



Diritti dei pazienti e doveri dei medici

Per i cittadini di lingua tedesca è spesso difficile comprendere il „linguaggio medico“. È ancora più difficile se non si conosce la lingua tedesca o se non la si conosce bene. Inoltre, possono esserci difficoltà di comunicazione dovute a differenze culturali. I costi di traduzione non sono solitamente coperti dall'assicurazione sanitaria nazionale obbligatoria.

In Germania, i medici hanno generalmente poco tempo da dedicare al singolo paziente. Purtroppo il sistema sanitario tedesco è molto complesso. Desideriamo quindi informarvi sui vostri diritti in qualità di pazienti e su come potete comprendere meglio il sistema sanitario tedesco. Vi indichiamo anche le possibilità di supporto in caso di difficoltà di comunicazione

Queste informazioni sono disponibili anche nelle seguenti lingue:
Arabo, inglese, francese, polacco, russo, turco, tedesco, ucraino, spagnolo ...

▶ Quando nel testo scriviamo „medico“ o „paziente“ o usiamo la forma maschile, intendiamo sempre tutti i generi (maschile/femminile/diverso). Questo facilita la lettura del testo stesso.

BUNDESARBEITS-
GEMEINSCHAFT
DER
PATIENT*INNEN-
STELLEN
(BAGP)

Astallerstr. 14
80339 München
TELEFON
089 / 76 75 51 31
FAX
089 / 725 04 74

internet:
www.bagp.de
mail@bagp.de

Sie erreichen uns:
Di - Do
13 - 14 Uhr
und AB

Come posso comunicare con il mio medico?

Anche se si comprende il tedesco, la comunicazione durante la consultazione medica o il trattamento può essere difficile.

Soprattutto nelle grandi città, spesso vi sono medici o terapisti che parlano la vostra lingua. Potete trovarli, ad esempio, su:

<https://www.kbv.de/html/arztsuche.php>.

Aiuto nella traduzione da parte della propria famiglia

È un grande vantaggio se una persona della famiglia parla bene il tedesco. Tenete però presente che i bambini possono essere emotivamente sopraffatti dalla traduzione di alcuni argomenti o non possedere la terminologia e le conoscenze mediche necessarie.

Assistenza alla traduzione tramite interpreti

Tuttavia, potete anche ingaggiare un interprete che vi accompagni o che sia presente via video durante la conversazione con il medico.

I costi dell'interprete non sono coperti dall'assicurazione sanitaria e devono essere pagati dal paziente. I costi possono variare da 70 a 85 € all'ora. Se disponete di pochi soldi, richiedete delle condizioni speciali.

Informate in anticipo il medico che porterete con voi un interprete, in modo che voi non dobbiate aspettare più a lungo e che il medico prenda il tempo necessario per l'appuntamento.

L'interprete deve essere pagato per l'intero tempo, compresi i tempi di attesa.

In singoli casi, le istituzioni per i migranti offrono un aiuto volontario per la traduzione di testi.

Assistenza alla traduzione in ospedale

Durante la degenza in ospedale, spesso c'è qualcuno del personale che parla la vostra lingua e può aiutarvi gratuitamente con la traduzione, se siete d'accordo.

Diritti dei pazienti e doveri dei medici

Soprattutto in un Paese ancora straniero, è necessario conoscere i propri diritti. In Germania, dal febbraio 2013 esiste una legge sui diritti del paziente nel Codice Civile (Bürgerliches Gesetzbuch BGB). Qui presentiamo brevemente alcuni passaggi essenziali relativi ai vostri diritti:

Libera scelta del medico

Avete il diritto di scegliere il vostro medico. Se siete iscritti a una cassa malattia nazionale/pubblica, dovete scegliere un medico autorizzato dalla cassa (non un medico privato). Gli indirizzi sono reperibili, ad esempio, presso l'Associazione dei medici delle casse malattia pubbliche (<https://www.kbv.de/html/arztsuche.php>).

Obbligo di trattamento

Ogni medico della mutua deve curare qualsiasi paziente. Se il medico è sovraccarico di lavoro o in caso di mancanza di fiducia reciproca, si può rifiutare il trattamento. In caso di emergenza, in caso di pericolo di vita e d'incolumità fisica, qualsiasi medico è tenuto a curare il paziente.

Appuntamento

Se avete preso un appuntamento con lo studio medico, sia voi che il medico dovete rispettare l'appuntamento o disdirlo in tempo, come minimo un giorno prima (24 ore). Se siete impossibilitati a recarvi all'appuntamento con breve tempo (ad esempio a causa di un incidente o per malattia), informate lo studio il prima possibile. In caso contrario, il medico potrebbe addebitare l'onorario.

Cambio di medico

Se non siete soddisfatti del trattamento, potete scegliere un altro medico. Se volete cambiare medico durante un trattamento (per esempio dentistico) in corso, dovete informare la cassa malattia. Un medico può anche interrompere un trattamento se non c'è fiducia reciproca.

Scelta dell'ospedale

Siete anche liberi di scegliere l'ospedale, ma ci sono delle restrizioni. Di norma, il medico vi indirizzerà a un ospedale vicino o a una clinica specializzata.

Se scegliete un ospedale più lontano di quello indicato, dovrete pagare voi stessi i costi aggiuntivi (ad esempio le spese di viaggio). In ospedale non c'è la possibilità di scegliere liberamente il medico: sarete curati dal medico di turno in quel momento. I pazienti privati sono liberi di scegliere il proprio medico

Contratto di trattamento

Le cure mediche costituiscono un contratto tra paziente e medico curante. Al momento della registrazione è necessario presentare la tessera assicurativa. Il medico o lo specialista vi deve il trattamento concordato e voi, in quanto pazienti, siete tenuti a pagare se la cassa malattia non ricopra tutti o una parte dei costi. Il contratto di cura comporta ulteriori diritti e obblighi per entrambi.

Se non avete un'assicurazione sanitaria, dovrete pagare privatamente le cure mediche. Tuttavia, in alcune città e comuni esistono sistemi di supporto che ricoprono un primo esame e cure di emergenza in caso di malattia, infortunio o gravidanza. Questi servizi sono finanziati da donazioni e il personale è costituito da volontari.

Attenzione: per le persone che risiedono in Germania è obbligatorio avere una copertura assicurativa sanitaria. I nostri centri di consulenza vi consiglieranno in merito.

Anamnesi e diagnosi

Il medico deve esaminarvi accuratamente. Deve lasciarvi il tempo di descrivere le malattie precedenti e i disturbi attuali. Gli esami rischiosi e stressanti possono essere eseguiti solo se sono assolutamente necessari per la diagnosi e se il paziente è stato informato dei rischi e ha dato il suo consenso.

Trattamento

Il trattamento deve essere eseguito in conformità con lo stato attuale delle conoscenze e delle competenze mediche.

Prestazioni e ticket/ costi aggiuntivi

Nel caso di persone con assicurazione mutuale, il medico è autorizzato a fornire solo i cosiddetti servizi dell'assicurazione sanitaria, ovvero i servizi devono essere necessari dal punto di vista medico, sufficienti, appropriati ed economici.

Per molti servizi si deve pagare un supplemento, di solito tra i 5 e i 10 euro, ad esempio per i farmaci, i rimedi, gli ausili, le spese di viaggio o 10 euro al giorno in ospedale. Questi ticket devono essere pagati solo fino a un certo importo, il limite di carico individuale (che è pari al 2% del vostro reddito lordo annuale). Conservate quindi le ricevute dei ticket.

Esistono norme speciali per gli assicurati a basso reddito.

Chiarimenti

Il medico deve informarvi in modo comprensibile prima e durante il trattamento. Ciò vale in particolare per la diagnosi, il probabile sviluppo della malattia, la terapia e le misure necessarie durante e dopo la terapia. Questo vale anche per i possibili rischi ed effetti collaterali dei farmaci.

Il medico deve indicare le possibili alternative se diversi metodi possono comportare oneri, rischi o esiti di guarigione significativamente diversi.

Se il medico sa che i costi del trattamento non saranno interamente coperti dalla cassa malattia, deve informare il paziente per iscritto dei costi previsti prima dell'inizio del trattamento.

Secondo parere

Se necessario per una decisione terapeutica, è possibile richiedere il parere di un altro medico. Nel caso di alcuni interventi che possono essere programmati (ad esempio l'inserimento di un'articolazione artificiale del ginocchio), esiste un diritto legale al parere di un secondo medico.

Consenso

Solo dopo aver compreso le spiegazioni del medico e aver dato il proprio consenso al trattamento medico, il medico può iniziare il trattamento. Se non avete capito qualcosa, avvisatelo immediatamente.

Testamento biologico

Il testamento biologico è una dichiarazione scritta volontaria per il caso in cui non siate più in grado di dare il vostro consenso (ad esempio a causa di una grave malattia). In questa direttiva, potete specificare se certi esami, trattamenti o interventi medici debbano essere eseguiti o meno.

Documentazione

Il medico deve annotare tutte le fasi essenziali del trattamento e tutti i dati relativi al trattamento. Questi documenti devono essere conservati per almeno dieci anni.

Ispezione delle cartelle cliniche dei pazienti

È possibile farsi consegnare una copia di questi documenti, spesso a pagamento. L'ispezione o la copia possono essere rifiutate solo in casi eccezionali, se vi sono „sostanziali ragioni terapeutiche“ o „diritti di terzi“.

Segreto professionale

I medici o altri operatori sanitari (infermieri, psicoterapeuti...) sono tenuti al segreto professionale. L'obbligo di riservatezza si applica anche nei confronti dei familiari. Tuttavia, è possibile esonerare il medico dall'obbligo di riservatezza con una procura.

Esiste anche un dovere di riservatezza del medico nei confronti dei genitori di bambini e adolescenti minorenni, ma la normativa esatta è complessa. In linea di principio, tuttavia, i medici devono osservare il segreto medico anche nei confronti di genitori di un paziente di età superiore ai 15 anni.

Servizi sanitari individuali (IGeL)

L'IGeL è costituita da prestazioni mediche, odontoiatriche e psicoterapeutiche che i pazienti devono generalmente pagare. Non rientrano nell'ambito delle prestazioni fornite dalle casse malattia pubbliche. Il medico deve discuterne con il paziente prima del trattamento e concordare tutto per iscritto.

Ci sono domande?

Se non vi è ancora chiaro qualcosa, se avete ancora domande o se volete chiarimenti riguardo reclami relativi a un medico o a un ospedale, non esitate a contattarci.

Gli indirizzi dei centri di consulenza per i pazienti in Germania sono disponibili presso il nostro ufficio di Monaco.

I centri di consulenza per i pazienti offrono un servizio di informazione, consulenza e reclamo e uno scambio di esperienze. Tutte le informazioni fornite da coloro che richiedono una consulenza sono trattate in modo anonimo. I centri di consulenza sono neutrali e indipendenti e agiscono nell'interesse del paziente.

Ulteriori informazioni

I centri di consulenza dei membri dell'Associazione federale dei centri per i pazienti possono essere consultati presso l'ufficio dell'Associazione federale dei centri per i pazienti (BAGP).

Ufficio dell'Associazione federale dei centri per pazienti (BAGP)

Astallerstr. 14, 80339 München

Tel: 089 / 76 75 51 31

Fax: 089 / 725 04 74

Orari di apertura: Martedì, mercoledì, giovedì dalle 13.00 alle 14.00 o sul sito web: www.bagp.de