



CARTA DEI DIRITTI AL PRONTO SOCCORSO

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 minore 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 comunicazione 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 minore 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 personali:

- *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.*
- *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. Il 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 attuate 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.*

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.