

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
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la salute dell'utente
- Il consenso al trattamento dei dati personali sensibili è acquisito al momento della prima accettazione ai sensi del D.Lgs 196/03

Doveri:

- E' 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 arrecare disturbo o disagio agli altri
- Deve essere osservato il divieto di fumare
- Gli orari previsti nella struttura sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza in quanto prestazioni sanitarie richieste in tempi non corretti possono determinare un disservizio.

Partecipazione

E' 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 e utilizza i risultati di tale valutazione per intraprendere eventuali azioni preventive e di miglioramento del servizio erogato.

Lo strumento fondamentale per la valutazione della customer satisfaction è un apposito questionario che l'utente può compilare in forma anonima.