pazienti

Gentili colleghe, gentili colleghi,



con la presente desideriamo informarvi della pubblicazione della nuova edizione 2024 dell'opuscolo [L'essenziale sui diritti dei pazienti](#), frutto del lavoro congiunto dei Cantoni di Berna, Friburgo, Ginevra, Giura, Neuchâtel, Ticino, Vallese e Vaud. Questa pubblicazione mira a fornire ai pazienti una guida chiara e accessibile sui loro diritti - ma anche doveri - migliorando la trasparenza e la collaborazione tra i pazienti e gli operatori sanitari.

L'opuscolo è uno strumento fondamentale per tutti i professionisti sanitari, in quanto facilita la comunicazione con i pazienti e permette di rispondere in modo esaustivo alle loro domande e preoccupazioni. Di seguito vi presentiamo una **sintesi - sperando di suscitare interesse - in merito ai 13 capitoli dell'opuscolo**, con alcuni esempi concreti di come questi concetti possano essere applicati nella pratica quotidiana di uno studio medico. Vi invitiamo quindi ad approfondire il testo completo scaricabile dal nostro sito.

#### 1. Il diritto all'informazione

Ogni paziente ha il diritto di ricevere informazioni chiare, comprensibili e complete riguardo al proprio stato di salute, ai trattamenti disponibili, ai benefici e ai potenziali rischi, nonché agli aspetti finanziari connessi alle cure. Questo diritto è essenziale affinché il paziente possa partecipare attivamente e consapevolmente al proprio percorso di cura.

**Esempio:** *quando prescrivete un nuovo farmaco per una condizione cronica, come l'ipertensione, è importante spiegare al paziente non solo come il farmaco agisce, ma anche quali effetti collaterali potrebbe causare e quali benefici si possono attendere nel lungo termine. Informarlo sull'importanza di monitorare la pressione regolarmente e le eventuali alternative terapeutiche rafforza la fiducia reciproca e di riflesso l'aderenza ed efficacia della cura.*

## 2. Il consenso libero e informato

Prima di ogni trattamento medico, è necessario ottenere il consenso del paziente. Il consenso è libero quando viene dato senza pressioni o coercizioni ed è informato quando il paziente ha ricevuto tutte le informazioni necessarie per decidere in modo consapevole. È fondamentale dare al paziente il tempo per riflettere e, se necessario, consultare un secondo parere.

**Esempio:** *se un paziente deve sottoporsi a un intervento chirurgico o a una biopsia, è fondamentale spiegare in dettaglio la procedura, i possibili rischi, i benefici attesi e le eventuali alternative, come un trattamento conservativo. Assicuratevi che il paziente comprenda appieno il percorso e che si senta libero di fare domande o richiedere ulteriori chiarimenti.*

## 3. Le direttive anticipate e il rappresentante in caso di incapacità di discernimento

I pazienti hanno il diritto di redigere delle direttive anticipate che esprimano le loro volontà riguardo ai trattamenti medici nel caso in cui perdano la capacità di discernimento. Inoltre, possono designare un rappresentante che prenda decisioni per loro in situazioni di incapacità. Le direttive anticipate aiutano a evitare decisioni di emergenza non conformi ai desideri del paziente.

**Esempio:** *se un paziente anziano o con una patologia degenerativa desidera redigere delle direttive anticipate, potete assisterlo nel processo, spiegando quali trattamenti potrebbe voler accettare o rifiutare in futuro e come nominare un rappresentante per assicurarsi che le sue volontà siano rispettate.*

## 4. Il diritto alla libera scelta degli operatori sanitari e/o dell'istituto di cura

Il paziente ha il diritto di scegliere il medico curante, lo specialista o l'istituto di cura in cui desidera essere trattato. Tuttavia, le condizioni specifiche del modello di assicurazione sanitaria (ad esempio, HMO o modello del medico di famiglia) possono limitare questa libertà, per cui è importante che i pazienti siano informati sulle opzioni a loro disposizione.

**Esempio:** *se un paziente desidera rivolgersi a un ospedale fuori Cantone per un intervento chirurgico elettivo, potreste consigliarlo di verificare con la propria assicurazione se i costi verranno coperti. Inoltre, è possibile spiegargli le differenze di trattamento tra una clinica privata e un ospedale pubblico, soprattutto per interventi non urgenti.*

## 5. Le misure di coercizione

In linea di principio, le misure coercitive sono proibite, poiché ogni paziente ha il diritto di acconsentire o rifiutare qualsiasi trattamento medico. Tuttavia, la legge prevede delle eccezioni in situazioni in cui la salute del paziente o quella di terzi sia in grave pericolo e quando non esistono altre soluzioni meno restrittive. Le misure di contenzione fisica o il trattamento senza consenso possono essere adottati solo come ultima risorsa, devono essere proporzionate al rischio e applicate per il minor tempo possibile.

**Esempio:** *nel caso di un paziente con gravi disturbi psichiatrici che si trovi in uno stato di violenta agitazione, potrebbe essere necessario adottare temporaneamente misure di contenzione fisica per evitare che si faccia del male. È fondamentale informare il rappresentante legale del paziente e assicurarsi che la misura sia costantemente rivalutata per poterla revocare il prima possibile.*

## 6. Il segreto professionale nel settore sanitario

Il rispetto della riservatezza è un diritto fondamentale di ogni paziente. Gli operatori sanitari sono tenuti a mantenere il segreto professionale su tutte le informazioni acquisite durante l'esercizio della loro attività e non possono condividerle senza il consenso esplicito del paziente, salvo in casi esplicitamente previsti dalla legge.

**Esempio:** *se un paziente vi confida informazioni delicate sulla sua vita privata o sulla vita familiare, ma anche informazioni apparentemente banali in merito alla sua salute, dovete garantire che tali informazioni rimangano confidenziali e non divulgarle, neppure a familiari, senza il consenso del paziente, a meno che la legge non imponga una segnalazione, ad esempio in caso di malattie contagiose.*

## 7. L'accesso alla cartella sanitaria

Ogni paziente ha il diritto di consultare la propria cartella clinica e, se lo desidera, di ottenere una copia dei documenti che la riguardano. Questo diritto consente al paziente di essere pienamente informato sul proprio stato di salute, di partecipare attivamente al processo decisionale e di trasferire le informazioni a un altro operatore sanitario.

**Esempio:** *se un paziente vi chiede una copia della propria cartella clinica per consultare un altro specialista, è importante garantire che riceva tutti i documenti necessari, inclusi i risultati degli esami, le diagnosi e le note cliniche, assicurandosi al tempo stesso che la privacy sia rispettata e che non vi siano ritardi nella trasmissione delle informazioni.*

## 8. La sanità digitale e la cartella informatizzata del paziente (CIP)

Il progetto per l'introduzione della Cartella Informatizzata del Paziente (CIP) è in fase di avanzamento. Presto sarà possibile per ogni cittadino disporre di una CIP, che permetterà di gestire i propri dati sanitari in modo sicuro e di condividerli facilmente con gli operatori sanitari autorizzati, migliorando così l'accesso e la continuità delle cure.

**Esempio:** *qualora un paziente richieda informazioni riguardanti la cartella clinica informatizzata, per la quale è prevista una campagna di informazione pubblica a partire dal 2025, sarete in possesso delle conoscenze e delle indicazioni necessarie per fornire risposte accurate. Sarà inoltre possibile rassicurare il paziente sulla corretta gestione dei dati personali e confermare i vantaggi offerti dalla rapida condivisione delle informazioni sanitarie su piattaforma informatica.*

## 9. L'errore medico

I pazienti hanno il diritto di essere informati in caso di errore medico che abbia provocato danni alla loro salute. Il dialogo aperto tra medico e paziente è fondamentale per risolvere la situazione in modo tempestivo e trasparente. I pazienti devono sapere che possono chiedere spiegazioni e, se necessario, richiedere un risarcimento.

**Esempio:** *se un paziente sviluppa complicazioni a seguito di un intervento, anche se l'errore non è direttamente attribuibile a un'azione negligente, è buona prassi discutere apertamente con il paziente dell'accaduto, offrirgli un secondo parere medico e guidarlo nelle eventuali procedure di mediazione o reclamo. È importante segnalare l'errore in maniera anonima nella piattaforma CIRS OMCT affinché sia analizzato in maniera costruttiva e sia d'insegnamento per altri colleghi.*

## 10. Il diritto di essere accompagnati e assistiti

I pazienti hanno il diritto di essere accompagnati e assistiti da persone di loro scelta, sia durante le visite che durante il ricovero. Questo diritto si estende anche all'assistenza fornita dai familiari curanti, che possono svolgere un ruolo fondamentale nel supporto psicologico e fisico del paziente.

**Esempio:** *se un paziente anziano o vulnerabile si presenta con un familiare per una visita importante, assicuratevi che la persona di accompagnamento possa assistere alla consultazione e partecipare attivamente, fornendo supporto emotivo e aiutando il paziente a comprendere meglio le indicazioni mediche.*

## 11. La donazione di organi e tessuti

I pazienti hanno il diritto di decidere, mentre sono in vita, se donare i propri organi e tessuti dopo la morte. A partire dal 2026, in Svizzera entrerà in vigore il principio del consenso presunto, per cui ogni persona sarà considerata un donatore a meno che non abbia dichiarato il contrario.

**Esempio:** *se un paziente manifesta interesse per la donazione di organi, potete informarlo su come esprimere le sue volontà, sia attraverso la registrazione di direttive anticipate, sia sulla [tessera di donatore](#), sia con l'iscrizione al registro nazionale della donazione di organi (a partire dal 2026), per garantire che le sue decisioni vengano rispettate.*

## 12. L'accompagnamento nel fine vita

Ogni paziente ha il diritto a un accompagnamento dignitoso e sereno nel fine vita. Le cure palliative svolgono un ruolo fondamentale nell'alleviare il dolore e altri sintomi, offrendo al paziente un sostegno non solo medico, ma anche psicologico, sociale e spirituale. L'obiettivo è garantire la migliore qualità di vita possibile fino alla fine.

**Esempio:** *se un paziente con una malattia terminale chiede di essere seguito a domicilio, potreste organizzare un piano di cure palliative a casa, coinvolgendo il personale medico e infermieristico necessario, e assicurando che i familiari siano informati e supportati nel processo.*

## 13. I doveri dei pazienti

Oltre ai diritti, i pazienti hanno anche dei doveri che mirano a favorire la qualità delle cure. Tra questi, il dovere di comunicare in modo accurato il proprio stato di salute agli operatori sanitari, rispettare le indicazioni mediche concordate e collaborare attivamente con i professionisti della salute. Inoltre, i pazienti devono rispettare le regole delle strutture sanitarie e il personale medico.

**Esempio:** *se un paziente decide di interrompere una terapia prescritta, è importante ricordargli che è suo dovere informare tempestivamente il medico, così da poter discutere delle eventuali conseguenze e cercare insieme delle alternative, evitando complicazioni o malintesi.*

## Invito a scaricare l'opuscolo e a condividerlo con il personale

L'opuscolo [L'essenziale sui diritti dei pazienti](#) rappresenta uno strumento indispensabile per migliorare la relazione tra pazienti e operatori sanitari, favorendo la trasparenza e la comprensione reciproca. Vi invitiamo caldamente a scaricare una copia al seguente link:

[https://www4.ti.ch/fileadmin/DSS/DSP/SPVS/Materiale\\_informativo/Documenti/Essenziale\\_diritti\\_pazienti\\_2024.pdf](https://www4.ti.ch/fileadmin/DSS/DSP/SPVS/Materiale_informativo/Documenti/Essenziale_diritti_pazienti_2024.pdf)

Vi consigliamo di mettere a disposizione una copia dell'opuscolo anche per il personale del vostro studio medico, così che anche loro possano familiarizzare con i diritti e i doveri dei pazienti, facilitando una gestione più informata e collaborativa delle richieste dei pazienti.

Ringraziandovi per la vostra attenzione e collaborazione, vi incoraggiamo a utilizzare questo opuscolo come strumento pratico per garantire una comunicazione efficace con i pazienti e per promuovere una pratica medica che rispetti pienamente i diritti delle persone che assistete ogni giorno. Siamo altresì convinti che questa guida possa offrire un valido supporto nell'affrontare con maggiore consapevolezza e serenità eventuali questioni di natura medico-legale che possono emergere nella pratica quotidiana.

Cordiali saluti

Il Medico cantonale

Giorgio Merlani