

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA 1 ^a EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	LUOGO ARCHIVIAZIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
CDS	Carta dei Servizi Sanitari ed informazioni	11/07/2016	30/07/2018	Accettazione	Responsabile della qualità	Tutti gli operatori e l'utenza

Carta dei servizi



RADIUS VALDELSA

Centro diagnostico

Via Cerbioni 7, Castelfiorentino (Fi) 50051

Tel. 0571672144 - Fax. 672278

Mail: radius.valdelsa@gmail.com

Pec: radiusvaldelsa@pec.wmail.it

P.iva e Cod. fiscale 06618190489 – Iscrizione REA FI - 642853

INDICE CARTA DEI SERVIZI RADIUS VALDELSA

SEZIONE PRIMA		
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA E PRINCIPI FONDAMENTALI		
1.1	<i>Premessa</i>	3
1.2	<i>Presentazione Radius Valdelsa</i>	3
1.2.1	<i>Informazioni generali – Come raggiungere la struttura</i>	3
1.2.2	<i>Orari di apertura</i>	4
1.2.3	<i>Contatti</i>	4
1.3	<i>Mission</i>	4
1.4	<i>Principi fondamentali</i>	5
SEZIONE SECONDA		
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI		
2.1	<i>Prestazioni fornite</i>	6 - 7
2.2	<i>Modalità di accesso</i>	8
2.3	<i>Modalità di pagamento</i>	8
2.4	<i>Ritiro dei referti</i>	8
2.5	<i>Struttura aziendale – organigramma</i>	9 - 10
2.6	<i>Servizi ed altre informazioni utili</i>	11
SEZIONE TERZA		
STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI		
3.1	<i>Standard di qualità</i>	12
3.2	<i>Strumenti di verifica per il rispetto degli standard</i>	13
3.3	<i>Impegni e programmi sulla qualità del servizio</i>	14
SEZIONE QUARTA		
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA		
4.1	<i>Reclami</i>	15
4.2	<i>Soddisfazione del cliente</i>	16
4.3	<i>Verifica degli impegni</i>	16
4.4	<i>Diritti e doveri</i>	16

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1	Premessa
-----	----------

Il Decreto legge 12 maggio 1995, n.163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n° 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi". Lo schema di riferimento adottato per il settore sanitario è quello previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 95, supplemento n.65).

La presente carta dei servizi, redatta seguendo le linee guida 2/95 Attuazione della Carta dei servizi nel sistema sanitario nazionale, rappresenta non solo un dovere da parte della nostra azienda, ma una promessa che ogni anno ci impegniamo a rispettare nell'interesse dell'utenza. Attraverso la presente, vogliamo fare un passo in avanti verso una maggiore trasparenza ed accessibilità a tutti i nostri servizi.

1.2	Presentazione Radius Valdelsa
-----	-------------------------------

Radius Valdelsa avvia la sua attività nel 2016 per offrire un'ampia gamma di servizi diagnostici e medici al cittadino attraverso prestazioni erogate in regime privato. Gli specialisti di eccellenza, le tecnologie di ultima generazione e la costante attenzione riservata all'utente, costituiscono la base per offrire al cittadino un servizio di elevato standard professionale e tecnico. La cura del benessere del paziente e l'accesso immediato ai servizi costituiscono aspetti su cui si basa l'attività del centro Radius Valdelsa.

Le prestazioni erogate sono rivolte alla prevenzione, alla diagnosi e alla cura di patologie attraverso l'offerta di servizi sanitari di diagnostica e di medicina specialistica.

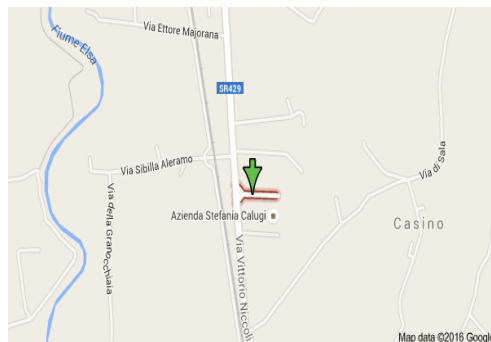
Radius Valdelsa è autorizzata dal comune di Castelfiorentino con Aut. N. 4 del 2016 del 27.09.2016, Aut. N. 16 (ampliamento) del 06.07.2017.

Accreditamento Regione Toscana per la disciplina della sport N. 10573 del 19.10.2016.

1.2.1	Informazioni generali – Come raggiungere la struttura
-------	---

La Società **Radius Valdelsa** è situata in Via Cerbioni n. 7 Castelfiorentino (FI) ed è possibile raggiungerla:

- IN AUTO: attraverso la Superstrada Firenze - Pisa - Livorno, uscita Empoli Est, percorrendo la strada regionale 429 in direzione Castelfiorentino
- TRENO: la stazione più vicina è quella di Castelfiorentino sulla linea di collegamento ferroviario Firenze - Siena. Si può raggiungere Radius Valdelsa attraverso il servizio di autobus verso "Empoli stazione".



1.2.2

Orari di apertura

L'accesso ai nostri servizi è consentito negli orari di apertura che sono i seguenti

Lunedì - Venerdì: 9:00 – 13:00 e 15:00 – 19:00

Sabato: 9.00 -13:00

1.2.3

Contatti

Numeri di telefono

0571672144/672278

Email

radius.valdelsa@gmail.com

1.3

Mission

RADIUS VALDELSA, struttura sanitaria complementare al servizio sanitario nazionale, all'avanguardia nello svolgimento di attività di prevenzione, diagnosi e cura, offre prestazioni specialistiche di elevata qualità, in modo appropriato e tempestivo, favorendo la presa in carico totale dei bisogni di assistenza dell'utente attraverso la più alta collaborazione fra gli specialisti.

RADIUS VALDELSA pone il cittadino al centro della propria attività perseguendo l'obiettivo della più scrupolosa attenzione e competenza professionale, operando nel rispetto della dignità, della privacy e della cortesia atte ad offrire risposte adeguate ai reali bisogni sanitari dei cittadini e dei lavoratori, e mirando al miglioramento continuo della qualità e professionalità dei servizi.

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

✓ Eguaglianza

Garanzia agli Utenti di eguali opportunità di accesso alle prestazioni erogate, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, psichiche ed economiche, con particolare attenzione alla personalizzazione ed umanizzazione delle cure.

✓ Imparzialità

Nel rispetto della dignità di ognuno, a tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella struttura.

I nostri comportamenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

✓ Continuità

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio adottiamo misure volte a fronteggiare immediatamente la criticità emersa nell'ottica del minor disagio possibile per l'utente.

✓ Diritto di scelta

Ogni Utente può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla struttura prescelta.

✓ Partecipazione

E' garantito il diritto dell'Utente a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni ad esso relative da noi custodite nel pieno rispetto della privacy.

✓ Efficienza ed efficacia

La struttura si impegna a garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio e adotta le misure idonee al raggiungimento di tale obiettivo.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

2.1	Prestazioni fornite
-----	---------------------

Di seguito sono riportate le prestazioni erogate presso Radius Valdelsa per le varie discipline presenti.

CARDIOLOGIA

- Consulenza/visita cardiologica
- Elettrocardiogramma (ECG)
- Ecocardiografia
- Ecocolordoppler cardiaco
- Holter pressorio e cardiaco
- Holter ECG
- Ergometria

MEDICINA INTERNA

- Assistenza medica e infermieristica domiciliare
- Ambulatorio di prima assistenza medica e infermieristica

OFTALMOLOGIA

- Tomografia ottica computerizzata (OCT)
- Studio della topografia corneale
- Pachimetria corneale
- Schermo di Hess
- Fotografia del fondus
- Curva tonometrica (a seduta)
- Visita oculistica
- Campo visivo
-

RADIODIAGNOSTICA

- Esame RX
- OPT
- Ecografia: addome (epatica, renale ...), collo (tiroide, ghiandole), tessuti molli, muscolare ed articolare, mammaria, prostatica, transvaginale, pediatrica
- MOC
- Risonanza magnetica settoriale
-

MEDICINA DELLO SPORT (II livello)

Le visite sportive includono:

- IDONEITA' ALL'ATTIVITA' SPORTIVA NON AGONISTICA
 - Vista clinica (anamnesi familiare, fisiologica, patologia remota e prossima, con peso, altezza e controllo pressione arteriosa a riposo)
 - ECG basale
 - Esame urine completo

- IDONEITA' ALL'ATTIVITA' SPORTIVA AGONISTICA
 - Vista clinica (anamnesi familiare, fisiologica, patologia remota e prossima, con peso, altezza determinazione del BMI e controllo pressione arteriosa a riposo)
 - Esame urine completo
 - Spirometria
 - ECG basale
 - ECG dopo sforzo (Kaltenbach o Cicloergometro)

Ulteriori accertamenti sulla base della specificità della disciplina per la quale è richiesta l'idoneità oppure sulla base delle eventuali alterazioni riscontrate.

NEUROLOGIA

- visita neurologica
- visita neurologica con e senza scale di valutazione
- elettromiografia
- blink reflex
- test spasmofilia e stimolazioni ripetitive

2.2	Modalità di accesso
-----	----------------------------

Per accedere a tutte le varie prestazioni erogate presso il centro diagnostico Radius Valdelsa è necessario prenotare gli appuntamenti contattando i recapiti riportati sopra.

2.3	Modalità di pagamento
-----	------------------------------

Le modalità di pagamento consentite sono le seguenti:

- in contanti
- assegno bancario non trasferibile
- bonifico
- bancomat o carta

2.4	Ritiro dei referti
-----	---------------------------

E' possibile ritirare i referti relativi alle prestazioni eseguite nei tempi comunicati al momento dell'accettazione e comunque indicati nella scheda nominativa consegnata all'utente.

Tenuto conto di quanto indicato, si ricorda che i referti possono essere ritirati presso l'accettazione nel seguente orario:

Lunedì - Venerdì : dalle 9:00 alle 13.30 e dalle 15:00 alle 19:00

Sabato: dalle 9:00 alle 13:00

A tutela della riservatezza dei dati personali ed in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di Privacy (D.LGS. 196/03), i referti sono consegnati in busta chiusa esclusivamente all'utente o a persona munita di delega e di documento identificativo dell'interessato e della persona delegata. In assenza di tali condizioni, il Personale di Accettazione non è autorizzato a consegnare i referti.

Struttura aziendale

Amministratore unico

Gambassi Patrizia

Organigramma

Gambassi Patrizia – Presidente e amministratore

Paolo Leone - Direttore Sanitario

Francesco Beconcini –Accreditamento e Qualità

Personale di segreteria

Elena Bellini – segreteria

Sabrina Ciarrocchi – segreteria

Simona Macchi – segreteria

Radiodiagnostica ecografia

Stefano Lazzeretti – medico radiologo

Carlo Brocci - medico radiologo

Riccardo Della Nave-medico radiologo

TSRM

Franco Santarnecchi – tecnico radiologo

Claudio Tombelli – tecnico radiologo

Ilaria Bartalotta-tecnico radiologo

Samuele Cavaleri-tecnico radiologo

Oculistica

Massimo Bitossi - medico oculista

Pietro Mittica- medico oculista

Elisabetta Filippone- medico oculista

Ortottica

Olivia Niccolini – assistente in oftalmologia

Cardiologia

Enri Gliozheni – medico cardiologo

Massimo Bagnoli- medico cardiologo

Neurologia

Claudia Vinciguerra-medico neurologo

Medicina interna e Assistenza infermieristica

Grazia Brogi – medico medicina interna

Viola Niccolini-infermiera

Medicina dello sport

Mario Giannetti – medico dello sport

Viola Niccolini-infermiera

Alberto Nuonno-infermiere

ALTRE SPECIALITA'

(specialisti che fatturano per conto proprio)

Scienza della nutrizione

Alberto Vanni – medico nutrizionista

Silvia Chirico – dietista

Chirurgia vascolare

Paolo Cappetti – medico medicina interna, chirurgo vascolare

Ortopedia

Francesco Ammannati - medico traumatologia sportiva

Guido Marconi-ortopedico

Ginecologia

Cristina Regini - medico ginecologo

Massimo Gabbanini - medico ginecologo

Dermatologia

Benedetta Martini - medico dermatologo

Otorinolaringoiatria

Enrico Vallin - medico otorinolaringoiatra

Endocrinologia

Arturo Casolaro- medico endocrinologo

Reumatologia

Letizia Gonnelli- medico reumatologia

Medicina estetica

Maria Grazia Pluchino-medicina estetica

Medicina del lavoro

Radius lab

Psicologia

Elena Ammannati- psicologa

urologia

Marzio Gabbanini- medico urologo

Allergologia

Dante Nesi - medico allergologo/pneumologo

Giovanni Susini - medico pneumologo

Gastroenterologia

Alessandro Tafi - medico gastroenterologo

Posturologia

Giovanni Uccello – posturologo

Osteopatia

Francesco Paolini- osteopata

Fumo

La Società è una struttura sanitaria libera dal fumo.

E', infatti, assolutamente vietato fumare all'interno della struttura, questo sia per disposizione di legge sia, soprattutto, per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale operante all'interno della struttura.

Trasporti

Qualora necessario, il personale di segreteria è disponibile per fornire indicazioni sui trasporti urbani, treni e taxi, nonché per la prenotazione di quest'ultimo.

Servizi e comfort ambientale

La struttura non presenta barriere architettoniche tali da limitare la mobilità per gli utenti diversamente abili. I locali destinati all'attesa dell'utente sono dotati di arredamenti e sedute confortevoli in modo tale da rendere sereno e tranquillo il momento precedente la prestazione. In tale sale, inoltre, sono presenti riviste per attenuare la monotonia, anche se breve, dell'attesa.

La struttura è dotata di impianto di climatizzazione, secondo necessità dei vari ambienti, al fine di assicurare una temperatura confortevole.

Per ridurre le barriere linguistiche, nella struttura è presente personale con competenze e conoscenze inerenti la lingua inglese.

Norme di sicurezza

All'interno del Radius Valdelsa sono rispettate le norme di sicurezza previste dalle vigenti normative. Il personale è adeguatamente addestrato per intervenire in caso di emergenza. Pertanto si invitano gli utenti a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale della struttura, in caso di necessità.

SEZIONE TERZA


STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1	Standard di qualità
<p>Radius Valdelsa si impegna a perseguire gli standard di qualità dei servizi erogati all'utenza</p> <p>Gli standard della Carta dei servizi sono obiettivi dichiarati dalla società e costituiscono forme di garanzia per l'utente relativamente al servizio fornito.</p>	
STANDARD	
Tempo di attesa massimo per prenotazioni esami radiodiagnostici: 1 settimana	
Tempo di attesa massimo per l'esecuzione della prestazione dal momento dell'accettazione: 15 minuti	
Tempo di attesa massimo per rilascio dei referti: 5 giorni salvo particolari esami	
Tempo massimo di risposta al reclamo: 15 giorni	
Garantire il riconoscimento della persona che eroga le prestazioni all'interno del Radius Valdelsa: 100% del personale dotato di cartellino di riconoscimento	
Garantire la mediazione culturale e linguistica per le persone straniere: disponibilità mediatore linguistico	
Garantire una comprensibile informazione per le pratiche sanitarie per la corretta acquisizione del consenso informato da parte dell'utente: consegna corretta modulistica al 100% degli utenti	
Garantire criteri di accuratezza, completezza leggibilità e identificazione dell'operatore nella documentazione clinica: assenza documentazione non conforme.	
Garantire la possibilità di prenotare o disdire le prestazioni telefonicamente	
Garantire la soddisfazione/gradimento degli utenti per le prestazioni erogate: 95% dei questionari compilati positivamente	

Gli standard vengono verificati annualmente dal responsabile della qualità e discussi con la direzione.

I tempi di attesa per le prenotazioni delle visite/esami, il tempo di attesa per l'esecuzione della prestazione dal momento dell'accettazione ed il tempo di attesa per il rilascio del referto verrà eseguita una rilevazione a campione da parte del personale interno alla struttura. Le segnalazioni circa i comportamenti e le procedure non rispettate permetteranno di monitorare gli standard relativi al riconoscimento del personale e al rispetto delle norme sulla privacy e il consenso informato. La soddisfazione degli utenti verrà monitorata attraverso l'analisi dei questionari di gradimento e per quanto riguarda il tempo massimo di risposta al reclamo verrà effettuata una rilevazione sistematica dei reclami e dei tempi di risposta.

Questionario qualità

					
<p>Gentile Cliente, la invitiamo a darci la Sua opinione su qualità e funzionalità del nostro Centro, rispondendo ad alcune semplici domande riguardanti le prestazioni che noi eroghiamo. La raccolta avverrà in forma anonima e servirà per migliorare il servizio. Una volta compilato può inserire il questionario nella buca delle lettere a fianco della segreteria. La Società ringrazia fin d'ora per la Sua diretta collaborazione a questa iniziativa.</p>					
Come ha prenotato?	<input type="checkbox"/> Telefono <input type="checkbox"/> Sportello <input type="checkbox"/> Internet				
	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta il servizio di prenotazione <small>(orari d'apertura, attesa al telefono/sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come ritiene il tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come giudica il servizio di accettazione amministrativa e pagamento <small>(attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto degli orari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta l'attenzione ricevuta dal personale medico <small>(accuratezza della visita, cortesia)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come ritiene la chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta l'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico <small>(accuratezza, cortesia, informazioni)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto della riservatezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E' stato coinvolto nell'intero processo sanitario per l'ottenimento dell'idoneità alla pratica sportiva compreso le modalità di ricezione del certificato?	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
Ritiene di aver ricevuto informazioni adeguate sulle modalità di svolgimento della prestazione sanitaria (quali esami e test da effettuare, esami urine, ECG, prova da sforzo con cicloergometro) e i suoi relativi effetti e rischi?	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
Durante la prestazione i colloqui con il personale sanitario, sul proprio stato di salute si sono svolti nel rispetto della riservatezza?	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
Ritiene che le risposte da parte del personale sanitario (medici e/o infermieri) sulle domande siano state chiare e complete?	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
Ritiene che il personale sanitario (medici e infermieri) abbiano osservato le basilari norme igieniche (ad esempio lavaggio delle mani o cambio dei guanti tra le visite)?	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
COMPLESSIVAMENTE E' SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	
Data compilazione _____	Note _____				

La società garantisce agli utenti l'identificazione del personale in organico presso la struttura. A tal fine tutti gli operatori sono dotati di apposito tesserino di identificazione in evidenza, con indicazioni del nome e del ruolo.

La società garantisce a tutti gli utenti la diffusione delle informazioni necessarie relative all'esecuzione della prestazione. Il personale di accettazione è a completa disposizione per qualsiasi informazione necessaria. Inoltre, presso l'accettazione è consultabile la presente carta dei servizi, la quale viene verificata almeno con cadenza annuale.

All'interno della struttura viene rispettata la privacy dell'utente. Agli utenti viene sempre richiesto di rispettare la distanza di cortesia al banco accettazione, i colloqui tra il personale sanitario e l'utente si svolgono nel rispetto della riservatezza. Per l'esecuzione della prestazione è necessario il consenso scritto al trattamento dei dati personali e sanitari da parte dell'utente, previa informazione fornita.

L'azienda si impegna a ripristinare tempestivamente, in caso di disservizio, le strutture o le attrezzature da cui dipende il comfort delle prestazioni eseguite.

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

L'azienda garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati verbalmente presso l'accettazione dell'azienda RADIUS VALDELSA s.r.l, aperto al pubblico tutti i giorni dalle ore 7:30 alle 12:30 e dalle ore 15:00 alle 19:00.

La Direzione dopo aver fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

È comunque sempre possibile per gli utenti ottenere un appuntamento e un incontro chiarificatore con un rappresentante della Direzione Aziendale.

Per la segnalazione dei reclami l'utente può utilizzare anche il modulo segnalazione reclami disponibile presso l'accettazione.

Il principio della partecipazione ha particolare rilevanza nella definizione del rapporto tra l'azienda RADIUS VALDELSA e l'utenza, alla quale sono riconosciuti i diritti all'informazione, alla trasparenza, all'accesso agli atti ed un ruolo attivo che può essere svolto come valutazione dei servizi resi ed indicazioni per un loro miglioramento.

Per garantire la centralità della persona l'utente ha diritto a:

- essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della dignità umana, indipendentemente dall'età, sesso, razza, religione, opinioni politiche, ceto sociale, condizioni di salute;
- ricevere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni offerte, sui tempi di attesa;
- poter identificare gli operatori con i quali si rapporta;
- ottenere agevolmente la prenotazione di visite ed altre prestazioni;
- la presenza dei sanitari nelle strutture e negli ambulatori per il tempo stabilito dai contratti o dalle convenzioni, ed al rispetto, da parte degli operatori, degli orari programmati per le attività assistenziali;
- accessibilità per gli utenti diversamente abili alla struttura e ai relativi servizi;
- ricevere informazioni comprensibili e complete su tutti i servizi, sulla relativa diagnosi e sulle cure proposte, affinché ne sia consapevole e partecipe;
- ricevere in modo chiaro e completo le informazioni relative alle prestazioni che riceverà;
- la riservatezza della persona, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali e sensibili;
- esprimere le proprie valutazioni e segnalazioni sulle prestazioni ricevute, ottenere un riscontro di norma entro 30 giorni;
- scegliere tra i diversi soggetti che erogano il servizio richiesto;
- ottenere prestazioni appropriate ai bisogni, evitando ove possibile attese inadeguate;
- la garanzia di igiene, sicurezza e pulizia negli ambienti destinati all'assistenza.

L'utente ha il dovere:

- di informare l'azienda se rinuncia a prestazioni programmate;
- di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature, gli arredi delle strutture;
- di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti di tutti gli operatori al fine di rendere efficace la loro attività;
- di rispettare le norme di buona educazione nei rapporti col personale ed evitare comportamenti che possano creare disturbo e disagio ad altri cittadini ospiti nelle strutture;
- di rispettare i divieti e le norme di sicurezza.