



Carta dei Servizi 2023

Rev.1

Il presente documento è stato redatto con la collaborazione del Responsabile della Struttura, dell'Amministratore Unico, del personale operante nella Struttura, con l'apporto del Tribunale del Diritto del Malato, ed anche grazie alla preziosa collaborazione di Parenti e Pazienti che, attraverso i loro suggerimenti, risultano essere indispensabili per il continuo miglioramento del Poliambulatorio.

Gentile Utente, qui di seguito abbiamo il piacere di presentarLe la nostra "Carta dei Servizi", uno strumento che ci consente di condividere e migliorare la qualità dei servizi offerti, studiato e finalizzato alla tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito del Servizio erogato. Il Poliambulatorio Luma Medigroup S.r.l. a tal proposito vuole creare un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con l'utente, con l'intento di migliorare la qualità dei Servizi offerti, rendendoli non solo più efficienti e tempestivi, ma soprattutto più capaci di rispondere alle diverse esigenze di quanti ne usufruiscono. Il nostro obiettivo, infatti, è quello di offrire una qualificata assistenza, attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di tutti coloro che, a vario titolo, operano nella nostra struttura. La presente Carta dei Servizi è dunque destinata ai pazienti, ai loro accompagnatori ma anche a tutta la popolazione, allo scopo di informarli sia delle prestazioni offerte ma anche dei principi con cui operiamo per migliorare il benessere fisico e psicologico. La Carta è stata predisposta secondo quanto stabilito dal DCA (Decreto Commissario ad Acta) U00311 del 06/10/2014 della Regione Lazio.

Luma Medigroup S.r.l.
Via Carrara, 38A - 04100 Latina Scalo (LT)
Tel. 0773 403626 - info@lumamed.it



Luma Medigroup S.r.l.
Via Carrara, 38A - 04100 Latina Scalo (LT)
Tel. 0773 403626 - info@lumamed.it

INDICE

1. Cos'è la Carta dei Servizi
2. Sede
3. Il nostro credo
4. Tutela del paziente, Legge sulla Privacy
5. Sistema Gestione Qualità
6. Organico
7. Prenotazione delle prestazioni
8. Accettazione
9. Elenco prestazioni
10. Dimissioni e Richiesta della Cartella Clinica
11. Informazioni Utili e Contatti
12. Carta dei diritti del malato



1. Cos'è la carta dei servizi

Il ruolo attivo dei pazienti nella definizione delle procedure cliniche ed assistenziali favorisce una maggiore attenzione alla prevenzione dei rischi e rafforza il rapporto di fiducia tra il cittadino e il sistema sanitario.

In questa ottica, assume particolare rilievo, proprio la Carta dei Servizi Sanitari, che rappresenta il patto tra le strutture del SSN e i cittadini, secondo i seguenti principi informatori:

- ❖ imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- ❖ piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- ❖ definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'Amministrazione locale rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- ❖ organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- ❖ ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.





2. SEDE

La struttura della Luma Medigroup S.r.l. è una struttura sanitaria che si trova nel Comune di Latina in Via Carrara 38/A.

La sede occupa l'intero primo piano di una struttura autonoma adibita a solo strutture sanitarie, infatti il piano terra è occupato da un Poliambulatorio Medico. La struttura dispone di un parcheggio privato ad uso dei pazienti.

La struttura è stata progettata e realizzata per l'accessibilità per le persone su sedia a ruote e si compone di:

- Sala attesa con bancone di accettazione e informazioni
- Reparto diagnostica per immagini e radiologia
- N° 5 sale visite
- Sala refertazione
- Servizi igienici separati per il personale e i pazienti, di cui uno accessibile per persone su sedia a ruote
- Spogliatoi per il personale
- Spazi tecnici

Tutti gli ambienti sono dotati di finestra e di impianto di condizionamento, per un elevato confort termico degli occupanti.

La struttura è collegata con il Trasporto Pubblico Locale

Locale Linea :

- **PV 612A collegato alla stazione di Latina**
- **LT 913A collegato alla stazione di Latina**
- **LT 23 A collegato alla stazione di Latina**
- **F 3031 collegato alla stazione di Latina**

3. Il nostro credo

Nell'erogazione dei vari servizi il Poliambulatorio Luma Medigroup, si ispira ai seguenti principi:

- Eguaglianza dei diritti degli Utenti;
- Imparzialità e continuità nell'erogazione dell'assistenza;
- Partecipazione, attraverso la collaborazione e il recepimento dei suggerimenti circa il miglioramento dei Servizi, con garanzia di accesso alle informazioni che riguardano l'utente.

Il nostro lavoro ha come obiettivo e punto focale la cura e l'aiuto al paziente.

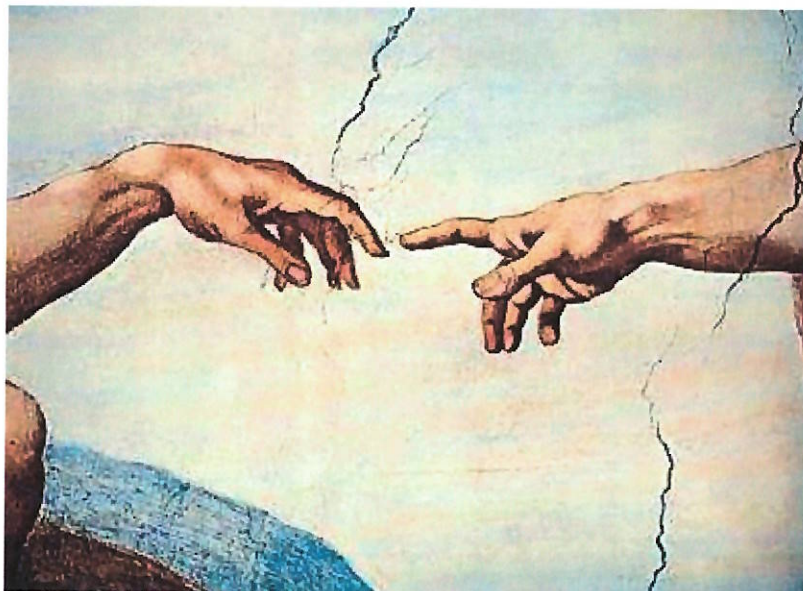
Crediamo nella formazione del personale per migliorare e qualificare l'assistenza e nel ritenere tutti gli operatori elementi fondamentali che consentono con il loro consapevole impegno una crescita del servizio offerto.

Il nostro credo è assistere il Paziente con disponibilità e prontezza e di prestare le cure con competenza. Questi principi sono condivisi dai medici, dagli infermieri, dai fisioterapisti, dagli impiegati e da tutti gli operatori dislocati nei vari Servizi presenti nella struttura.

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi, insieme alla collaborazione di Utenti e di collaboratori Socio Sanitari, possa divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento delle prestazioni mediche, sanitarie e riabilitative.

Crediamo fortemente nella prevenzione, per questo, vengono sviluppati progetti di screening.

Lavoriamo per obiettivi e progettiamo ogni percorso di cura al fine di assistere i pazienti fino alla guarigione.



Ci rendiamo disponibili ad accogliere tutti i suggerimenti, le critiche e proposte; per questo, ad ogni paziente viene sottoposto un questionario di gradimento dei servizi medici che potrete trovare in sala di attesa. Il questionario è anonimo, ma il nostro direttore sanitario Dott. Luigi D'Ettore è disponibile tutti i Giovedì e su eventuali esigenze per colloqui con i pazienti. La Tutela del Paziente nella struttura è garantita dai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 e dalla Carta Internazionale dei Diritti del Malato, che prevedono il rispetto

della dignità delle persone, dell'imparzialità, della continuità dei servizi, fatta eccezione per le astensioni previste dalla legge.

È garantita inoltre all'utente la libera scelta delle strutture sanitarie a cui desidera accedere.

Il nostro credo si basa su un vero e proprio patto di salute con il paziente.

4. Tutela del paziente, Legge sulla Privacy

La "Luma Medigroup" Titolare del trattamento dei dati, ha applicato tutte le misure previste dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 così come modificato dal Reg. UE 679 del 2016 (GDPR) ed in particolare quelle disciplinate nel Documento Programmatico sulla Sicurezza. Il D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 prevede, l'adozione di una serie di misure minime di sicurezza per la protezione dei dati personali trattati. La Luma Medigroup S.r.l. ha redatto ed aggiorna annualmente, un Documento di Valutazione di Impatto per la Protezione Dati (DPIA) in cui sono definite tutte le procedure di protezione dei dati con particolare attenzione alla gestione dei dati sanitari, al fine di fornire ai propri utenti un elevato livello di sicurezza ed un trattamento corretto degli stessi.

In sala di attesa è esposta l'informativa ai pazienti di come vengono trattati i dati e quali sono i diritti dell'utente in merito alla protezione delle informazioni che li riguardano.

Una volta letta e compresa l'informativa, a tutti i pazienti viene chiesto un consenso ad effettuare i trattamenti dei dati necessari ad erogare i servizi e le prestazioni mediche e sanitarie.

5. Sistema Gestione Qualità

La "Luma Medigroup" si è dotata di un sistema di gestione per perseguire e garantire processi di qualità ed elevata soddisfazione dei pazienti.

Il sistema si compone di procedure e protocolli che regolano tutte le attività della struttura, sia quelle gestionali (Gestione risorse umane – Direzione della struttura – Gestione della strumentazione – Gestione dei dati e delle informazioni) sia quelle di erogazione del servizio, dal momento delle prenotazioni alla progettazione del percorso riabilitativo, alle prestazioni mediche e riabilitative, fino al termine delle prestazioni ma anche al Follow Up dopo la fine del percorso.

Il sistema si basa sulla definizione di obiettivi da raggiungere per ogni attività svolta e definiti nella seguente tabella:



PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA FONTE DEL DATO
Nella struttura vengono eseguite verifiche sulla soddisfazione dell'utente	Attuazione di rilevazioni al momento della dimissione e relativa comunicazione dei dati elaborati	Questionari distribuiti a tutti gli utenti	Somministrazione del questionario
Le verifiche sulla soddisfazione dell'utente forniscono rilevazioni positive	Percentuale di risposte con giudizio globale di Soddisfatto o Molto Soddisfatto $\geq 85\%$	Elaborazione statistica dei questionari distribuiti a tutti gli utenti	Somministrazione del questionario ed elaborazione statistica
La struttura si impegna a rispondere per iscritto ai reclami presentati dall'utente entro 30 giorni dal ricevimento	Monitoraggio trimestrale delle segnalazioni, finalizzato alla individuazione di azioni di miglioramento	Numero dei reclami ai quali la struttura ha risposto entro 30 giorni dal ricevimento/numero totale dei reclami ricevuti	Registrazione dei reclami su apposito quadro riassuntivo ed elaborazione degli stessi
La struttura esegue periodicamente per ogni servizio la rilevazione dei tempi di attesa necessari ad ottenere le prestazioni richieste	Percentuale di servizi monitorati 100%	N° richieste monitorate mensilmente	Report riepilogativi
La struttura ha studiato uno specifico consenso informato e lo ha reso applicabile in tutti servizi interessati	Percentuale garantita 100%	Percentuale di servizi in cui si applica il consenso informato	Report periodici
Presso la struttura è disponibile uno sportello per i pagamenti delle prestazioni sanitarie dalle ore 9.00 alle ore 19.00	Percentuale garantita al 100%	Percentuale di utenza servita	Verifiche ispettive interne
Miglioramento continuo	Trattamento e soluzioni dei problemi rilevati a livello aziendale	N° azioni correttive chiuse con verifica dell'efficacia della soluzione/N° azioni correttive effettuate	Modulo di azione Correttiva Registro delle non Conformità

6. Organico

Nella “Luma Medigroup” operano stabilmente i seguenti professionisti che sono a Vostra disposizione

Medici

Nominativo	Ruolo	Presenza
Dott. Luigi D’Ettorre	Direttore Sanitario e Direttore Tecnico Diagnostica per Immagini	Tutti i giovedì dalle 14:30 alle 19:30
Dott.ssa Claudia Amidei	Responsabile Branca di Cardiologia	Tutti i mercoledì dalle 13:00 alle 19:00
Dott.ssa Tiziana Franco	Resp. Branca Dermatologia	Dal lunedì al venerdì su appuntamento
Dott. Federico Cece	Resp. Branca Chirurgia Vascolare Resp. Branca Chirurgia Generale	Dal lunedì al venerdì su appuntamento
Dott. Mohammed Shaiban	Radiologo	Dal lunedì al venerdì su appuntamento
Dott. Antonio Capodanno	Radiologo	Dal lunedì al venerdì su appuntamento
Dott. Andrea Leonardi	Radiologo	Dal lunedì al venerdì su appuntamento
Dott. Giuseppe Di Crosta	Res. Branca Urologia	Dal lunedì al venerdì su appuntamento
Dott. Marcello Avallone	Chirurgo Generale	Dal lunedì al venerdì su appuntamento
Dott.ssa Paola Poggio	Resp. Branca di Neurologia	Dal lunedì al venerdì su appuntamento
Dott.ssa Patrizia Eva Talone	Resp. Branca Ginecologia	Dal lunedì al venerdì su appuntamento
Dott. Michele Coppola	Resp. Branca Ortopedia	Dal lunedì al venerdì su appuntamento
Dott. Francesco Raggi	Resp. Branca Igiene e Prevenzione	Mercoledì e Venerdì su appuntamento

Tecnici Radiologia

- ❖ Luca Bianchi

Personale Amministrativo

- ❖ Giada Piromallo
- ❖ Alessio Guarnacci



7. Prenotazione delle prestazioni

Le prenotazioni vengono effettuate attraverso telefonata al n° 0773.403626 o direttamente, presentandosi in poliambulatorio durante l'orario di apertura per la prenotazione diretta. Gli addetti alla reception saranno in grado di soddisfare le esigenze di ciascun paziente.

E' importante riferire al personale addetto alle prenotazioni le seguenti informazioni:



- Nome Cognome
- Indirizzo
- Codice fiscale
- N° di cellulare
- Indirizzo email
- Nome del medico curante
- Patologia per la quale si richiede la prenotazione della visita

Se si prenota per un minore, il grado di parentela.

Va segnalato se si hanno particolari necessità di assistenza, perché il paziente non deambula o per altre problematiche connesse allo stato di salute

Il giorno prima dell'appuntamento la segreteria invierà un messaggio SMS, o WhatsApp o a mezzo email per ricordare al paziente o al tutore legale (in caso di minore) l'orario dell'appuntamento e il Medico che lo riceverà.

Si prega di avvertire tempestivamente in caso di impedimento a presentarsi all'appuntamento

8. Accettazione

Accettazione Amministrativa

Al momento di accesso alla struttura per il primo appuntamento e prima di essere ricevuti dal medico per l'accettazione sanitaria, il personale di reception registra i dati del paziente sul software gestionale che genera un modulo di consenso informato

Al momento dell'accettazione il paziente deve munirsi e esporre al personale di:

- Documento di riconoscimento in corso di validità
- Tessera sanitaria valida
- Impegnativa del medico curante (se prestazione in convenzione)
- Prescrizione di uno specialista, se ne ha il possesso (per prestazioni private)



- Il tempo di attesa per accedere all'accettazione amministrativa non supera i 15 minuti

Accettazione Sanitaria

All'atto della prima visita si prega di presentare la seguente documentazione se posseduta:

1. Prescrizione compilata dal medico di famiglia o cartella clinica rilasciata dalla struttura di provenienza



Il paziente è visitato nella sala medica dal Medico di riferimento della richiesta, che dopo aver visionato la documentazione clinica sottopone il paziente a visita medica, Successivamente alla visita il Medico compila sul sistema informatico:

🏠 Cartella Ambulatoriale con l'anamnesi e l'esame obiettivo ed eventualmente il referto di diagnostica

Nel caso in cui si ravvisino dei dubbi sullo stato clinico del paziente il Medico si relaziona con i medici del reparto della struttura di provenienza o con il medico curante a seconda della provenienza e della diagnosi.

Il rapporto con il medico di base e con i medici del reparto di provenienza del paziente vengono mantenuti, se necessari, dal Direttore Sanitario durante tutto il periodo di cura, al termine delle cure e dopo le cure per il tempo necessario fino a quando non si è raggiunto l'obiettivo terapeutico.

Una volta definiti gli aspetti medici, avviene la presa in carico del paziente con le seguenti modalità:

- Raccolta del consenso informato (su apposito modulo) dopo aver illustrato al paziente e ai caregivers eventualmente presenti, le terapie e gli eventuali rischi
- Programmato le attività sulla base dei bisogni del paziente attraverso l'analisi di fattori sociali ed economici della famiglia, lo stato fisico, psicologico, e funzionale.

9. Prestazioni

Il Presidio offre ai propri pazienti le seguenti prestazioni:

In regime di accreditamento con il Sistema Sanitario Regionale

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI:

- ❖ RX tradizionale
- ❖ Mammografia
- ❖ MOC
- ❖ Ecografie
- ❖ Orto panoramiche e Tele cranio

In regime privatistico:

VISITE MEDICHE E CURE NELLE SGUENTI BRANCHE:

- CARDIOLOGIA
- ORTOPEDIA
- GINECOLOGIA
- NEUROLOGIA
- DERMATOLOGIA
- UROLOGIA
- REUMATOLOGIA
- OTORINO
- MEDICINA PREVENTIVA
- CHIRURGIA GENERALE
- MEDICINA ESTETICA
- INTRALIPOTERAPIA CON VITAMINA C
- IPERTENSIONE OK
- OZONOTERAPIA
- MAL DI SCHIENA
- SINUSITE
- SISTEMA IMMUNITARIO
- ALLERGIE STAGIONALI
- TERAPIE
- HERPES ZOSTER
- DIABETE
- SISTEMA IMMUNITARIO
- FOTOTERAPIA LED
- PRESSIONE ALTA
- LASER ENDOVENA
- FLEBO VITAMINA C
- FLEBO ACIDO LIPOICO
- FLEBO BENESSERE
- MEDICINA RIGENERATIVA
- TRATTAMENTO ANTI AGING
- RECUPERO BENESSERE
- NUTRIZIONE CLINICA

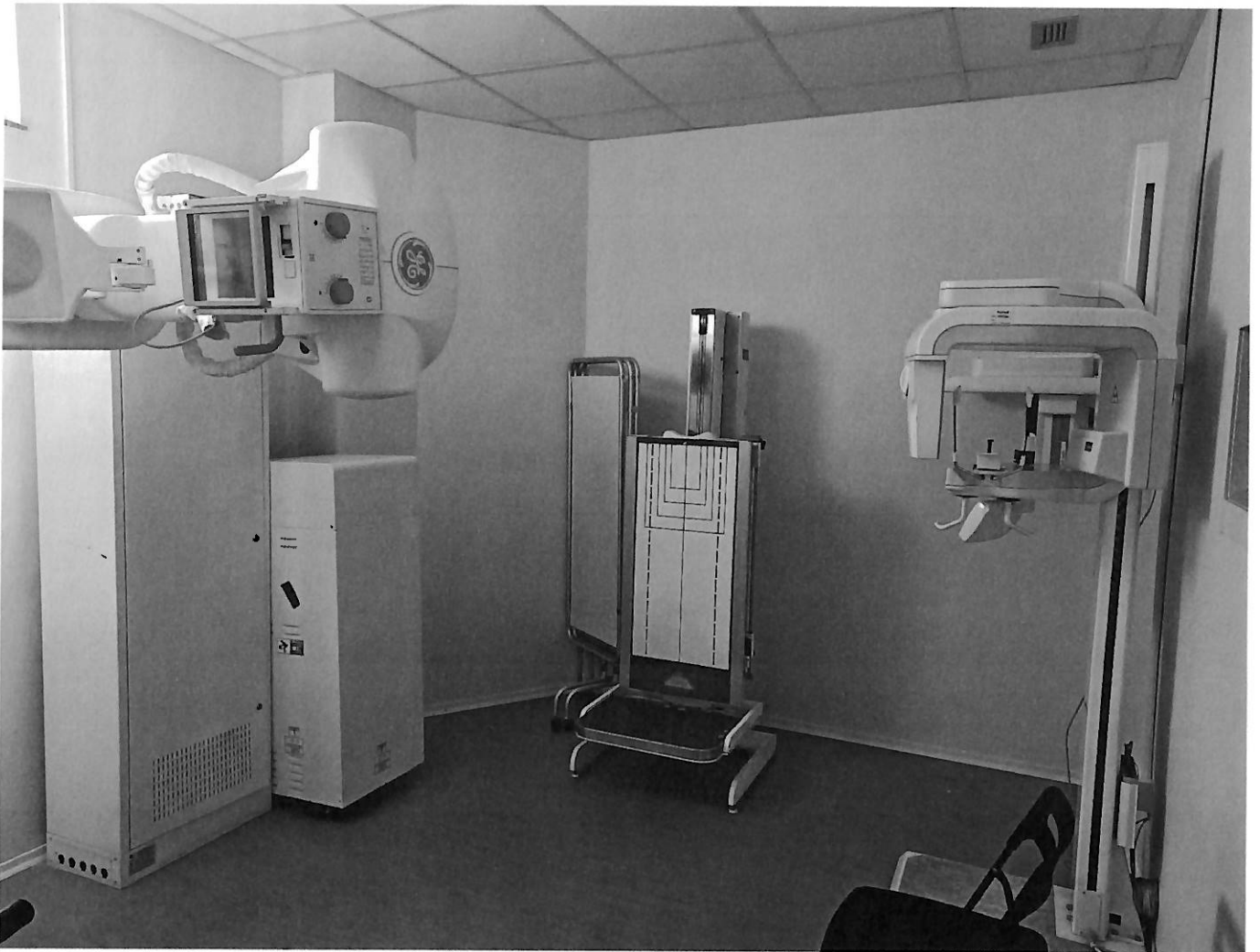


Regole per accedere alla riabilitazione

Per accedere alla struttura bisogna osservare le seguenti semplici regole:

1. Curare l'igiene personale prima di recarsi in struttura
2. Vestirsi con abiti comodi

N.B. è consigliato non portare oggetti di valore (collane, anelli, bracciali) e di metallo in quanto in sede di radiodiagnostica dovranno essere tolti



10. Dimissione e Consegna della Cartella Clinica

Al termine del periodo di cura al paziente viene consegnato il foglio di dimissione con tutte le informazioni per il post trattamento farmacologico (attività da svolgere e non svolgere al domicilio), appuntamenti di controllo e le informazioni per il Medico di Base o Pediatra.

La documentazione clinica (cartella ambulatoriale contenente tutti gli esami diagnostici effettuati dal paziente, il foglio di dimissioni con le indicazioni post trattamento) viene consegnata al paziente entro 10 giorni dal termine del percorso riabilitativo.

La Cartella ambulatoriale è gratuita.



11. E Reclami

In caso di disservizio si può inoltrare un reclamo chiedendo il modulo predisposto alla reception o scaricandolo dal sito internet www.lumamed.it

Il modulo può essere inserito nell'apposita cassetta presente in sala di attesa della struttura o mandato via email a info@lumamed.it. In ogni caso ci si può rivolgere telefonicamente al Responsabile Luca Bianchi al n° 340.1609262

12. Informazioni Utili e Contatti

Indirizzo: Via Carrara, 38A, 04100 Latina Scalo LT

Telefono: Centralino 0773 403 626 – Cellulare per emergenze o chiamate fuori orario 340.1609262

Orario di apertura: dal Lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 19:00 Sabato dalle 9:00 alle 12:00

Email: info@lumamed.it

Sito Web: <https://www.lumamed.it>

Risarcimento

Il risarcimento è la ristorazione del paziente in merito a un danno subito a causa delle pratiche riabilitative o all'applicazione di un macchinario elettromedicale. La medicina, non può essere considerata una scienza infallibile, è fatta di successi, ma anche di possibili esiti negativi e non sempre dietro una complicazione c'è la responsabilità di qualcuno. Ma quando l'errore c'è e si accerta il suo collegamento con il danno alla salute, allora sì che è necessario il giusto risarcimento. A marzo 2017 è stata approvata la prima legge sulla responsabilità sanitaria.

Approfondisci e recupera i documenti. Vai dal tuo medico di base: ti aiuterà a capire se il tuo sospetto è quantomeno fondato. Richiedi alla struttura che ti ha curato la tua cartella clinica. Deve dartela entro 7 giorni; se servono integrazioni dovrà dartele entro 30 giorni.

Cerca un esperto. Un avvocato: scegliilo specializzato in diritto sanitario. Troverà un medico legale per fare innanzitutto una perizia, che valuterà il danno alla salute e se alla sua origine può esserci stato un errore. Se non vuoi andare subito da un avvocato, rivolgiti a un medico legale per una perizia.

Tenta un accordo. Consulenza tecnica preventiva: un professionista sanitario fa una valutazione medica e propone l'accordo dinanzi a un giudice. La sua perizia può valere come prova se si va in causa. Le parti sono obbligate a presentarsi. Oppure si può richiedere una mediazione, procedura alternativa più informale. Il mediatore propone l'accordo sulla base di eventuali perizie delle parti. Si può anche fare a meno di un avvocato, ma meglio evitare in questo caso.

A questo punto si aprono due strade.

Conciliazione. Si trova l'accordo tra medico/struttura e paziente. Si hanno sei mesi di tempo, altrimenti si va in causa.

Causa per risarcimento. Se fatta contro il personale o il medico ospedaliero, spetta al paziente provare con una perizia che c'è stato l'errore sanitario alla base del tuo danno. Se fatta contro l'ospedale o il medico privato, spetta agli accusati dimostrare con le loro prove di non aver fatto alcun errore.

Cosa dice la legge

In generale, possiamo dire che l'intento della nuova legge è di rendere più facile ottenere risarcimenti da parte delle strutture sanitarie piuttosto che dai medici che ci lavorano. Per far valere i propri diritti con gli ospedali, infatti, il paziente ha più tempo (10 anni dal danno subito) e ha un onere della prova alleggerito: basta dimostrare di aver subito il danno alla salute (con documenti, eventuale perizia...). Sarà poi la struttura a dover dimostrare di non essere la causa di quel danno (lo stesso discorso vale per i medici privati, tipo i dentisti). Nel caso di una richiesta di risarcimento al medico di una struttura, invece, le cose cambiano e si ha la metà del tempo per farsi valere (5 anni); inoltre, la prova è totalmente a carico del paziente, che dovrà provare non solo il problema avuto alla salute, ma anche il fatto che è stato causato all'errore del medico. Lo scopo è di far lavorare più serenamente i medici e di contenere il fenomeno della "medicina difensiva": il dottore ha paura di essere denunciato e quindi evita interventi rischiosi, seppur necessari; o prescrive esami inutili solo per tutelarsi di più, ma generando uno spreco di 10 miliardi di euro all'anno per il servizio sanitario.

Rimborso

In alcuni casi il rimborso avviene da danno per attività sanitaria e può essere sia immediato (con pagamento da parte della struttura sulla base di una trattativa di conciliazione stragiudiziale) sia successivo ad una sentenza del tribunale dopo aver effettuato un percorso giudiziale.

Ricorso

Lo strumento del ricorso all'Autorità sorge storicamente con l'esigenza di porre rimedio a situazioni giuridiche o di fatto che importino una violazione di norme giuridiche. Tale violazione può attingere alle relazioni giuridiche come agli atti.

Il ricorso è indirizzato direttamente al Giudice, il quale ne valuta sommariamente l'ammissibilità e, se necessario a seconda del rito, fissa l'udienza di comparizione delle parti, assegnando al ricorrente un termine per la notifica al convenuto.

13. Carta Europea dei diritti del malato

Salute

- DIRITTO AL TEMPO

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

- DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

- DIRITTO ALLA SICUREZZA

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

- DIRITTO ALLA PROTEZIONE

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

- DIRITTO ALLA CERTEZZA

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

- DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

- DIRITTO ALLA QUALITÀ

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

- DIRITTO ALLA DIFFERENZA

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

- DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

- DIRITTO ALLA FAMIGLIA

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

- DIRITTO ALLA DECISIONE

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

- **DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE**

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

- **DIRITTO AL FUTURO**

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

- **DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI**

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

Questa carta servizi è stata emessa in data 18/06/2023 in Rev. 1