

Servizi al cittadino > I diritti del paziente

[Diritto alla qualità delle cure](#)

[Diritto all'informazione](#)

[Diritto di accesso alla documentazione medica](#)

[Diritto alla riservatezza](#)

[Diritto alla ricerca: la donazione dei tessuti e la partecipazione agli studi clinici](#)

[Diritto al reclamo e alla segnalazione](#)

[Diritto alla cura del dolore](#)

[Diritto alla sicurezza](#)

[Diritto alla protezione dal fumo: le scelte dell'INT in materia di tabagismo](#)

Diritto alla qualità delle cure

Il paziente ha diritto di ricevere le cure più efficaci oggi disponibili. A questo fine i Dipartimenti Clinici e di Ricerca interagiscono allo scopo di portare la ricerca e i suoi risultati direttamente al letto del malato.

L'Istituto mira a fornire al paziente cure personalizzate mediante un approccio multidisciplinare che tiene conto delle sue esigenze di salute, psicologiche e di preservare sempre una dignitosa qualità di vita. Questo in linea e in collaborazione con le cure adottate dai più qualificati centri oncologici internazionali. Gli iter diagnostico-terapeutici, le prestazioni infermieristiche e tecnico-sanitarie erogate, si basano su percorsi clinico-assistenziali elaborati secondo linee guida internazionali, protocolli clinici e terapie mirate a favore della personalizzazione della cura.

Tutte le Strutture dell'Istituto utilizzano nei confronti dei pazienti protocolli diagnostico-terapeutici, riferiti alle specifiche patologie, depositati presso le singole strutture.

Il servizio è erogato e improntato ai principi di rispetto della persona e della dignità umana, senza discriminazioni basate su età, sesso, religione, opinioni politiche, ceto sociale, condizioni di salute, di cortesia e sollecitudine nella relazione e di chiarezza e completezza nelle informazioni.

[indietro]

Diritto all'informazione

Il paziente ha diritto di ricevere:

informazioni tempestive e corrette su modalità di accesso ai servizi, tempi di attesa, prestazioni offerte informazioni comprensibili e complete sulla malattia, in termini di diagnosi, cura e decorso informazioni comprensibili e complete sui trattamenti cui verrà sottoposto e relativi rischi e disagi in modo da poter sottoscrivere un consenso informato.

[indietro]

Diritto di accesso alla documentazione medica

Durante il ricovero il paziente può prendere visione della propria cartella clinica. Alla dimissione può chiederne copia all'apposito ufficio situato al piano -2 blocco E. Gli orari di apertura al pubblico sono dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.00. Indirizzo e-mail di riferimento è [**ufficio.fotocopie@istitutotumori.mi.it**](mailto:ufficio.fotocopie@istitutotumori.mi.it).

Le telefonate, per qualsiasi eventuale ulteriore informazione, si ricevono dalle 15.00 alle 16.00 al numero 02 2390 2268. La documentazione viene rilasciata all'interessato o a un suo incaricato munito di delega con fotocopia del documento d'identità del richiedente. Questo va allegato anche nel caso di richiesta inviata per posta o via fax al numero 02 2390 3277.

In caso d'urgenza, la consegna avviene nel più breve tempo possibile e la domanda deve essere accompagnata da una specifica richiesta di urgenza con la relativa motivazione del medico o della struttura sanitaria. Il paziente, il medico di famiglia o lo specialista possono

chiedere di prendere visione anche di altri documenti clinici (quali radiografie oppure ecografie) prodotti in Istituto. Gli stessi documenti possono essere ottenuti in copia, rimborsando le spese di riproduzione.

E' possibile richiedere la spedizione della cartella clinica.

[indietro]

Diritto alla riservatezza

A garanzia della privacy, il giorno del loro ingresso in ospedale i ricoverati possono comunicare i nomi della/e persona/e - parenti, amici o medici - cui desiderano che il personale sanitario dell'Istituto trasmetta le informazioni relative alla loro malattia. Le persone non comprese in questo elenco non otterranno dai medici alcuna informazione sullo stato di salute e sulle cure del paziente . Il paziente ricoverato può chiedere che il suo nome non venga inserito negli elenchi dei degenti che sono a disposizione dei visitatori in portineria.

In occasione del primo accesso in INT per visite o esami finalizzati alla diagnosi, cura, riabilitazione e prevenzione, tutti i pazienti attraverso gli operatori del CUP e le segreterie di accettazione amministrativa, esprimono la propria volontà riguardo al consenso al trattamento dei propri dati personali e sensibili, per le diverse finalità dichiarate nel documento "informativa e consenso" ([allegato 1](#)), pubblicato sul sito web della Fondazione e esposto nei principali locali di accesso degli utenti e presso gli sportelli di accettazione amministrativa.

I referti e, se richieste con apposito modulo, le immagini degli esami vengono consegnati solo al titolare o ad altra persona in possesso di delega scritta e copia del documento d'identità del titolare a verifica della firma.

[indietro]

Diritto alla ricerca: la donazione dei tessuti e la partecipazione agli studi clinici

All'atto del ricovero verrà richiesto un apposito consenso a donare alla Fondazione tessuto patologico e fluidi biologici eccedenti l'uso a scopo diagnostico tradizionale. Tale consenso è premessa fondamentale all'attività continua di ricerca dell'Istituto.

Al paziente può anche essere proposto dai medici che lo assistono di aderire a uno studio (o sperimentazione) clinico. In Istituto, in alcune specifiche situazioni, i pazienti possono essere curati, se lo desiderano, con terapie innovative, definite entro i cosiddetti studi clinici, approvati dal Comitato Etico Indipendente.

Uno studio clinico prevede una terapia che si è già dimostrata altrettanto efficace di un trattamento convenzionale ma deve dare ragionevoli speranze di essere più efficace. Parteciparvi, di conseguenza, significa non solo contribuire al progresso nella cura dei tumori ma anche avere la possibilità di provare su di sé sistemi di cura innovativi e promettenti.

Non vi è nessun obbligo a partecipare a una sperimentazione clinica. Il paziente ha diritto di rifiutare la proposta dei medici e decidere di essere curato con i metodi tradizionali (terapia standard); l'Istituto non verrà comunque meno all'impegno terapeutico che si è assunto nei confronti del paziente.

Per entrare in una sperimentazione clinica, il paziente dovrà firmare uno specifico Consenso Informato in cui viene descritto il nuovo metodo di cura e il contenuto del modulo verrà spiegato in un colloquio riservato dal medico proponente.

I pazienti che ritengono siano stati violati i loro diritti oppure hanno dubbi in proposito possono rivolgersi per iscritto al Presidente del Comitato Etico Indipendente, Istituto Nazionale dei Tumori, via Venezian 1, 20133 Milano.

[indietro]

Diritto al reclamo e alla segnalazione

Il paziente ha diritto di esprimere osservazioni, domande, segnalazioni e reclami sulla qualità delle attività di diagnosi e cura prestate in Istituto e sull'organizzazione generale dell'assistenza.

Sarà compito dell'URP raccogliere tali osservazioni, segnalazioni e reclami.

Tale diritto può esercitarsi con una delle seguenti modalità:

- Telefonare al numero 02 23902772
- Portare o inviare una lettera all'URP:
 1. via posta ordinaria (Urp, Istituto Nazionale dei Tumori, via G. Venezian, 1 20133 (Milano)
 2. via posta elettronica (urp@istitutotumori.mi.it)
 3. via fax (02 2390 3316)
- Compilare uno dei moduli che sono stati predisposti per raccogliere i reclami e depositarlo allo sportello o nella cassetta all'ingresso.

In base alla procedura standardizzata per la gestione dei reclami e dei suggerimenti, dopo aver ricevuto la segnalazione o la domanda di chiarimento, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico informerà della segnalazione il direttore del servizio interessato perché valuti la segnalazione, predisponga gli eventuali interventi correttivi e imposti la risposta al cittadino. L'URP si incaricherà di comunicare l'esito della segnalazione nel più breve tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni.

La risposta al cittadino e gli interventi migliorativi fatti a seguito delle segnalazioni fanno parte della documentazione richiesta e valutata nelle visite (audit) della struttura Miglioramento Continuo della Qualità. Ogni anno l'Istituto, come le altre istituzioni sanitarie della Lombardia, invia un report alla Regione con numero e tipologia delle segnalazioni ricevute e la descrizione delle azioni migliorative intraprese.

L'opinione dei pazienti e la loro valutazione sulla qualità percepita nei servizi INT viene registrata ogni anno con appositi questionari somministrati a un campione significativo dei nostri utenti (Customer Satisfaction). I risultati di queste rilevazioni vengono discussi da un'apposita riunione delle Direzioni dove si decidono le strategie per migliorare continuamente la qualità e l'adeguatezza dei servizi INT. Ogni struttura poi valuterà specificatamente le opinioni dei propri utenti e adotterà le misure più opportune di miglioramento nel proprio servizio.

[indietro]

Diritto alla cura del dolore

L'Istituto ha visto la nascita e lo sviluppo della terapia del dolore in Italia attraverso lo sforzo e la dedizione dei suoi medici e infermieri che si sono specializzati nella cura di questo sintomo particolarmente debilitante riuscendo ad assicurare una migliore qualità della vita ai pazienti. Questo sforzo oggi è istituzionalizzato nell'Hospice Virgilio Floriani (blocco F piano 2) e negli ambulatori della Struttura di Cure Palliative, Terapia del Dolore e Riabilitazione. Nella Fondazione è attivo il Comitato Ospedale senza Dolore con il compito di assicurare a tutti gli utenti il diritto ad avere un controllo ottimale del dolore e degli altri sintomi che a volte accompagnano la malattia tumorale.

[indietro]

Diritto alla sicurezza

Il Dipartimento Tecnico, insieme al Servizio di Prevenzione e Protezione, oltre alla verifica continua di quanto richiesto dalla normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, opera incessantemente per aumentare le condizioni di confort e sicurezza dell'Istituto per gli utenti, i loro accompagnatori, i dipendenti e i collaboratori che ogni giorno frequentano questa Fondazione.

[indietro]

Diritto alla protezione dal fumo: le scelte dell'INT in materia di tabagismo

Il tabagismo è responsabile di circa un terzo delle patologie tumorali per cui il fumo attivo e passivo rappresenta un tema strategico nel nostro intervento.

L'Istituto è da anni impegnato in una battaglia per la salvaguardia di tutti i cittadini dall'esposizione ai cancerogeni presenti nel fumo ambientale e a sostenere tutti quegli interventi legislativi in grado di ridurre l'incidenza del tabagismo nella popolazione. In particolare l'INT aderisce con la sua struttura specializzata alla Convenzione internazionale per il controllo del tabagismo (FCTC), fa parte della Rete Europea degli ospedali liberi da fumo e della Rete Lombarda degli ospedali per la promozione della salute (HPH). Ogni 31 maggio la Fondazione partecipa alla Giornata mondiale senza tabacco indetta dall'Organizzazione Mondiale della Sanità con iniziative di sensibilizzazione per gli studenti e i cittadini.

Da queste premesse derivano le scelte interne: in tutti i locali interni ed esterni semicoperti dell'Istituto è quindi assolutamente vietato fumare e questo vale per dipendenti, collaboratori, utenti e visitatori.

Per quanto riguarda i fumatori, l'Istituto mette a loro disposizione un centro dedicato alla prevenzione dei danni da fumo attivo e passivo e alla disassuefazione con tutte le risorse diagnostiche, farmacologiche e psicologiche che si sono dimostrate efficaci nel sostegno ai fumatori che desiderino liberarsi dalla dipendenza dalla nicotina (per prenotazioni 02 2390 2307).

Oltre a questo l'INT è impegnato nella ricerca per combattere i tumori fumo correlati, per mettere a punto uno screening che permetta la diagnosi precoce dei tumori polmonari (per iscriversi - Progetto Bio Mild al Numero Verde 800 213601) ed infine mette a disposizione la sua equipe per interventi di prevenzione nelle scuole e nelle aziende che vogliono certificarsi "senza fumo"(dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 12.30 e dalle 14 alle 17 tel. 02 2390 2162-2770).

[indietro]