

6. diritto alla competenza

Ogni individuo ha il diritto ad avere una cura e una assistenza competenti, appropriate e proporzionate alle esigenze del malato.

Costituisce violazione di diritto:

- La presenza, nelle strutture di Pronto soccorso, di personale non formato per l'emergenza urgenza.

La Regione, le Aziende sanitarie e i responsabili dei servizi sono tenuti a favorire l'attuazione del diritto alla competenza:

- Controllando l'effettiva qualificazione del personale dedicato al Pronto soccorso;
- Realizzando programmi sistematici per l'aggiornamento del personale di Pronto soccorso;
- Promuovendo l'accesso ai corsi universitari di specializzazione nell'emergenza urgenza;

7. diritto alle "sei ore"

Ogni individuo ha diritto a permanere in Pronto soccorso il tempo minimo indispensabile e comunque non oltre le sei ore necessarie per i trattamenti di stabilizzazione e il sollecito trasferimento a una sistemazione idonea.

La Regione, le Aziende e i responsabili dei servizi sono tenuti a favorire l'attuazione del diritto alle sei ore rimuovendo tutti le cause che la impediscono.



Cittadinanzattiva - Tribunale per i diritti del malato sostiene l'attuazione del diritto costituzionale alla salute promuovendo il diritto dei cittadini ad esercitare attività di tutela, di interesse generale e di partecipazione alle scelte.



SIMEU, Società italiana di medicina di emergenza e urgenza raccoglie medici e infermieri operanti nel Pronto soccorso, nell'Emergenza territoriale e nella Medicina di urgenza, promuove la ricerca scientifica e la formazione degli operatori secondo principi ispirati a solidarietà e umanità.

Entrambe le organizzazioni sono impegnate nella difesa del servizio sanitario pubblico e, in questa prospettiva, nella promozione di servizi di emergenza urgenza di qualità e ispirati alla centralità del malato.

Nell'ambito di questa collaborazione è emersa la necessità, in Piemonte, di precisare, nella realtà regionale e locali, i principi della Carta europea dei diritti del malato in una forma capace di incidere sull'azione del governo regionale, delle direzioni aziendali e anche sui comportamenti dei cittadini e degli operatori sanitari. La tutela della salute in condizioni di emergenza e urgenza è un bene comune irrinunciabile in un paese civile. È dovere di tutti coloro che hanno responsabilità e degli stessi cittadini rimuovere, in ogni territorio, le carenze di struttura, di organizzazione, di cultura, di informazione e i comportamenti che si oppongono, di fatto, a questo principio.

1. diritto alla presa in carico

Indipendentemente dalle caratteristiche del servizio di emergenza urgenza in cui avviene l'accesso, ogni individuo ha diritto a ricevere trattamenti adeguati e a essere indirizzato, nel minor tempo possibile, verso le strutture più appropriate.

Costituiscono violazioni di diritto:

- I ritardi nel trasferimento verso le strutture più appropriate causati da cattiva organizzazione, informazione carente o comportamenti arbitrari;
- La semplice indicazione di rivolgersi ad altra struttura non accompagnata da altre misure, quali la convenzione preventiva con la struttura di riferimento;
- La necessità di trasferire il paziente causata soltanto dalla impossibilità di trasferire immagini e informazioni per via telematica.

La Regione e le Aziende sanitarie sono tenute a favorire l'attuazione del diritto alla presa in carico:

- Realizzando, nel minor tempo possibile, un sistema informativo sanitario adeguato e condiviso da tutte le strutture regionali della regione;
- Adottando e pubblicando procedure codificate per la comunicazione fra le strutture e i servizi del sistema di emergenza urgenza;
- Adottando e pubblicando protocolli sulle modalità di trasferimento dei malati dal luogo in cui avviene l'accesso alle strutture più appropriate.

2. diritto alla dignità personale

Ogni individuo che viene a trovarsi in situazioni di emergenza e urgenza ha il diritto a non subire riduzioni della dignità personali dovute a strutture inadeguate, carenze di organizzazione o comportamenti arbitrari.

Costituiscono violazioni di diritto:

- Le permanenze in barella prolungate oltre il minimo indispensabile e in spazi che non garantiscono la dovuta riservatezza;
- L'assenza o il ritardo nella comunicazione delle informazioni sullo stato di salute ai malati e ai loro parenti;
- L'assenza e la mancata applicazione dei protocolli per la rilevazione e il trattamento del dolore acuto;
- Le prassi che ostacolano l'assistenza da parte dei familiari;
- L'adozione, anche da parte dei pazienti e dei loro familiari, di comportamenti che intralciano il buon funzionamento del Pronto soccorso.

Le Aziende sanitarie e responsabili dei servizi di Pronto soccorso sono tenuti a favorire l'attuazione del diritto alla dignità personale:

- Predisponendo e attuando piani di investimento verificabili e mirati ad assicurare strutture di Pronto soccorso con spazi adeguati per i malati, i familiari e gli operatori sanitari, dotate dei dovuti livelli di comfort e sicurezza;
- Assicurando una tempestiva informazione sui tempi di attesa tramite idonea strumentazione (display o altro);
- Adottando le procedure e le misure necessarie per garantire la privacy, la presenza dei parenti e il rispetto del fine vita.

3. diritto alla continuità dei percorsi di cura

Ogni individuo ha diritto a interventi di emergenza o urgenza coordinati con le eventuali cure già in atto e seguito da percorsi appropriati e tempestivi di convalescenza e riabilitazione.

Costituiscono violazioni del diritto:

- La prassi di rimandare in Pronto soccorso i pazienti ricoverati in strutture di lungodegenza al solo scopo di prolungare il trattamento di convalescenza oltre i 30 giorni;
- La mancata acquisizione delle informazioni sui trattamenti in atto da parte del personale di Pronto soccorso.



Carta dei diritti dell'area metropolitana torinese

proclamata il 22 maggio 2015



- Le dimissioni verso il domicilio non accompagnate da precise indicazioni sui servizi a cui rivolgersi nel territorio e dal programma delle visite e degli esami di controllo.

La Regione, le Aziende sanitarie e i responsabili del Pronto soccorso sono tenuti a favorire l'attuazione del diritto alla continuità:

- Realizzando nei territori le strutture (residenze, centri di assistenza primaria, assistenza domiciliare integrata) necessarie per garantire la continuità assistenziale;
- Garantendo l'effettiva operatività dei nuclei distrettuali e ospedalieri per la continuità delle cure che dovrebbero garantire la tempestività e l'appropriatezza delle dimissioni;
- Realizzando sollecitamente i supporti informatici che consentono al personale del Pronto soccorso la completa acquisizione delle informazioni cliniche, anche per evitare la ripetizione di accertamenti diagnostici.

4. diritto alla prevenzione delle emergenze evitabili

Ogni individuo ha diritto a non essere costretto a ricorrere alle strutture di emergenza urgenza soltanto per rimediare alla insufficiente organizzazione dei servizi e dei percorsi di cura.

Costituiscono violazioni di diritto:

- L'invio al Pronto soccorso dei malati, da parte delle strutture di ricovero, solo per sottrarsi all'onere di gestire situazioni critiche;
- L'invio di malati al Pronto soccorso per effettuare prestazioni che dovrebbero essere garantite tempestivamente da altri servizi;
- L'assenza di misure per la rilevazione e il trattamento del dolore acuto dei malati cronici e oncologici in assistenza domiciliare;
- La necessità, per i malati cronici, di ricorrere al Pronto soccorso a causa di emergenze determinate da eventi acuti prevedibili e prevenibili con trattamenti domiciliari;

La Regione, le Aziende sanitarie e i responsabili dei servizi sono tenuti a favorire l'attuazione del diritto alla prevenzione delle emergenze evitabili.

- Adottando i Percorsi diagnostici terapeutici e assistenziali, per le malattie croniche, previsti nel Piano sanitario nazionale, con le misure per la prevenzione e il trattamento al domicilio degli eventi acuti;
- Attuando programmi di vaccinazione anti-influenzale delle persone anziane, sostenuti da interventi di informazione e reclutamento attuati con medici di famiglia, farmacie e organizzazioni civiche;
- Promuovendo in ogni distretto programmi per il sostegno ai pazienti anziani e fragili in caso di temperature elevate stagionali;
- Attuando interventi di formazione e informazioni rivolti ai medici di famiglia e di continuità assistenziale sui protocolli delle malattie croniche e oncologiche e per il trattamento dell'infarto miocardico acuto e dell'ictus;
- Adottando e pubblicando piani di emergenza in caso di massiccio afflusso invernale;
- Garantendo una adeguata organizzazione dei servizi di continuità assistenziale (guardia medica).

5. diritto all'informazione

Ogni individuo ha diritto ad accedere ad informazioni aggiornate e attendibili sulla organizzazione dei servizi di emergenza relativi al territorio di residenza e sulle prestazioni effettivamente disponibili nei diversi Pronto soccorso.

La Regione e le Aziende sanitarie sono tenute a favorire l'attuazione del diritto all'informazione:

- Pubblicando le informazioni necessarie nei siti internet regionali e aziendali con la dovuta evidenza;
- Realizzando guide sull'uso dei servizi di emergenza e urgenza, organizzate per territorio e diffuse in tutti i luoghi del servizio sanitario aperti al pubblico, compresi gli studi dei medici di famiglia e le farmacie;
- Garantendo il monitoraggio periodico delle performance e dei livelli di umanizzazione e pubblicando i risultati nei siti della regione e delle aziende;
- Realizzando, in ogni distretto, programmi di informazione e di educazione all'uso dei servizi di emergenza e urgenza, d'intesa con i comuni, i medici di famiglia e le organizzazioni civiche.