

## 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.