



DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Diritti:

- I rapporti con gli utenti sono improntati al rispetto della persona;
- L'accesso ai servizi sanitari è garantito in maniera equa;
- La dignità personale è sempre rispettata;
- È garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la salute dell'utente;
- Il consenso al trattamento dei dati personali sensibili è acquisito al momento dell'accettazione ai sensi del D.Lgs 196/03;
- Gli utenti ed i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività.

Doveri:

- È responsabilità dell'utente il rispetto delle prescrizioni raccomandate dal medico curante;
- Ogni utente deve tenere un comportamento rispettoso delle esigenze degli altri utenti e del personale sanitario in servizio, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri (esempio: rumori, radioline con volume alto, etc);
- Deve essere osservato il divieto di fumare;
- Gli orari previsti nella struttura sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza.
Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti possono determinare un disservizio.

Partecipazione

È garantito il diritto dell'utente a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato.

Il laboratorio provvede alla valutazione della customer satisfaction periodicamente (in fase di riesame) e utilizza i risultati di tale valutazione per intraprendere eventuali azioni preventive e di miglioramento del servizio erogato.

Lo strumento fondamentale preso come base per la valutazione della customer satisfaction è un apposito questionario che viene fornito all'utente e restituito anche in forma anonima.