

INIZIATIVA PARLAMENTARE

presentata nella forma generica da Raoul Ghisletta e cofirmatari "Creazione di un organo di mediazione e promozione dei diritti del/della paziente nel settore sociosanitario sussidiato"

del 16 ottobre 2020

La presente iniziativa parlamentare generica chiede di introdurre la base legale per la creazione di un organo di mediazione e promozione dei diritti del/della paziente, residente e utente nel settore sociosanitario.

Un modello interessante esiste dal 2008 per il settore ospedaliero nel Canton Berna; accanto ad esso opera una fondazione privata, che gestisce un ombudsman per le case anziani, gli istituti sociali e le cure a domicilio (Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen).

Anche Basilea dispone di un ombudsman per gli ospedali della Svizzera nordovest e di un ombudsman per gli anziani relativo a case anziani e servizi di cure a domicilio. Ombudsman per il settore case anziani e cure a domicilio esistono inoltre nei Cantoni di Argovia, Grigioni, San Gallo, Soletta e Zurigo. Il Canton Vaud ha invece un ufficio cantonale di mediazione per pazienti e residenti del settore sociosanitario e socioeducativo (Bureau cantonal de médiation santé social). In altri Cantoni e Città gli ombudsman cantonali e cittadini si occupano dei casi del settore sociosanitario pubblico.

Canton Berna

Nel 2019 le ore svolte dall'ombudsman del settore ospedaliero e ambulanze del Canton Berna sono state 553 per 131 casi, di cui 90 trattati e 41 rifiutati, perché l'organo non era competente (casi che ricadono sotto la responsabilità civile, casi di strutture esterne al Canton Berna, casi di studi medici privati, casi di competenza di altri organi di mediazione). Dei 90 casi trattati 58 casi sono stati risolti con consulenze brevi, 28 casi con consulenze approfondite e 4 casi con l'avvio di una mediazione. La maggior parte dei casi ha avuto un esito positivo secondo i richiedenti. I casi sono stati classificati nel modo seguente: procedimenti medici (45%), fatturazione (20%), organizzazione degli interventi (18%), gestione dei dati (11%), processi di cura (2%), altro (4%).

Nel 2019 le ore svolte dall'ombudsman attivo nel settore anziani e del settore sociale del Canton Berna sono state 447 per 334 casi: 177 casi concernono case anziani, 29 enti che si occupano di bambini e giovani, 106 enti che si occupano di invalidi adulti e 22 casi riguardano servizi di assistenza e cure a domicilio. Su 334 casi le mediazioni sono state in totale 36. I 334 casi sono classificati nel modo seguente: questioni finanziarie 43; assicurazioni sociali 7; cure e presa a carico 50; diritti dei pazienti 12; protezione legale di minori e adulti 20; situazioni di lavoro 88; questioni contrattuali 56; aggressioni, maltrattamenti e violenza non sessuali 24; aggressioni, maltrattamenti e violenza non sessuali 16; diversi 18.

Una risposta alle tendenze moderne della medicina

Secondo Isabelle Jeanneret (*La médiation sanitaire: une réponse à l'insatisfaction du patient*, 2009) la taylorizzazione del settore sociosanitario e l'organicismo in medicina

generano insoddisfazione, nella misura in cui perdono una visione olistica del paziente e lo rendono “oggetto”. La mediazione istituzionale contribuisce a ricreare un dialogo e un partenariato tra curanti e pazienti. In un contesto democratico la mediazione istituzionale è fondamentale per ridare la parola al paziente, che fatica a comprendere la realtà terapeutica e istituzionale cui è confrontato. Lo Stato democratico deve mettere quindi a disposizione dei pazienti un simile organo, che rafforza i diritti dei pazienti conformemente alle direttive dell’OMS (*Dichiarazione sulla promozione dei diritti dei pazienti in Europa*, 1994) e del Consiglio d’Europa (*Carta europea dei diritti del malato*, 2002). Il modello di ombudsman in ambito ospedaliero del Canton Berna si avvicina al modello norvegese, che fa capo a mediatori regionali esterni alle istituzioni.

Si segnala che l’Association des ombudsman parlementaires suisses ha pubblicato sul suo sito una legge tipo per l’istituzione di questo organo: <https://www.ombudsstellen.ch/fr/loi-type/loi/> . Lo scopo dell’ombudsman secondo l’Associazione è di rafforzare la fiducia tra la popolazione e le autorità pubbliche, ma anche di sostenere il parlamento nell’alta sorveglianza e di redigere regolari rapporti sulla sua attività.

Proposta di legge

I cardini dell’iniziativa parlamentare, che richiede una legge istitutiva dell’organo di mediazione e promozione dei diritti del/della paziente, residente e utente nel settore socio-sanitario sussidiato, sono i seguenti:

1. L’organo di mediazione e promozione dei diritti è nominato dal Gran Consiglio per la durata di 4 anni rinnovabili e deve essere un/una avvocato/a indipendente dall’amministrazione cantonale e senza conflitti di interesse con gli enti socio-sanitari; possono essere nominati supplenti.
2. Possono rivolgersi all’organo i pazienti e i loro parenti.
3. I costi dell’organo sono assunti dal Cantone e le procedure sono gratuite per i pazienti.
4. L’organo può trattare i reclami contro i fornitori di prestazione socio-sanitari sussidiati dal Canton Ticino: in particolare ospedali, cliniche, OSC, case anziani, servizi d’assistenza e cura a domicilio, servizi d’appoggio, servizi ambulanza, istituzioni/servizi socioeducativi per invalidi e minorenni.
5. L’organo non può occuparsi di conflitti privati che sorgono tra pazienti e con i loro parenti.
6. L’organo non può occuparsi di questioni relative alle assicurazioni dei pazienti.
7. L’organo non può occuparsi di conflitti di lavoro.
8. L’organo procede nel rispetto della legge sulla protezione dei dati: se necessario, deve ricevere il consenso del richiedente prima d’agire.
9. L’organo è tenuto al segreto d’ufficio e professionale.
10. L’organo può procedere di propria iniziativa o per il tramite dell’autorità di vigilanza sanitaria alla richiesta di informazioni e di rapporti, come pure a sopralluoghi, se ritiene vi siano malfunzionamenti, come pure violazioni del diritto e dei principi di equità; in tal caso dà la possibilità all’ente toccato di esprimersi.
11. Compiti dell’organo sono in particolare:
 - a) raccogliere le domande, le preoccupazioni e i reclami

- b) chiarire i malintesi
- c) chiarire la disponibilità al dialogo
- d) chiedere gli incarti relativi alle cure e alla presa a carico
- e) fornire al richiedente le prime informazioni sulla situazione giuridica
- f) fornire al richiedente informazioni sul sistema sociosanitario nel Canton Ticino
- g) fare da intermediario e mediare tra le parti
- h) informare il Consiglio di Stato, quando sono necessarie misure esecutive
- i) se l'interesse pubblico lo esige, informare il Gran Consiglio, quando sono necessarie provvedimenti di alta vigilanza, raccomandazioni pubbliche o misure legislative.

Raoul Ghisletta, Massimiliano Ay, Tamara Merlo, Maristella Patuzzi, Matteo Quadranti,
Nicola Schönenberger, Fabrizio Sirica