

# L'ESSENZIALE SUI DIRITTI DEI PAZIENTI



Repubblica e Cantone  
Ticino

## SOMMARIO

Premessa 5

**1**  
Il diritto all'informazione 6

**2**  
Il consenso libero e informato 8

**3**  
Le direttive anticipate e il rappresentante  
in caso di incapacità di discernimento 10

**4**  
Il diritto alla libera scelta degli operatori  
sanitari e/o dell'istituto di cura 12

**5**  
Le misure di coercizione 14

**6**  
Il segreto professionale nel  
settore sanitario 16

**7**  
L'accesso alla cartella sanitaria 18

**8**  
La sanità digitale e la cartella  
informatizzata del paziente (CIP) 20

**9**  
L'errore medico 22

**10**  
Il diritto di essere accompagnati e assistiti 24

**11**  
La donazione di organi e tessuti 26

**12**  
L'accompagnamento nel fine vita 28

**13**  
I doveri dei pazienti 30

**14**  
Indirizzi utili 32

**15**  
Indice 36

Tutte le definizioni riferite a persona, status o funzione presenti in questa pubblicazione si riferiscono indistintamente a tutti i generi.

## PREMESSA

### Informare il paziente sui suoi diritti per instaurare una relazione di qualità con gli operatori sanitari.

Le persone che vivono in Svizzera si rivolgono al medico di famiglia in media da una a tre volte l'anno e possono usufruire di cure dentistiche, ospedaliere e domiciliari. Altre sono assistite in istituti per anziani o in strutture per persone con disabilità o per persone non autosufficienti.

Lo scopo di questo opuscolo è di informare il paziente sui propri diritti. Ciò aiuta a comprendere meglio la situazione, a esprimere le proprie esigenze e le proprie scelte terapeutiche, a mantenere la propria autonomia nelle decisioni che riguardano la salute e a essere pienamente partecipe. Aiuta a stabilire una relazione di fiducia con gli operatori sanitari e a partecipare alle cure.

Il campo del diritto dei pazienti è molto ampio: può essere regolato dalla legge, ma anche dalla relazione contrattuale tra l'operatore sanitario o l'istituto di cura e il paziente, dalle norme sulla protezione della privacy o dalle assicurazioni sociali. Ogni Cantone può inoltre prevedere disposizioni specifiche, che non vengono presentate in questo opuscolo. Si consiglia pertanto di consultare la legislazione cantonale per ulteriori dettagli.

### Questo opuscolo, relativo ai cantoni di Berna, Friburgo, Ginevra, Giura, Neuchâtel, Ticino, Vallese e Vaud, comprende:

- > un sommario a pagina 3 che riporta i titoli dei 13 capitoli trattati in questo opuscolo;
- > gli indirizzi utili alla fine dell'opuscolo;
- > un indice nell'ultima pagina per aiutarvi a trovare subito l'argomento di vostro interesse.

### Ogni capitolo è suddiviso in tre parti:

- > una breve sintesi dei diritti dei pazienti;
- > una sezione «In pratica», con spiegazioni per aiutarvi a comprendere appieno la legge;
- > una sezione «Per saperne di più», con le risposte alle domande più frequenti.

Alla fine dell'opuscolo, per ogni Cantone vi sono gli indirizzi delle organizzazioni che possono fornire ulteriori informazioni, consulenza, procedure di mediazione/conciliazione o di ricorso e che sono a vostra disposizione. Buona lettura!

*I servizi della salute pubblica dei Cantoni di Berna, Friburgo, Ginevra, Giura, Neuchâtel, Ticino, Vallese e Vaud.*



## IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

**Lei ha il diritto di ricevere informazioni chiare e appropriate sul suo stato di salute, sui possibili esami e trattamenti, sui benefici attesi e sui rischi potenziali, sulla prognosi e sugli aspetti finanziari del trattamento. Le informazioni sono destinate unicamente a lei. Gli operatori sanitari sono tenuti al segreto professionale nei confronti di altre persone (vedi capitolo 6).**

**Al momento dell'ammissione in un istituto di cura riceverà informazioni, in forma cartacea o elettronica, sui suoi diritti e doveri e sulle condizioni del suo soggiorno.**



### IN PRATICA

L'operatore sanitario, e in particolare il medico, deve informarla spontaneamente in termini chiari e comprensibili. Deve fornirle tutte le informazioni necessarie, in modo obiettivo e completo, affinché possa acconsentire al trattamento con cognizione di causa. Ha il diritto di porre domande, chiedere spiegazioni e, se necessario, segnalare che non ha compreso le informazioni. In caso di dubbio, può chiedere un secondo parere medico e consultare un altro operatore sanitario di sua scelta.

#### **Il diritto all'informazione, tuttavia, può essere limitato in alcuni casi particolari:**

- > se rinuncia in maniera esplicita al diritto di essere informato, ad esempio se non desidera conoscere la sua diagnosi; la rinuncia al diritto di essere informato, in questo caso, non equivale alla rinuncia al diritto alle cure;
- > in caso di emergenza, se non è in grado di ricevere informazioni, queste possono essere posticipate. Il suo rappresentante terapeutico e le persone a lei vicine saranno avvisati e informati non appena possibile;
- > nel caso di misure terapeutiche di routine non invasive e che non comportano rischi per la salute, come un prelievo di sangue o la misurazione della pressione arteriosa. Il suo consenso è allora tacito.

Se non è capace di discernimento, le informazioni devono essere date alla persona autorizzata a rappresentarla (vedi capitolo 3). Il segreto professionale è pertanto tolto nei confronti del suo rappresentante, nella misura in cui ciò sia necessario.

Ogni persona che risiede in un istituto per anziani ha diritto a un contratto di accoglienza scritto (che può essere integrato da un contratto di assistenza se la persona è incapace di discernimento) che la informa sui servizi forniti dall'istituzione, sul loro costo, sul diritto alla protezione dei dati e al segreto professionale, nonché sui propri obblighi e sulle norme che regolano la vita comunitaria. Se la persona è incapace di discernimento, il contratto viene firmato dal suo rappresentante.

### PER SAPERNE DI PIÙ

#### **Quali domande può porre al suo medico prima di un trattamento?**

- > Ci sono alternative più semplici e sicure?
- > Quali sono i benefici e i rischi?
- > Con quali probabilità possono verificarsi?
- > Che cosa succede se non faccio nulla?
- > Che cosa posso già fare io per la mia salute?

#### **Perché richiedere un secondo parere medico?**

Il secondo parere medico non è un atto di sfiducia nei confronti dell'operatore sanitario. Il suo scopo è quello di fornirle informazioni migliori in modo che possa decidere con cognizione di causa se acconsentire o meno al trattamento che le viene proposto. Questo approccio può essere utile quando le viene proposto un intervento chirurgico non urgente o un trattamento impegnativo. Non dimentichi di informarsi preventivamente presso la sua cassa malattia per conoscere se e come sarà finanziato questo secondo parere medico.

#### **A chi mi devo rivolgere per ottenere informazioni sulla presa in carico dei costi?**

L'operatore sanitario deve informarla in termini generali sui costi delle cure mediche e, più specificamente, se un trattamento, un intervento o i relativi onorari non sono coperti dalle assicurazioni sociali o private.

Il suo contratto di assicurazione indica quali spese è tenuto a sostenere (franchigia e quota di partecipazione). In caso di dubbi, il suo assicuratore potrà fornirle tutti i dettagli, anche in caso di ricovero fuori Cantone (vedi capitolo 4).

#### **Sono stato invitato a partecipare a un progetto di ricerca medica. Ci saranno conseguenze se rifiuto?**

La partecipazione a un progetto di ricerca o a uno studio avviene sempre su base volontaria. Non dovrà subire alcun inconveniente se non partecipa. Il suo consenso a partecipare a un progetto di ricerca o a uno studio di questo tipo deve essere dato per iscritto ed è valido solo se lei è stato sufficientemente informato in anticipo sull'obiettivo e sullo scopo della ricerca, nonché sui rischi e benefici e sul trattamento dei dati. Di norma, ciò avviene tramite la consegna di materiale informativo e colloqui esplicativi. Può ritirare il suo consenso in qualsiasi momento, senza dover giustificare la sua decisione. In questo caso i suoi dati saranno cancellati o resi anonimi. Per maggiore sicurezza può chiedere conferma di ciò che accadrà ai suoi dati.

## IL CONSENSO LIBERO E INFORMATO

Se lei ha la capacità di discernimento nessun trattamento può essere eseguito senza il suo consenso libero e informato, che lei sia adulto o minorenne.

Il consenso è libero quando non viene esercitata su di lei nessuna pressione psicologica o temporale, nessuna coercizione e nessuna minaccia.

Il consenso è informato quando lei prende la sua decisione con cognizione di causa, dopo essere stato adeguatamente informato (vedi capitolo 1).



### IN PRATICA

Per poter decidere se dare o meno il suo consenso libero e informato, deve essere stato adeguatamente informato dall'operatore sanitario che è tenuto a fornirle informazioni sufficienti e adeguate. Dopo averci riflettuto, se è capace di discernimento, mantiene il diritto di cambiare idea e di ritirare il suo consenso. Ha il diritto di rifiutare un trattamento, di interromperlo o di lasciare un istituto di cura in qualsiasi momento. In questo caso, l'operatore sanitario la informerà dei rischi che questa decisione comporta e potrà chiederle di confermarla per iscritto (firmando un modulo di dimissione). Spetterà allora a lei assumersi i rischi che potrebbero essere associati al rifiuto del trattamento.

Le misure di coercizione, siano esse sotto forma di contenzione o di trattamento senza il suo consenso, sono vietate, tranne nei casi previsti dalla legge (vedi capitolo 5).

Alcune disposizioni di legge permettono di limitare la libertà individuale. È il caso, ad esempio, della legge sulle epidemie, che per scopi di salute pubblica consente di ricoverare persone affette da determinate malattie contagiose o di ordinare l'isolamento o la quarantena contro la volontà di una persona.

## PER SAPERNE DI PIÙ

### Che cos'è il discernimento?

Essere capaci di discernimento significa avere la facoltà di valutare una situazione e di prendere decisioni di conseguenza. Si presume che tutte le persone siano capaci di discernimento, ad eccezione dei bambini piccoli e delle persone che ne sono prive a causa di disabilità intellettive, disturbi psichici, ubriachezza o altre cause simili. Il fatto di soffrire di disturbi mentali, essere molto anziani, essere sotto curatela o minori non è sempre sinonimo di incapacità di discernimento. La capacità di discernimento viene valutata caso per caso, in funzione della situazione nella quale si trova e della decisione da prendere, in particolare del tipo di trattamento previsto.

### Qual è la prassi riguardante i minori?

In ogni caso, l'opinione del minore deve essere ascoltata e presa in considerazione per quanto possibile. In pratica, si parte dal principio che la capacità di discernimento si manifesti intorno all'età di 12 anni. Tuttavia, tra i 12 e i 16 anni la prudenza impone di valutare questa capacità in modo più approfondito, caso per caso, a seconda della maturità intellettuale del giovane paziente e del tipo di intervento medico. A partire dai 16 anni una maggiore presunzione di capacità di discernimento può essere supposta. In principio, prima dei 12 anni solo il rappresentante legale del minore è autorizzato a dare un consenso libero e informato.

### L'operatore sanitario deve chiedere il mio consenso per ogni suo intervento?

In linea di principio sì, ma la forma di questo accordo può variare. Se si tratta di cure non invasive o di routine, come ad esempio un prelievo di sangue o un controllo della pressione arteriosa, il suo consenso è tacito. Altrimenti, l'operatore sanitario deve chiederle chiaramente se è d'accordo a ricevere il trattamento che le viene proposto.



## LE DIRETTIVE ANTICIPATE E IL RAPPRESENTANTE IN CASO DI INCAPACITÀ DI DISCERNIMENTO

Se lei ha la capacità di discernimento, può redigere delle direttive anticipate che le consentono di determinare i trattamenti medici ai quali intende acconsentire o meno e di nominare un rappresentante terapeutico nel caso in cui perda la sua capacità di discernimento.

In un mandato precauzionale può anche designare una persona incaricata di decidere per lei sulla scelta delle cure da prestarle in situazioni nelle quali non è più in grado di esprimersi (rappresentante terapeutico).

Il mandato precauzionale le consente anche, se ha l'esercizio dei diritti civili (essendo maggiorenne e capace di discernimento), di incaricare una persona di fornirle assistenza personale, di amministrare il suo patrimonio o di rappresentarla nei rapporti giuridici con terzi. Questo mandato deve essere interamente scritto a mano, datato e firmato da lei stesso o redatto da un notaio.



### IN PRATICA

Nel caso in cui non abbia più la capacità di discernimento, l'operatore sanitario deve appurare se ha redatto o meno delle direttive anticipate, se ha designato un rappresentante o se ha un curatore nominato da un'autorità regionale di protezione (ARP).

L'operatore sanitario ha l'obbligo di rispettare le sue volontà espresse nelle sue direttive anticipate. Tuttavia, deve essere a conoscenza di tali volontà. Per far conoscere chiaramente le sue volontà, le consigliamo dunque di fare in modo che al momento opportuno le persone interessate abbiano accesso a queste informazioni. In particolare, può consegnare una copia delle sue direttive anticipate al suo rappresentante, all'operatore sanitario che la cura, all'istituto di cura al momento dell'ammissione, alle persone a lei vicine, oppure inserirla nella sua cartella sanitaria informatizzata (CIP) (vedi capitolo 8).

**In caso di emergenza**, se non ha un rappresentante o non può essere consultato immediatamente, l'operatore sanitario agirà per il meglio nel suo interesse, tenendo conto della sua volontà presunta. In caso di ricovero a scopo di assistenza a causa di disturbi psichici, si applicano disposizioni particolari (vedi capitolo 5).

## PER SAPERNE DI PIÙ

### Come formulare le mie direttive anticipate?

Le sue direttive anticipate devono essere scritte, datate e firmate. Può scegliere la forma che desidera dare a questo documento e le voci che desidera includere. Il documento può essere redatto a mano, al computer o sotto forma di modulo. Non è necessario avere un testimone, ma si consiglia vivamente di parlarne con il proprio medico che potrà aiutarla a redigerlo e ad assicurarsi che sia comprensibile. Inoltre, molte organizzazioni hanno pubblicato moduli standard che possono fornire un utile quadro di riferimento (ad esempio Pro Senectute, la Federazione dei medici svizzeri, la Fondazione Dialog Ethik, Caritas, la Croce Rossa Svizzera, la Lega contro il cancro, ecc.).

Può annullare o modificare le sue direttive anticipate in qualsiasi momento. È consigliabile aggiornarle, datarle e firmarle ogni volta che si verifica un cambiamento significativo nel suo stato di salute e ogni tre o quattro anni, affinché corrispondano sempre alle sue volontà. Anche se non ha redatto delle direttive anticipate, può comunque far conoscere oralmente le sue preferenze.

### Chi mi può rappresentare in caso di incapacità di discernimento?

**Se ha dato disposizioni** (direttive anticipate o mandato precauzionale):

- > il rappresentante terapeutico che ha nominato nelle sue direttive anticipate
- > o la persona che beneficia di un mandato precauzionale, se tale mandato di gestione comprende disposizioni che le permettono di acconsentire o meno a un trattamento medico.

**Se non ha dato disposizioni:**

- > il curatore eventualmente nominato da un'autorità regionale di protezione (ARP) per aiutarla, assisterla o rappresentarla, il cui mandato comprenda anche gli aspetti medici
- > la o le persone che le forniscono assistenza personale regolare:
  - il suo coniuge o partner registrato
  - il suo convivente
  - i suoi discendenti
  - i suoi genitori
  - i suoi fratelli o sorelle

### Quali sono i poteri del rappresentante?

I poteri del rappresentante si esercitano a partire dal momento in cui lei non è più capace di discernimento.

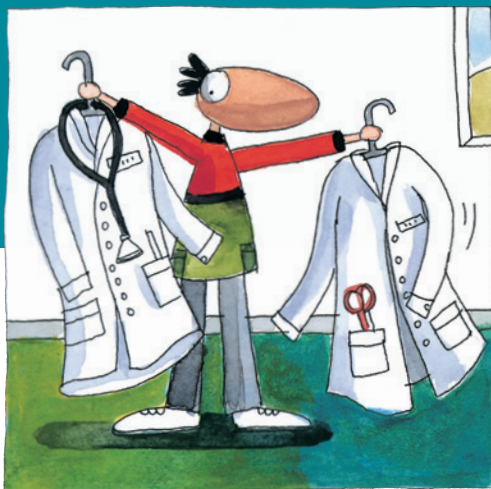
Il rappresentante designato deve decidere secondo la volontà presumibile e conformemente agli interessi della persona incapace di discernimento. Deve acconsentire o rifiutare il trattamento proposto. L'operatore sanitario è tenuto a fornirgli tutte le informazioni necessarie perché possa prendere una decisione (vedi capitolo 1).

Se l'operatore sanitario ritiene che la decisione presa dal rappresentante non sia nell'interesse del paziente o non rispetti la sua volontà presumibile, può rivolgersi all'ARP.

## IL DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA DEGLI OPERATORI SANITARI E/O DELL'ISTITUTO DI CURA

La sua libera scelta dell'operatore sanitario o dell'istituto di cura, dipende soprattutto dal modello di assicurazione sanitaria che ha scelto. Per questo motivo è essenziale conoscere le condizioni generali dell'assicurazione sanitaria obbligatoria o complementare che ha stipulato.

Optando per un particolare modello di assicurazione sanitaria, come ad esempio quello del medico di famiglia o della rete di cura, lei decide di rinunciare a una parte della sua libera scelta in cambio di una riduzione del premio dell'assicurazione sanitaria. Il catalogo e la qualità delle prestazioni coperte dall'assicurazione obbligatoria di base rimangono gli stessi.



### IN PRATICA

La sua libera scelta dipende anche dalla disponibilità e dall'area di competenza dell'operatore sanitario (per esempio del medico), nonché dalla missione e dalla disponibilità di letti e attrezzature dell'istituto di cura.

I trattamenti ospedalieri in clinica privata o fuori Cantone possono essere parzialmente o totalmente a suo carico. Si informi presso il suo medico di famiglia o l'istituto di cura interessato o chieda alla sua assicurazione sanitaria.

Negli ospedali pubblici o riconosciuti di interesse pubblico, deve accettare di essere curato dai professionisti che operano nell'istituto di cura. La sottoscrizione di un'assicurazione complementare consente di ampliare la scelta dell'operatore sanitario, dell'ospedale o della clinica che la prende in carico.

Se il trattamento avviene in regime ambulatoriale, ha la libera scelta dell'operatore sanitario al quale desidera rivolgersi, a meno che non abbia optato per un modello assicurativo che limita questa scelta (ad esempio, il modello del medico di famiglia).

### PER SAPERNE DI PIÙ

#### Cosa accade se mi devo recare d'urgenza in un ospedale fuori Cantone?

In caso di urgenza, può recarsi in qualsiasi ospedale in Svizzera. Il suo soggiorno sarà preso in carico dalla sua assicurazione sanitaria obbligatoria. Per urgenza si intende quando il suo stato di salute non le consente di essere trasportato in un ospedale del suo Cantone di domicilio.

#### E se scelgo un ospedale (o una clinica) fuori dal mio Cantone di domicilio, anche se la mia situazione non è urgente e non ci sono motivazioni mediche particolari?

Se, per motivi personali, sceglie un ospedale (o una clinica) fuori Cantone, sappia che i trattamenti potrebbero essere parzialmente o interamente a suo carico, rispettivamente a carico di un'eventuale assicurazione complementare da lei stipulata. È vivamente consigliato di informarsi preventivamente presso l'istituto di cura interessato o presso la propria assicurazione e di ottenere da quest'ultima una conferma scritta di garanzia di presa in carico dei costi.

Se il trattamento medico di cui ha bisogno non è disponibile in un ospedale del suo Cantone di domicilio, può ottenerlo in un altro istituto di cura di un altro Cantone. Il suo medico di famiglia potrà consigliarla in merito (in questo caso, dovrà richiedere una garanzia di pagamento al suo Cantone di domicilio).

#### Posso scegliere il mio istituto per anziani?

In linea di principio ha la libera scelta dell'istituto per anziani in cui desidera risiedere e, se lo desidera, lo può cambiare. Tuttavia, compatibilmente con la procedura in vigore nel suo Cantone, sarebbe opportuno scegliere un istituto per anziani la cui competenza (geriatrica o psicogeriatrica) corrisponda al suo stato di salute. Deve anche sapere che l'istituto per anziani scelto potrà accettarla solo se ha una stanza/un letto disponibile per lei. È quindi consigliabile iscriversi con sufficiente anticipo per evitare lunghi tempi di attesa e per avere il tempo di raccogliere tutti i documenti necessari per il trasferimento.

Se desidera risiedere in un istituto per anziani privato o fuori Cantone, potrebbero esserle addebitati costi aggiuntivi. È quindi prudente informarsi preventivamente per iscritto presso l'istituto per anziani interessato.

#### Posso scegliere il mio medico se sono in un istituto per anziani?

Sì. Ha il diritto di consultare un medico esterno alla struttura, se lo desidera.

#### Posso ricevere delle cure a domicilio?

Sì, perché ogni Cantone dispone di servizi di assistenza e cura a domicilio, sia pubblici che privati. La presa in carico a domicilio, a seconda dell'intensità dell'assistenza, dipende dalla disponibilità di operatori sanitari e sociali, dalle caratteristiche architettoniche e dalle attrezzature dell'abitazione e anche dal suo stato di salute fisica e psichica.

#### Cos'è un appartamento protetto con assistenza medica e sociale? Posso beneficiarne?

Questo tipo di appartamento, sicuro e adattato alle norme per le persone con disabilità, è destinato a persone fragili autonome, disabili o in età AVS. Un alloggio adattato con supervisione medica e sociale le permette di rimanere più a lungo in una abitazione privata in buone condizioni. È un luogo che le assicura un ambiente sicuro e che privilegia l'interazione sociale. Per poterne beneficiare deve soddisfare determinati criteri e pagare un affitto.

#### Posso portare il mio animale domestico con me in un istituto per anziani o in un appartamento protetto-adattato?

Ogni istituto di cura può decidere se accettare o meno animali di compagnia. Ciò dipende anche dalla sua capacità di continuare a prendersene cura.

## LE MISURE DI COERCIZIONE

**Qualsiasi misura terapeutica applicata contro la sua volontà o nonostante la sua opposizione è considerata una misura coercitiva, che si tratti di una misura di contenzione o di un trattamento senza il suo consenso.**

**Lei deve poter dare il suo consenso alle terapie mediche che le vengono proposte in modo autonomo - vale a dire sulla base di informazioni affidabili, dopo una minuziosa valutazione e in accordo con i suoi valori personali.**

**Sebbene l'uso della coercizione sia di principio proibito, in medicina ci sono situazioni in cui il ricorso a misure coercitive è inevitabile.**



### IN PRATICA

Una misura di contenzione, che è una misura che limita la libertà di movimento (ad es. sorveglianza elettronica, polsieri, cinture addominali, collocazione in stanze di sicurezza, chiusura di porte, installazione di sponde per il letto o isolamento) può essere imposta da un medico in ospedale o in istituto per anziani dopo aver consultato l'équipe di cura.

Ciò presuppone che il suo comportamento rappresenti un serio pericolo per la sua salute, per la sua sicurezza o per quella degli altri, o che perturbi gravemente la vita comunitaria. Presuppone anche che la misura sia proporzionata e che altre misure meno restrittive abbiano fallito. Fatte salve le situazioni di emergenza, la misura che limita la sua libertà di movimento deve essere stata preventivamente discussa con lei. Non può essere giustificata da motivi economici, di semplificazione della routine o di alleggerimento del carico di lavoro del personale curante. Deve essere documentata e può essere imposta solo per un periodo limitato. Deve essere rivalutata regolarmente per decidere se è necessario mantenerla o se può essere revocata o sostituita da una misura più appropriata e meno restrittiva. Lei, o una delle persone a lei vicine, può in qualsiasi momento fare ricorso contro la misura presso l'ARP.

Un trattamento senza consenso è una misura medica applicata allo scopo di preservare o ripristinare la sua salute (ad esempio, in caso di disabilità intellettive, disturbi psichici, di grave stato di abbandono), ma senza che lei abbia dato il suo consenso. Tale trattamento è possibile solo a determinate condizioni molto restrittive, in particolare nel caso di ricovero a scopo di assistenza (ricovero coatto).

Il trattamento senza consenso è possibile solo se il mancato trattamento mette in serio pericolo la sua salute o la vita o l'integrità fisica di altri e se non esistono altre misure meno rigorose. A parte queste condizioni, in linea di principio non è mai possibile imporre un trattamento se ha la capacità di discernimento.

Se ha perso la sua capacità di discernimento (anche temporaneamente), il trattamento che le viene imposto deve essere prescritto da un medico. I suoi desideri saranno tenuti in considerazione per quanto possibile e il piano di trattamento dovrà essere stabilito con la persona autorizzata a rappresentarla in ambito medico o con la sua persona di fiducia in caso di ricovero a scopo di assistenza (vedi capitolo 3).

Le regole relative alle misure coercitive, quali i trattamenti senza consenso e le misure di contenzione, possono variare da un Cantone all'altro. Le consigliamo pertanto di consultare le diverse leggi cantonali.

### PER SAPERNE DI PIÙ

#### Come sono documentate le misure di contenzione e i trattamenti senza consenso?

Qualsiasi misura che limiti la libertà di movimento (contenzione) deve essere registrata in un protocollo e qualsiasi trattamento senza consenso deve essere registrato in un piano di trattamento. La persona autorizzata a rappresentarla deve essere informata di tale misura. Può esaminare il protocollo e/o il piano di trattamento in qualsiasi momento. È una protezione efficace contro gli abusi. Il protocollo deve in particolare indicare il nome della persona che ha preso la decisione, il tipo di misura, la sua durata e il suo scopo.

In caso di trattamento senza consenso, il medico deve comunicare la sua decisione per iscritto a lei e al suo rappresentante legale o alla sua persona di fiducia. Deve inoltre indicarle le vie di ricorso.

#### Come posso oppormi a una misura di contenzione o a un trattamento senza consenso?

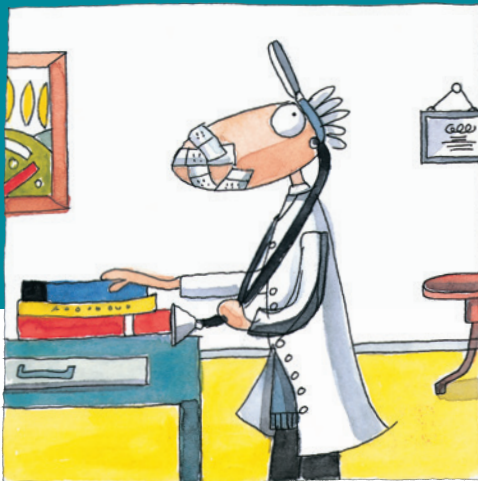
Lei stesso, il suo rappresentante legale, la persona autorizzata a rappresentarla in ambito medico o le persone a lei vicine potete rivolgervi agli organi competenti del suo Cantone per chiedere il divieto o la revoca di tali misure.



## IL SEGRETO PROFESSIONALE NEL SETTORE SANITARIO

Lei ha il diritto al rispetto della riservatezza dei suoi dati. Gli operatori sanitari hanno l'obbligo di rispettare il segreto professionale, noto anche come segreto medico. Devono tenere per sé tutte le informazioni di cui vengono a conoscenza nella pratica della loro professione.

Salvo eccezioni previste dalla legge, non possono trasmettere queste informazioni senza il suo consenso. Il segreto professionale si applica anche tra gli operatori sanitari.



### IN PRATICA

Il segreto professionale ha lo scopo di proteggere la sua sfera intima e privata e di proteggere i professionisti che hanno il dovere di mantenere il silenzio sulle questioni a loro affidate. È la base del rapporto di fiducia che si deve instaurare tra lei e i professionisti. Tuttavia, l'operatore sanitario può, o addirittura deve, trasmettere informazioni su di lei nei seguenti casi:

- > lei lo ha autorizzato a trasmettere informazioni a terzi;
- > una legge federale o cantonale obbliga il professionista o lo autorizza a informare le autorità (ad es. dichiarazione di malattie trasmissibili o di decessi sospetti, notifica in caso di inidoneità alla guida di un veicolo, ecc.);
- > in assenza di un'autorizzazione da parte sua o della legge, l'operatore sanitario può, per motivi importanti, chiedere di essere svincolato dal segreto professionale da parte dell'autorità competente del suo Cantone. L'autorità valuterà gli interessi della tutela della riservatezza rispetto agli interessi di terzi ad accedere a queste informazioni. Questo potrebbe essere il caso, ad esempio, se il medico ritiene che sia suo dovere informare i suoi discendenti se lei soffre di una malattia ereditaria.

## PER SAPERNE DI PIÙ

### Il mio medico può trasmettere informazioni su di me a un altro operatore sanitario?

Al fine di garantirle la migliore assistenza possibile, il suo medico sarà chiamato a trasmettere informazioni ad altri operatori sanitari coinvolti nel suo trattamento, in particolare in ospedale. Egli deve comunque mantenere il segreto professionale nei confronti degli altri operatori sanitari. La cartella informatizzata del paziente (CIP) le permette di condividere i suoi dati medici con gli operatori sanitari di sua scelta (vedi capitolo 8). È lei a concedere i diritti di accesso.

### Cosa succede al segreto professionale se le persone a me vicine desiderano ottenere informazioni sul mio stato di salute?

L'operatore sanitario ha il diritto di trasmettere a persone a lei vicine informazioni sul suo stato di salute solo se lei l'ha autorizzato. Tuttavia, se lei è incapace di discernimento e non ha un rappresentante, il medico può informare le persone a lei vicine sugli aspetti rilevanti del trattamento (vedi capitolo 3).

### Quali informazioni può trasmettere il mio medico al mio datore di lavoro?

Gli operatori sanitari hanno l'obbligo di rispettare il segreto professionale. Devono trattare tutte le informazioni ricevute in maniera confidenziale e non trasmetterle a terzi senza il suo consenso. Inoltre, il certificato medico deve contenere solo informazioni sulla sua capacità lavorativa e non sulla malattia di cui è affetto.

### Quali informazioni può trasmettere il mio medico alla mia assicurazione malattia?

L'istituto di cura o l'operatore sanitario che l'ha presa in carico deve redigere una fattura dettagliata e comprensibile per la sua assicurazione ed è tenuto a fornirgliene una copia. La sua compagnia di assicurazione può richiedere informazioni utili per il controllo della fatturazione delle prestazioni. Ogni scambio di informazioni mediche tra il medico curante e l'assicuratore passa attraverso il medico di fiducia della sua compagnia assicurativa, anch'esso tenuto al segreto professionale. Il personale amministrativo delle assicurazioni sanitarie, degli studi medici e degli istituti di cura è tenuto al segreto professionale.

### Gli operatori sanitari sono ancora tenuti alla riservatezza dopo il mio decesso?

Il segreto professionale permane anche dopo la morte. Le persone a lei vicine e il suo rappresentante possono ottenere informazioni dopo la sua morte solo se lo ha esplicitamente previsto (direttive anticipate, mandato precauzionale). In caso contrario l'operatore sanitario dovrà essere svincolato dal segreto professionale dall'autorità competente. Il mandato di rappresentanza cessa alla morte della persona interessata.

### Cosa succede se sono minorenne?

Il minore, come tutti gli altri, ha diritto alla protezione dei propri dati medici. Il segreto medico nei confronti dei genitori o dei rappresentanti (titolari dell'autorità parentale) non si applica in linea di principio fino a quando il minore non acquisisce la sua capacità di discernimento presunta all'incirca all'età di 12 anni. Quando sembra preferibile coinvolgere i genitori nel processo decisionale o tenerli informati, l'operatore sanitario deve prendersi il tempo necessario per spiegare al paziente minorenne l'importanza di condividere queste informazioni con i suoi genitori e consigliarlo di conseguenza. In questo modo il paziente minorenne potrà decidere, con cognizione di causa, quali informazioni desidera o meno trasmettere ai genitori o a un eventuale rappresentante legale. Se l'operatore sanitario ritiene che la situazione presenti il rischio di mettere in pericolo l'integrità o lo sviluppo del minore, può segnalare il caso all'ARP o chiedere consiglio al medico cantonale, presentando la situazione del minore in forma anonima.

## L'ACCESSO ALLA CARTELLA SANITARIA

Lei ha il diritto di consultare la sua cartella sanitaria e di farsene spiegare il significato. A seconda del Cantone, può richiedere una copia o l'originale che potrà consegnare all'operatore sanitario di sua scelta.



### IN PRATICA

Lei ha accesso alla sua cartella sanitaria nella sua completezza, in forma cartacea o su supporto informatico. Essa contiene, in particolare, le constatazioni oggettive dell'operatore sanitario (la sua storia medica, diagnosi, decorso della malattia, ecc.) e i dettagli del trattamento (farmaci prescritti, risultati di analisi e radiografie, rapporti di interventi chirurgici o di degenze ospedaliere, certificati, ecc.).

Questo diritto di accesso non si estende alle informazioni riguardanti o provenienti da altre persone e che sono coperte dal segreto professionale, né alle annotazioni personali redatte dall'operatore.

Inoltre, se l'operatore sanitario ritiene che la consegna della cartella possa avere gravi ripercussioni su di lei, può chiederle di consultarla in sua presenza o in presenza di un altro operatore sanitario scelto da lei.

I minorenni capaci di discernimento (vedi capitolo 2) possono richiedere essi stessi l'accesso alla propria cartella sanitaria.

### PER SAPERNE DI PIÙ

#### Che ne sarà della mia cartella se deciderò di rivolgermi a un altro operatore sanitario?

Può chiedere che la sua cartella le sia consegnata personalmente o che sia trasmessa al nuovo operatore sanitario che ha scelto. In caso di riluttanza o di rifiuto può rivolgersi agli organi competenti del suo Cantone, i cui recapiti sono riportati alla fine di questo opuscolo.

#### Cosa si intende per «annotazioni personali» dell'operatore?

Possono essere considerate note personali solo gli appunti, scritti a mano o digitali, che non sono utili per la presa in carico e il trattamento del paziente. Gli altri documenti e annotazioni fanno parte della cartella e il paziente deve potervi accedere.

#### Per quanto tempo posso consultare la mia cartella?

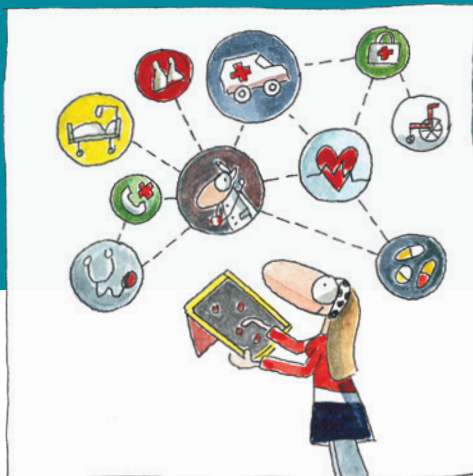
A seconda del Cantone, l'operatore sanitario deve conservare la sua cartella tra i 10 e i 20 anni dall'ultima consultazione o trattamento. In caso abbia cessato l'attività, può ritirare la sua cartella o lasciarla al suo successore. Se necessario si informi presso l'autorità sanitaria del suo Cantone.

#### Che ne sarà della mia cartella dopo il mio decesso?

La sua cartella rimane protetta dal segreto professionale anche dopo il suo decesso. Le persone a lei vicine o terzi possono tuttavia avere accesso a talune informazioni rilevanti se l'operatore sanitario viene svincolato dal segreto professionale dall'autorità competente (ad esempio per una consulenza genetica o nell'ambito di un procedimento giudiziario).

## LA SANITÀ DIGITALE E LA CARTELLA INFORMATIZZATA DEL PAZIENTE (CIP)

Lei ha il diritto di disporre di una cartella informatizzata del paziente (CIP) e di partecipare così alla gestione dei suoi dati sanitari, accedendo alle sue informazioni per via informatica. La cartella informatizzata del paziente (CIP) si colloca in un ambiente digitale più ampio, noto come sanità digitale, che comprende tutte le tecnologie dell'informazione e della comunicazione dedicate alla salute. Queste, tra le altre cose, comprendono le cartelle sanitarie informatizzate, la telemedicina, le applicazioni mobili, i dispositivi connessi, ecc.



### IN PRATICA

#### La CIP

I suoi dati medici sono memorizzati principalmente dai fornitori di cure che si occupano di lei, come il suo medico di famiglia, il suo terapeuta, il suo farmacista, gli istituti di cura. L'obiettivo della CIP è quello di raccogliere in modalità informatica una copia dei principali dati archiviati dai vari professionisti che si occupano della sua salute, al fine di facilitare lo scambio di informazioni tra di essi. La CIP fornisce una visione d'insieme dei suoi dati sanitari e facilita il processo decisionale congiunto. Disponibile su Internet, appartiene a lei e il suo accesso è protetto e sicuro. Può consultarla liberamente.

#### La telemedicina

La telemedicina permette di essere collegato a distanza con un operatore sanitario. Tuttavia, non evita di doversi recare in ospedale o dal suo medico per ulteriori esami che non possono essere eseguiti a distanza. Questo tipo di consultazione equivale a una normale consultazione con il medico di famiglia e consente di prescrivere ricette mediche. Per tali prestazioni il medico è autorizzato a emettere una fattura, per cui può essere utile contattare la propria compagnia assicurativa per verificare se questo servizio è coperto.

### Le applicazioni mobili e i dispositivi connessi

Possono essere suddivisi in due categorie. La prima comprende le applicazioni e i dispositivi connessi prescritti o installati da un operatore sanitario, la seconda comprende le applicazioni e i dispositivi connessi liberamente disponibili sul mercato, come l'orologio connesso. Quest'ultimo permette di misurare i propri parametri come il peso, i livelli di ossigeno nel sangue, la pressione arteriosa, l'attività fisica e così via. Vorremmo richiamare la sua attenzione sul fatto che le applicazioni e i dispositivi connessi non sempre beneficiano di elevati livelli di sicurezza per quanto riguarda la protezione e l'archiviazione dei suoi dati personali, a differenza della CIP che è completamente securizzata a livello nazionale.

### PER SAPERNE DI PIÙ

#### Quali informazioni sono contenute nella CIP?

La CIP contiene i documenti sanitari che la riguardano e che sono indispensabili ad assicurare il monitoraggio delle sue cure. Questi documenti sono depositati sia dai fornitori di cure (prescrizioni, rapporti di dimissione ospedaliera, risultati di laboratorio, referti radiologici e molto altro ancora) sia da lei stesso (ad esempio, le sue allergie, vaccinazioni, direttive anticipate, persone da contattare in caso di emergenza e così via).

#### Come posso aprire la mia CIP?

Le procedure per l'apertura di una CIP sono destinate ad evolversi nel tempo. Si prega di consultare le informazioni fornite dal proprio Cantone di domicilio all'indirizzo indicato alla fine di questo opuscolo.

#### Chi ha accesso alla mia CIP e quindi ai miei dati?

La CIP le appartiene ed è libero di decidere chi può accedervi nel caso di operatori sanitari.

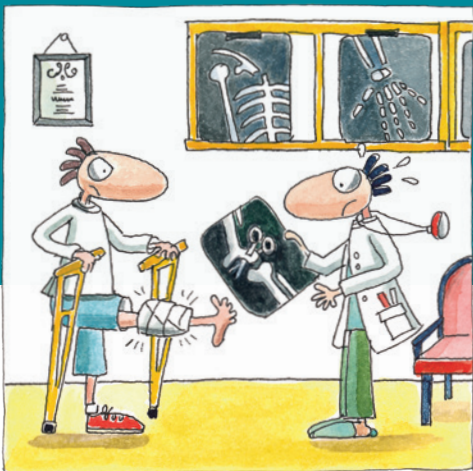
Se lo desidera, può designare un rappresentante di sua scelta per gestire la cartella al posto suo e consentirgli l'accesso.

Le assicurazioni private e pubbliche, i datori di lavoro e lo Stato non hanno accesso alla sua cartella.

In caso di emergenza, se non è in grado di concedere i diritti di accesso al personale medico-infermieristico, questo potrà comunque accedere alla sua cartella e ottenere le informazioni necessarie per curarla, a meno che non abbia escluso questa possibilità nella sua CIP. In tal caso, riceverà immediatamente un'e-mail e/o un SMS che la informerà dell'accesso alla sua cartella.

## L'ERRORE MEDICO

In caso di errore medico, con conseguente danno alla sua salute, lei ha il diritto di chiedere spiegazioni al professionista che l'ha curata, ponendo tutte le domande necessarie per capire cosa è successo. Ha anche il diritto di ottenere un secondo parere medico e di rivolgersi a un'associazione che difende i diritti dei pazienti per ulteriore supporto. In questa situazione, può tentare una trattativa amichevole con il professionista o l'istituto di cura coinvolto. Se nonostante ciò permangono dubbi o disaccordi, può richiedere una valutazione medica indipendente e, a seconda dell'esito, ottenere o meno un risarcimento.



### IN PRATICA

La professione medica comporta dei rischi che possono verificarsi e dare luogo a eventi indesiderati. Questi possono essere inaspettati o prevedibili. È possibile prevenire alcuni rischi, ma non tutti (ad esempio, i rischi di complicanze note ma non evitabili).

In medicina non esiste il rischio zero perché ogni atto medico comporta dei rischi, perciò l'insorgere di complicazioni in seguito a un trattamento non implica automaticamente la responsabilità dell'operatore sanitario. Il mandato che lega l'operatore sanitario al suo paziente non implica l'obbligo del risultato.

Si parla di errore medico colposo quando un'inadempienza può essere ricondotta all'operatore sanitario. Ad esempio, se ha agito senza aver preventivamente informato o ottenuto il consenso libero e informato del paziente, o se è venuto meno al suo dovere di diligenza non rispettando le regole dell'arte o le regole della buona pratica della sua professione.

Errare è umano e nessuno è infallibile, nemmeno gli operatori sanitari. Per trarre insegnamento dagli errori ed evitare che si ripetano, le strutture sanitarie hanno istituito appositi sistemi di gestione degli errori che li registrano e li analizzano ai fini di un miglioramento continuo.

## PER SAPERNE DI PIÙ

### Quali misure posso adottare se ho dei dubbi sull'assistenza prestata?

In caso di controversia relativa a un'evoluzione sfavorevole inattesa, a sue spese può chiedere un secondo parere a un altro operatore sanitario di fiducia (vedi capitolo 7).

Alcuni istituti di cura mettono anche a disposizione dei pazienti un ufficio preposto alla mediazione.

### Cosa devo fare se ritengo di essere stato vittima di un errore medico?

Innanzitutto, è necessario contattare l'operatore sanitario interessato o la direzione dell'istituto di cura in cui esercita, per ottenere spiegazioni.

Se l'operatore sanitario ammette un errore, egli stesso o l'istituzione sanitaria da cui dipende possono attivare la propria assicurazione di responsabilità civile, se necessario.

Se rimane aperta la questione se il danno alla salute sia il risultato di una complicanza dovuta al caso (rischio insito all'attività sanitaria), e quindi sia senza colpa, o se sia il risultato di un errore di un medico, può richiedere una perizia alla Federazione dei Medici Svizzeri (FMH) consultando preliminarmente l'istituto di cura interessato. Il costo di una perizia dipende dalla complessità del caso. A seconda delle risultanze è possibile richiedere un risarcimento direttamente al medico, oppure avviare una procedura civile davanti al tribunale.

Può anche contattare l'autorità sanitaria del suo Cantone, responsabile della vigilanza sugli operatori sanitari e sugli istituti di cura.

In caso di sospetto di reato ci si può anche rivolgere alle autorità penali.

All'occorrenza, può rivolgersi a un avvocato o a un'organizzazione di consulenza per i pazienti (vedi indirizzi utili) per farsi assistere nella procedura.

## IL DIRITTO DI ESSERE ACCOMPAGNATI E ASSISTITI

Quando è ricoverato in un istituto di cura ha il diritto ad assistenza e a consigli per tutta la durata della degenza, nonché al sostegno di persone a lei vicine. Può anche ricorrere a un accompagnatore esterno, che può essere membro di un'associazione di pazienti o meno.

Se riceve delle cure a domicilio, può essere assistito e accompagnato da un familiare curante che l'aiuta regolarmente a svolgere tutte o alcune attività della vita quotidiana, consentendole di rimanere a casa. Il familiare curante è di solito un membro della sua famiglia e ha un rapporto affettivo con lei.

I familiari curanti possono fornire l'assistenza di base di cui sono capaci o per la quale hanno ricevuto un'istruzione. La cura della persona è generalmente fornita da servizi di assistenza e cura a domicilio o da una persona qualificata; l'assistenza di persone a lei vicine e di operatori professionali è complementare.

I familiari curanti possono beneficiare di prestazioni di sgravio o di sostegno, o di un supporto per l'acquisizione di competenze da parte del loro Cantone di domicilio o del loro datore di lavoro (vedi indirizzi utili).



### IN PRATICA

Una persona di fiducia, una persona vicina, un rappresentante o un altro accompagnatore può assisterla in tutte le questioni che riguardano la sua salute. Queste persone possono essere presenti, su sua richiesta, durante gli incontri con gli operatori sanitari o con altre istituzioni.

Possono di fatto:

- > fornirle consigli e sostegno morale, spirituale e umano;
- > aiutarla a compensare la mancanza di relazioni sociali, in particolare se non riceve visite da parte di parenti o amici;
- > aiutarla a fare le scelte giuste e assisterla nel disbrigo delle formalità legate alla sua ospedalizzazione o al soggiorno in un istituto per anziani;

> sollevarla dalle sue incombenze amministrative, nell'organizzazione delle sue cure e nelle attività quotidiane. Solo i rappresentanti (vedi capitolo 3) possono sostituire il paziente in caso di incapacità di discernimento. La persona di fiducia può aiutare e accompagnare il paziente (senza rappresentarlo), indipendentemente dalla sua capacità di discernimento.

Quando una persona viene ricoverata a scopo di assistenza (ricovero coatto), ha il diritto di avvalersi di una persona di fiducia che la assisterà per tutta la durata del soggiorno.

La persona di fiducia deve essere consultata quando si devono attuare misure di contenzione. Tenere conto di questa terza figura nel percorso può, in alcuni casi, attenuare in parte l'impatto psicologico che una misura di contenzione può avere sul paziente e garantirne la legittimità.

In alcuni Cantoni, organizzazioni indipendenti senza scopo di lucro forniscono accompagnatori (vedi indirizzi utili).

### PER SAPERNE DI PIÙ

#### Posso ricevere visite da chiunque durante il soggiorno in un istituto di cura?

Sì, per tutta la durata della permanenza in un istituto di cura, potrà ricevere le visite di chiunque desideri (ad esempio, genitori, parenti, conoscenti, ospiti, medico curante) negli orari stabiliti per le visite, a meno che non vi siano gravi controindicazioni mediche (ad esempio, rischio di contagio, particolare situazione epidemica o terapia intensiva). Ai visitatori e ai parenti può essere chiesto di lasciare temporaneamente la stanza se il paziente necessita di cure. Ha anche il diritto di rifiutare le visite se desidera riposare o non essere disturbato.

#### Quali sono i miei principali diritti se entro in un istituto per anziani?

Mantiene gli stessi diritti e le stesse libertà di qualsiasi altro cittadino e può esercitarli in qualsiasi momento, come ad esempio:

- > il rispetto della privacy, della dignità, delle scelte di vita e delle proprie convinzioni;
- > il diritto di esprimere le proprie scelte e i propri desideri. L'istituto per anziani è tenuto a fornirle tutte le informazioni utili, a consultarla e a lasciarle il potere decisionale nelle questioni che la riguardano;
- > la sua libertà di movimento, in particolare il suo diritto di uscire dalla struttura, tenendo conto dell'organizzazione generale dell'istituto per anziani (vedi capitolo 5);
- > gestire i propri affari personali, esercitare i propri diritti civici, inviare e ricevere posta ed effettuare telefonate;
- > mantenere la propria rete sociale;
- > il diritto al suicidio assistito in alcuni Cantoni.

In un luogo di vita collettiva, i diritti implicano anche doveri nei confronti degli altri residenti e del personale, nonché il rispetto delle regole interne che assicurano una convivenza armoniosa e sicura.



## LA DONAZIONE DI ORGANI E TESSUTI

**Lei ha il diritto di decidere, mentre è in vita, di donare i suoi organi per trapianto.**

**Al più presto entro il 2026, è il principio del consenso esplicito che si applica. Il prelievo di organi o tessuti da una persona deceduta è autorizzato solo se questa ha dato il proprio consenso.**

**Probabilmente a partire dal 2026, la Svizzera adotterà il principio del consenso presunto in senso lato. Ogni persona è considerata un donatore di organi e tessuti, a meno che in vita abbia dichiarato di non voler donare i propri organi. Se la volontà del defunto è sconosciuta, spetta agli stretti congiunti prendere questa decisione, rispettandone la volontà presunta. In assenza di documentazione e di stretti congiunti, il prelievo di organi è vietato.**

**La donazione di organi, tessuti o cellule è gratuita; è vietata la vendita.**



### IN PRATICA

Se ha la capacità di discernimento, in linea di principio a partire dai 16 anni ha il diritto di esprimere le sue volontà. La donazione di organi, tessuti e cellule è possibile fino a un'età avanzata.

Le volontà del defunto hanno la precedenza su quelle degli stretti congiunti e della persona di fiducia, quindi è importante esprimere le proprie volontà come segue:

- > parlandone con le persone più vicine;
- > portando con sé una tessera di donatore;
- > registrando le proprie volontà nelle direttive anticipate o nella propria CIP;
- > iscrivendosi al registro nazionale per la donazione di organi e tessuti a partire dal 2026.

In assenza di tale dichiarazione di volontà gli stretti congiunti dovranno dare il loro consenso, rispettando dopo il decesso la sua presunta volontà. Tuttavia, se ha delegato a una persona di fiducia la facoltà di prendere una decisione in merito a un prelievo, questa persona agirà al posto dei suoi parenti più prossimi. Se non ci sono familiari o una persona di fiducia, o se non è possibile contattarli, sarà comunque vietato effettuare un prelievo.

Le donazioni da una persona vivente sono autorizzate alle seguenti condizioni: il donatore deve essere maggiorenne e capace di discernimento, egli deve dare il suo consenso libero e informato per iscritto, il prelievo non deve comportare rischi gravi per la sua vita o la sua salute e il ricevente non può essere curato con un altro metodo terapeutico di pari efficacia. La donazione e il prelievo di organi sono gratuiti.

Ulteriori informazioni possono essere ottenute presso gli organismi elencati alla fine di questo opuscolo (vedi indirizzi utili).

### PER SAPERNE DI PIÙ

#### Si può cambiare idea sulla donazione degli organi?

Sì, può cambiare idea in qualsiasi momento. A tal fine è necessario rendere nota la propria nuova volontà seguendo le raccomandazioni di cui sopra.

#### Chi sono gli stretti congiunti secondo la legislazione federale sui trapianti?

- > il coniuge, il partner registrato o la persona che aveva una relazione di fatto con il defunto;
- > figli, genitori, fratelli e sorelle;
- > nonni e nipoti;
- > altre persone che avevano un rapporto stretto con la persona deceduta, come ad esempio un familiare curante.

#### Cosa accade quando si viaggia all'estero?

La questione della donazione di organi può sorgere anche quando si viaggia all'estero, ad esempio in caso di incidente mortale. Di norma si applica la legge del Paese in cui si soggiorna. È quindi importante portare con sé un documento che attesti la propria volontà.

## L'ACCOMPAGNAMENTO NEL FINE VITA

**Tutti abbiamo diritto a un fine vita dignitoso e sereno. Con l'obiettivo di mantenere o preservare la qualità della vita fino alla fine sono state create condizioni quadro affinché tutte le persone in fine di vita possano beneficiare di cure e assistenza mediche appropriate e che soddisfino i desideri e le esigenze individuali della persona interessata.**

**Le persone in fine di vita hanno il diritto alle cure palliative che comprendono soprattutto il sollievo dai sintomi e dal dolore, le cure di conforto e, se lo desiderano, un adeguato sostegno psicologico, sociale e spirituale. Hanno inoltre il diritto di essere accompagnate e consigliate quando si rivolgono a un operatore sanitario (vedi capitolo 10).**



### IN PRATICA

La fine della vita non è facile da affrontare, sia per la persona interessata sia per i suoi cari. Possono sorgere diverse domande, come ad esempio: la persona deve essere ricoverata in una struttura specializzata, in un istituto per anziani o devono essere messe a disposizione tutte le risorse necessarie affinché possa continuare a vivere a casa propria?

Sebbene la stragrande maggioranza della popolazione desideri morire nella propria casa, solo il 20% delle persone interessate è attualmente in grado di farlo. A casa le persone vicine al paziente e gli operatori sanitari non dispongono delle stesse condizioni di sicurezza e delle stesse attrezzature presenti in ospedale. La scelta del luogo di morte dipende dallo stato di salute del paziente e dall'ambiente in cui si trova, dalla disponibilità degli operatori sanitari e, soprattutto, dal sostegno dei propri cari che devono dare prova di grande disponibilità e fare attenzione a non esaurirsi.

Nelle situazioni di fine vita gli istituti di cura devono consentire al paziente di essere assistito dalle persone a lui care, dal suo rappresentante, da una persona di fiducia o da un accompagnatore esterno (vedi capitolo 10), e ciò senza alcuna limitazione oraria.

Gli operatori sanitari non devono intraprendere o proseguire un trattamento o altre misure mediche contro la volontà espressa dal paziente. Se quest'ultimo non ha espresso la propria volontà e non è in grado di farlo, il medico prenderà in considerazione la volontà del suo rappresentante e poi quella delle persone a lui più vicine (vedi capitolo 3). Questo avviene quando il paziente è in coma profondo e irreversibile.

### PER SAPERNE DI PIÙ

#### Posso beneficiare di cure palliative?

Qualsiasi persona malata può richiedere di ricevere cure palliative in un istituto di cura o a domicilio, indipendentemente dall'età o dalla diagnosi. L'obiettivo delle cure palliative è di migliorare la qualità della vita delle persone interessate, fino alla fine della loro vita.

#### Le persone a me care possono beneficiare di un supporto durante il periodo di fine vita?

Quando una malattia ha un decorso lento, le persone più vicine sono generalmente presenti per sostenere e assistere la persona malata. A volte, però, possono sentirsi impotenti di fronte alla malattia e soffrire anch'esse. Nei momenti che precedono la morte, le persone care devono affrontare emozioni particolari e possono sentire il bisogno di un sostegno. Possono sempre chiedere aiuto e sostegno agli operatori sanitari e alle organizzazioni dedicate all'accompagnamento di fine vita.

#### Posso beneficiare di un supporto spirituale?

L'accompagnamento spirituale può portare sollievo e ridare fiducia, serenità e speranza. Che sia religioso o meno, l'accompagnamento spirituale si basa soprattutto sull'ascolto attivo e aperto per consentire alla persona che soffre di esprimersi liberamente. Questo servizio è disponibile presso il cappellano dell'istituto di cura in cui lei è ricoverato o nella sua regione.

#### Posso richiedere il suicidio assistito?

Il suicidio assistito non è punibile se è attuato senza motivi egoistici. Consente a una persona di suicidarsi assumendo una sostanza letale che un'altra persona mette a sua disposizione.

Il suicidio assistito è regolamentato in alcuni Cantoni. Per poterne beneficiare deve avere la capacità di discernimento, persistere nella sua richiesta di suicidio, soffrire di sintomi di una malattia e/o di gravi limitazioni funzionali giudicate insopportabili ed essere in grado di assumere da solo la sostanza letale.

Nella maggior parte degli ospedali e degli istituti per anziani è possibile ricorrere al suicidio assistito in loco, soprattutto se esiste una normativa cantonale. In caso contrario, ciò dipende dalla buona volontà dell'istituto di cura.

Gli operatori sanitari hanno il diritto di rifiutarsi di partecipare al suicidio assistito se questo è contrario alle loro convinzioni personali, etiche o religiose. Tuttavia, deve esistere un'alternativa per il paziente.

## I DOVERI DEI PAZIENTI

Se come paziente lei ha dei diritti che questo opuscolo intende farle conoscere, ha anche delle responsabilità e dei doveri che contribuiranno in modo determinante alla qualità delle cure che riceverà.

La sua partecipazione attiva, basata sulla comunicazione, sulla fiducia e sul rispetto reciproci, consentirà agli operatori sanitari e sociali che si occupano di lei di offrirle una prestazione il più possibile in linea con i suoi valori e desideri.



### LE SUE PRINCIPALI RESPONSABILITÀ

#### > La comunicazione

Dando ad ogni operatore sanitario le informazioni importanti sulla sua salute, necessarie per il suo trattamento, permette che le sia offerta la migliore assistenza possibile. Se dimentica o nasconde fatti importanti, come ad esempio un'allergia, non potrà incolpare delle conseguenze l'operatore sanitario. Naturalmente non può dare tutte le informazioni spontaneamente: spetta all'operatore sanitario porle le domande necessarie.

#### > La collaborazione

Per agire nel suo interesse è necessario che collabori al trattamento e che segua le prescrizioni mediche che ha accettato. In caso contrario rischia di perdere diritti o benefici. Ad esempio, se si discosta volontariamente dal trattamento prescritto, riduce le sue possibilità di guarigione e per questo non potrà rimproverare il suo medico.

#### > L'annuncio d'interruzione del trattamento

Può interrompere liberamente il trattamento. È però suo dovere informare il medico.

#### > Il rispetto

Se l'operatore sanitario che l'assiste deve rispettare la sua personalità e la sua dignità, anche lei deve ugualmente rispettare quella dell'operatore e delle altre persone malate che la circondano quando si trova in un istituto di cura. Questo implica trattare tutte le persone con rispetto e considerazione, indipendentemente da età, genere, origine etnica, orientamento sessuale, religione, stato di salute fisica o mentale o condizione sociale.

#### > L'applicazione del regolamento interno dell'istituto di cura

Questo regolamento protegge la sfera privata e la sicurezza di tutti. È suo dovere e interesse rispettarlo. Infine, non si sottolineerà mai abbastanza che una relazione trasparente permette di sviluppare un rapporto di fiducia e un contesto terapeutico di qualità che può contribuire a rendere la malattia e il trattamento più sopportabili.

### ALTRI DOVERI COME PAZIENTE

- > Rispettare gli appuntamenti e avvisare in caso di impedimento o di disdetta;
- > Rispettare le norme vigenti in materia di igiene e prevenzione delle infezioni;
- > Pagare le fatture in sospeso.

### PER SAPERNE DI PIÙ

#### Sono obbligato ad avere un'assicurazione sanitaria (LAMal)?

Chiunque viva in Svizzera o sia in possesso di un permesso di soggiorno di almeno tre mesi deve obbligatoriamente stipulare un'assicurazione contro le malattie e gli infortuni. Questa assicurazione di base dà a tutti diritto alle stesse prestazioni; le casse malati devono accettarla senza riserve per l'assicurazione di base.

#### Sono obbligato a pagare una fattura anche se non sono guarito?

Il paziente è obbligato a pagare gli onorari dovuti agli operatori sanitari, indipendentemente dal fatto che sia guarito o meno.

## INDIRIZZI UTILI PER LA SVIZZERA ITALIANA

### HA BISOGNO DI AIUTO, D'INFORMAZIONI O DI CONSIGLI?

#### Enti e istituzioni che possono fornire consigli sui diritti dei pazienti

#### ACSI – Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera Italiana

L'ACSI è attiva nella difesa dei diritti dei consumatori e dei pazienti. Il suo servizio di consulenza per i pazienti offre informazioni sui loro diritti e sui mezzi per farli valere se fossero stati violati, nonché sulle procedure da seguire in caso di presunti errori medici. Fornisce anche chiarimenti sulle fatture emesse dai fornitori di prestazioni sanitarie. Il servizio è riservato ai soci ed è gratuito per casi semplici.

Strada di Pregassona 33  
6932 Pregassona  
Tel. 091 922 97 55 (tasto 1)  
infoconsumi@acsi.ch  
www.acsi.ch

#### Organizzazione svizzera dei pazienti OSP

L'OSP offre consulenza gratuita per i soci sui diritti dei pazienti e in caso di presunto errore medico e dentistico - nella quota d'iscrizione è inclusa l'assicurazione per la protezione giuridica del paziente. Inoltre supporta nella redazione delle direttive del paziente e del mandato precauzionale e aiuta a trovare uno specialista per un secondo parere medico. Il servizio è riservato ai soci.

Casella postale 1077  
6501 Bellinzona  
Tel. 091 826 11 28  
info@spo.ch  
www.spo.ch/it/

#### Pro Mente Sana Antenna ticinese

Pro Mente Sana offre consulenza gratuita su questioni psicosociali e legali alle persone con disagio psichico, alle persone a loro vicine e ai professionisti.

Fondazione Svizzera Pro Mente Sana  
Via Agostino Maspoli 6  
6850 Mendrisio  
Tel. 091 646 83 49  
contatto@promentesana.ch  
www.promentesana.ch/it

#### Pro Senectute Ticino e Moesano

Pro Senectute Ticino e Moesano fornisce consulenze gratuite alle persone anziane a domicilio su questioni sociali, finanziarie, direttive anticipate e nell'ambito della prevenzione del maltrattamento.

Via Vanoni 8/10  
Casella postale 4664  
6904 Lugano  
Tel. (centralino) 091 912 17 17  
info@prosenectute.org  
www.prosenectute.org

#### Ufficio del medico cantonale

Tra le competenze dell'Ufficio del medico cantonale rientrano la vigilanza (garanzia della qualità delle cure), l'informazione sulle cure palliative, lo svincolo dal segreto medico e il preavviso medico in caso di ospedalizzazione fuori Cantone.

Via Dogana 16  
6501 Bellinzona  
Tel. 091 814 40 02  
dss-umc@ti.ch  
www.ti.ch/med

#### Ufficio di mediazione dell'assicurazione malattie

L'ufficio offre consigli e mediazione in caso di problemi e controversie tra gli assicurati e le casse malati per quanto riguarda l'assicurazione malattia obbligatoria e quella complementare. L'ufficio non è competente per domande relative a trattamenti medici o per la verifica dei premi di cassa malati. Il servizio è gratuito.

Casella postale 519  
6002 Lucerna  
Tel. 041 226 10 12  
www.om-kv.ch/it/offerta

#### Ombudsman dell'assicurazione privata e della SUVA

L'Ombudsman opera gratuitamente offrendo consigli e mediazione in caso di problemi e divergenze riguardanti le assicurazioni private e l'assicurazione contro gli infortuni.

Responsabile per la Svizzera Italiana:  
Avv. Marco Cereghetti  
Casella postale 1231  
6901 Lugano  
Tel. 091 967 17 83  
www.ombudsman-assicurazione.ch

#### Servizio per l'aiuto alle vittime di reati

Nel Cantone Ticino il servizio offre accoglienza a chi ha subito una violenza o un reato, dà informazioni sui propri diritti, sostiene e accompagna nella presa di decisione e nelle procedure penali e civili. Permette di beneficiare di un sostegno sociale, psicologico, medico, giuridico, materiale. Il Servizio è distribuito su 3 sedi regionali.

Tel. 0800 866 866  
dss-lav@ti.ch  
www.ti.ch/lav

#### Area di gestione sanitaria

Fornisce informazioni sulla copertura tariffale in caso di ospedalizzazione fuori Cantone.

Residenza governativa 1  
6501 Bellinzona  
Tel. 091 814 30 75  
dss-ags@ti.ch  
www.ti.ch/ags > Hospext

#### Donazione di organi

#### Swisstransplant

Informa sul tema del trapianto e della donazione di organi e tessuti (FAQ, tessera di donatore di organi, modello del consenso presunto, pubblicazioni).

Effingerstrasse 1  
Casella postale  
3011 Berna  
Tel. 058 123 80 00  
info@swisstransplant.org  
www.swisstransplant.org/it/  
oppure  
www.vivere-condividere.ch

#### Cartella informatizzata del paziente

#### Associazione e-Health Ticino – Informazioni

info@ehi.ch  
www.ehi.ch

#### Incaricato della protezione dei dati del Cantone Ticino

L'Incaricato cantonale della protezione dei dati vigila sull'uso e sull'elaborazione dei dati personali da parte di autorità cantonali e comunali, ospedali pubblici e privati e informa le persone interessate sui loro diritti, in particolare in merito alla cartella sanitaria.

Via Canonico Ghiringhelli 1  
6501 Bellinzona  
Tel. 091 814 45 00  
www.ti.ch/protezionedati > temi > sanità

#### Elaborazione del lutto

#### AMA-TI

Gruppo di auto-aiuto per persone in lutto in Ticino

Lega contro il cancro  
Tel. 091 820 64 40  
info@legacancro-ti.ch

Hospice Ticino  
Tel. 091 976 11 78  
info@hospice.ch  
www.auto-aiuto.ch

#### Debrisi – Associazione Debrifer della Svizzera Italiana

Assiste le persone colpite da una perdita, sia attraverso colloqui individuali, sia con l'animazione di gruppi di auto-aiuto.

c/o LK Communication etc.  
Via Cantonale 10  
6942 Savosa  
Tel. 076 403 15 55  
info@debrisi.ch  
www.debrisi.ch/associazione



## Commissioni e istituzioni di vigilanza

### Autorità regionali di protezione (ARP)

Nel Cantone Ticino le ARP sono le istituzioni che adottano misure di protezione a favore di persone maggiorenni o minorenni bisognose di aiuto e di assistenza. In Ticino esistono 16 ARP, le quali esercitano la loro funzione su altrettanti comprensori.

<https://arp-in-breve.ch/>

### Commissione giuridica in materia di assistenza sociopsichiatrica, Cantone Ticino

La Commissione giuridica (CG) in materia di assistenza sociopsichiatrica è l'organo giudiziario competente per dirimere i ricorsi presentati sulla base della Legge sull'assistenza sociopsichiatrica e quelli attinenti al rispetto della libertà individuale degli utenti delle unità terapeutiche riabilitative (UTR) pubbliche o private. La CG è competente in particolare nella verifica di tutte le condizioni dei ricoveri e dei trattamenti coatti.

Via Beroldingen 11  
6850 Mendrisio  
Tel. 091 816 43 51

### Commissione deontologica dell'Ordine dei medici del Cantone Ticino

La Commissione deontologica verifica, soprattutto su segnalazione del paziente, che i medici rispettino le norme di comportamento verso lo stesso paziente contenute nel Codice Deontologico della FMH. Non si esprime tuttavia su eventuali errori medici. Fornisce inoltre consulenza, con scopo conciliativo, in materia tariffale.

La procedura è completamente gratuita.

Ordine dei Medici del Cantone Ticino  
Via Cantonale – Stabile Qi  
6805 Mezzovico  
Tel. 091 930 63 00  
info@omct.ch  
www.omct.ch

### Commissione arbitrale della Società Svizzera Odontoiatri (SSO)

La commissione arbitrale ha competenze in caso di divergenze tra pazienti e medici dentisti su onorari e prestazioni. Il medico dentista deve essere membro della SSO-Ticino. La consulenza è gratuita.

segretariato@ssoticino.ch  
www.ssoticino.ch/domande-frequenti/

### Commissione di vigilanza sanitaria, Dipartimento della sanità e della socialità, Cantone Ticino

La commissione di vigilanza sanitaria è l'istanza competente nel Cantone Ticino ad esaminare le denunce in caso di violazione dei diritti dei pazienti. La denuncia può essere inoltrata dal paziente interessato, dal suo rappresentante legale e da ogni altra persona nell'interesse del paziente. La commissione non è competente per dirimere controversie di tipo finanziario.

c/o Ufficio di sanità  
Via Orico 5  
6501 Bellinzona  
Tel. 091 814 30 45  
dss-us@ti.ch  
www.ti.ch/ufficiosanita > Cosa facciamo

### Ufficio delle perizie extragiudiziarie della Federazione dei medici svizzeri (FMH)

Quando il paziente presume di aver subito danni alla salute in seguito a un errore di diagnosi o di trattamento può rivolgersi all'Ufficio delle perizie extragiudiziarie della FMH. Su richiesta dei pazienti l'Ufficio organizza, a determinate condizioni e a pagamento, perizie per casi di responsabilità medica civile.

Ufficio delle perizie extragiudiziarie FMH  
Casella postale  
3000 Berna 16  
Tel. 031 359 12 10  
www.fmh.ch/it/sulla-fmh/organizzazione/perizie-extragiudiziarie.cfm

## Indirizzi delle autorità sanitarie cantonali

### Canton de Berne

Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration du canton de Berne

Rathausplatz 1  
3011 Berne  
Tél. 031 633 79 20  
info.gsi@be.ch  
www.gsi.be.ch

### Canton de Fribourg

Service de la santé publique

Ch. des Mazots 2  
1700 Fribourg  
Tél. 026 305 29 13  
www.fr.ch/ssp

### République et canton de Genève

Office cantonal de la santé

Rue Adrien-Lachenal 8  
1207 Genève  
Tél. 022 546 50 00  
<https://www.ge.ch/organisation/ocs-office-cantonal-sante>

### République et canton du Jura

Service de la santé publique

Médecin cantonal  
Faubourg des Capucins 20  
2800 Delémont  
Tél. 032 420 51 33  
medecin.cantonal@jura.ch

### République et canton de Neuchâtel

Service de la santé publique

Rue de Tivoli 28 Case postale 1  
2002 Neuchâtel 2  
Tél. 032 889 62 00  
service.santepublique@ne.ch  
www.ne.ch/santepublique

### Repubblica e Cantone Ticino

Divisione della salute pubblica

Piazza Governo 7  
6501 Bellinzona  
Tel. 091 814 30 42  
dss-dsp@ti.ch  
www.ti.ch/dsp

### Canton du Valais

Service de la santé publique

Office du médecin cantonal  
Avenue de la Gare 23  
1950 Sion  
Tél. 027 606 49 00  
santepublique@admin.vs.ch  
<https://www.vs.ch/sante>

### Canton de Vaud

Direction générale de la santé

Avenue des Casernes 2  
1014 Lausanne  
Tél. 021 316 42 00  
info.santepublique@vd.ch

### Impressum :

Graphisme : mail@bastienramseyer.ch  
Illustrations : Haydé  
© DGS Vaud  
Édition : juillet 2024



## INDICE

### A

|  |                           |
|--|---------------------------|
| Accesso alla cartella sanitaria                | (7) 18                    |
| Accesso alle cure                              | (4) 12                    |
| Accesso alle proprie informazioni              | (3) 10                    |
| Accompagnamento nel fine vita                  | (12) 28                   |
| Accompagnamento spirituale                     | (12) 29                   |
| Ammissione in un istituto di cura              | (1) 6, (3) 10             |
| Animali  | (4) 13                    |
| Annotazioni personali dell'operatore sanitario | (7) 19                    |
| Appartamento protetto adattato                 | (4) 13                    |
| Applicazioni mobili e dispositivi connessi     | (8) 21                    |
| Assicurazione malattia                         | (12) 29                   |
| - Obbligo di assicurarsi                       | (13) 31                   |
| - Trasmissione d'informazioni                  | (6) 17                    |
| Assistenza personale                           | (3) 11, (10) 24           |
| Autorità regionale di protezione (ARP)         | (3) 10-11, (5) 14, (6) 17 |
| Autorità sanitaria                             | (7) 19, (9) 23            |

### C

|                                      |         |
|--------------------------------------|---------|
| Capacità di discernimento            |         |
| - Definizione                        | (2) 9   |
| - Minore                             | (2) 9   |
| Cartella informatizzata del paziente | (8) 20  |
| - Direttive anticipate               | (3) 10  |
| - Donazione d'organi                 | (11) 26 |
| Collaborazione al trattamento        | (13) 30 |
| Consenso dei congiunti               | (11) 27 |
| Consenso del paziente                |         |
| - Misure di coercizione              | (5) 15  |
| - Prima trattamento                  | (2) 9   |
| - Ricerca medica                     | (1) 7   |
| - Trasmissione d'informazioni        | (6) 17  |

|  |               |
|--|---------------|
| Consenso libero e informato                      |               |
| - Informazione da parte dell'operatore sanitario | (2) 8, (3) 10 |
| Consenso libero e informato                      | (2) 8, (9) 22 |
| Consenso tacito del paziente                     | (2) 8         |
| Conservazione della cartella                     | (7) 19        |
| Consultazione della cartella                     | (7) 19        |
| Contratto di assicurazione                       | (1) 7         |
| Contratto di assistenza                          | (1) 7         |
| Cure a domicilio                                 | (4) 13        |
| Cure palliative                                  | (12) 28       |

### D

|   |                  |
|---|------------------|
| Decesso                                   |                  |
| - Segreto medico                          | (6) 17, (7) 19   |
| - Sorte della cartella sanitaria          | (7) 19           |
| - Sospetto                                | (6) 16           |
| Dichiarazione di malattie trasmissibili   | (6) 16           |
| Dignità                                   | (10) 25, (12) 28 |
| Direttive anticipate                      | (3) 10, (4) 12   |
| - Capacità di discernimento               | (3) 10           |
| - Incapacità di discernimento             | (3) 11           |
| - In caso d'urgenza                       | (3) 10           |
| - Rappresentanza                          | (3) 11           |
| Diritto a essere consigliato              | (10) 24          |
| Diritto all'accompagnamento               | (10) 24          |
| Diritto all'informazione                  | (1) 6            |
| - Incapacità di discernimento             | (1) 7            |
| - Limitazioni                             | (1) 6            |
| Diritto d'accesso                         |                  |
| - Alla cartella                           | (7) 18           |
| Diritto di cambiare idea                  | (2) 8            |
| Diritto di consultare la propria cartella | (7) 18           |
| Disabilità intellettiva                   | (2) 9, (5) 15    |
| Donazione di organi                       |                  |
| - E tessuti                               | (11) 27          |
| - Viaggi all'estero                       | (11) 27          |

|                     |         |
|---------------------|---------|
| Dovere di diligenza | (9) 22  |
| Doveri dei pazienti | (13) 30 |
| Errore medico       | (9) 22  |

### F

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| Familiare curante  | (10) 29, (11) 27 |
| Fine vita supporto | (12) 28          |

### I

|  |                              |
|--|------------------------------|
| Incapacità di discernimento                  | (1) 6, (2) 9, (4) 12, (7) 18 |
| - Rappresentanza                             | (1) 6, (3) 11                |
| Informazione al medico da parte del paziente | (13) 30                      |
| Informazione del paziente                    | (1) 7, (2) 8, (8) 21         |
| Interruzione del trattamento                 | (13) 30                      |
| Istituto per anziani                         |                              |
| - Contratto di accoglienza                   | (1) 7                        |
| - Diritti dei pazienti                       | (10) 25                      |
| - Scelta dell'istituto di cura               | (4) 13                       |
| - Scelta del medico                          | (4) 13                       |
| - Suicidio assistito                         | (12) 29                      |

### L

|  |         |
|--|---------|
| Libera scelta                            |         |
| - Degli operatori sanitari               | (4) 12  |
| - Dell'istituto per anziani              | (4) 13  |
| - Dell'istituto di cura                  | (4) 12  |
| - Rinuncia parziale                      | (4) 12  |
| Libertà di movimento                     |         |
| - Istituto per anziani                   | (10) 25 |
| - Limitazione                            | (5) 15  |
| Limitazione del diritto all'informazione | (1) 6   |
| Limitazione della libertà individuale    | (2) 8   |

### M

|                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| Mandato precauzionale         | (3) 10-11 |
| Mediazione                    | (9) 23    |
| Medico di fiducia             | (6) 17    |
| Minori                        |           |
| - Capacità di discernimento   | (2) 9     |
| - Consenso libero e informato | (3) 10    |
| - Segreto medico              | (6) 17    |
| Misura di contenzione         | (5) 15    |
| - In caso d'urgenza           | (5) 14    |
| - Protocollo                  | (5) 15    |
| - Regole                      | (5) 15    |
| - Senza consenso              | (5) 15    |
| - Vie di ricorso              | (5) 15    |

### O

|                        |         |
|------------------------|---------|
| Obbligo di assicurarsi | (13) 31 |
|------------------------|---------|

### P

|                                      |                 |
|--------------------------------------|-----------------|
| Pagamento degli onorari              | (13) 31         |
| Perizia medica                       | (9) 22          |
| Persona abilitata a rappresentare    | (1) 7, (7) 18   |
| - Paziente incapace di discernimento | (1) 7, (3) 11   |
| Persona di fiducia                   | (5) 15, (10) 25 |
| Piano di trattamento                 | (5) 15, (10) 25 |
| Poteri di rappresentanza             | (3) 11          |
| Prelievo d'organo                    | (11) 26         |
| Presa in carico                      |                 |
| - Adattata                           | (4) 13, (12) 29 |
| - A domicilio                        | (9) 22, (10) 25 |
| - Dei costi                          | (1) 6-7         |
| Protezione della sfera privata       | (6) 16          |

**R**

|                                |                         |
|--------------------------------|-------------------------|
| Relazione di fiducia           | (6) 16                  |
| Responsabilità del curante     | (9) 22                  |
| Ricerca medica                 | (1) 7                   |
| Ricovero a scopo di assistenza | (3) 10, (5) 15, (10) 24 |
| Ricovero fuori Cantone         | (4) 13                  |
| Rifiuto di un trattamento      | (2) 8                   |
| Riservatezza dei dati          | (6) 16                  |
| Rispetto del segreto medico    | (6) 16                  |
| Rispetto della vita privata    | (11) 25                 |
| Ritiro del consenso            | (1) 7                   |

**S**

|   |                   |
|---|-------------------|
| Sanità digitale                                 | (8) 20            |
| Scambio d'informazioni                          | (8) 20            |
| Scelta del medico                               | (4) 13            |
| Scelta dell'istituto di cura                    |                   |
| - Per anziani                                   | (4) 13            |
| - Ospedale o clinica                            | (4) 12            |
| Secondo parere medico                           | (1) 6-7, (9) 23   |
| Segreto medico                                  | (6) 16-17, (7) 18 |
| - Assicurazione malattia                        | (6) 17            |
| - Dopo il decesso del paziente                  | (6) 17, (7) 18    |
| - Liberare                                      | (6) 16            |
| - Minore  | (6) 17            |
| - Nei confronti delle persone vicine            | (6) 16            |
| - Nei confronti di un altro operatore sanitario | (6) 16            |
| Soggiorno in un istituto di cura                | (10) 25           |
| Suicidio assistito                              | (12) 29           |
| Supporto spirituale                             | (12) 29           |

**T**

|  |               |
|--|---------------|
| Telemedicina                                     | (8) 20        |
| Trapianto  | (11) 26       |
| Trasmissione d'informazioni                      |               |
| - Al datore di lavoro                            | (6) 17        |
| - Con il consenso del paziente                   | (6) 17        |
| - Senza il consenso del paziente                 | (6) 17        |
| Trattamenti ospedalieri fuori Cantone            | (1) 7, (4) 12 |
| Trattamenti senza consenso                       | (5) 14        |
| - Protocollo                                     | (5) 15        |
| - Vie di ricorso                                 | (5) 15        |
| Trattamento                                      |               |
| - Informazione da parte dell'operatore sanitario | (1) 6         |

**U**

|                 |                       |
|-----------------|-----------------------|
| Urgenza         | (1) 6, (3) 10, (4) 12 |
| - Fuori Cantone | (4) 12                |

**V**

|   |                    |
|---|--------------------|
| Visita durante un soggiorno in istituto di cura | (10) 24            |
| Volontà del defunto                             | (11) 26            |
| Volontà del paziente                            | (3) 10-11, (12) 28 |
| Volontà sulla donazione d'organi                | (11) 26            |

## **Repubblica e Cantone Ticino**

Dipartimento della sanità e della socialità  
Piazza Governo 7  
6501 Bellinzona

Tel. 091 814 44 80

[dss-dir@ti.ch](mailto:dss-dir@ti.ch)

[www.ti.ch/dss](http://www.ti.ch/dss)