



## CARTA DEI SERVIZI

### EDIZIONE 2019

Secondo la direttiva del 27 gennaio 1994 del Consiglio dei Ministri, i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini devono essere regolati dai cosiddetti “Principi fondamentali”, al fine di migliorare il grado di soddisfazione degli utenti.

A seguito di questa stessa direttiva, tutti gli enti erogatori di servizi pubblici sanitari (quindi anche gli enti privati che erogano servizi in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale) devono adottare e garantire standard di qualità e quantità del servizio tramite l’adozione di una “Carta dei Servizi” (D.L. n. 163 e Legge 11 Luglio 1995 n. 273), volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Ortorad ha elaborato la propria Carta dei Servizi e si impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi per i propri utenti un reale strumento partecipativo.

La presente Carta dei Servizi, oltre a fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti dal Centro permette all’utente di valutarne la qualità e di formulare proposte in merito, consentendo di conseguenza a Ortorad di operare interventi mirati per un miglioramento costante dei servizi.





## Principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali si ispira l'attività di Ortorad sono:

Condivisione: l'attività di Ortorad è improntata alla condivisione delle procedure e degli obiettivi con i Medici di Medicina Generale del territorio, con le Aziende Sanitarie Locali e con la comunità dei professionisti in generale, anche mediante l'adozione o la creazione di linee guida comuni che valorizzino la funzione di mediatori dei Medici di Medicina Generale tra le istanze dei cittadini e quelle dello Stato o della Regione, tra l'interesse del singolo e quello della collettività, tra costo della prestazione singola e beneficio che ne deriva.

Uguaglianza ed Imparzialità: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

Rispetto: ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua privacy.

Diritto di scelta: il cittadino utente ha diritto, secondo la normativa vigente, di scegliere tra i soggetti che erogano i servizi.

Partecipazione: il cittadino utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

Efficacia ed efficienza: i servizi devono essere resi mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità ed adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo più tempestivo possibile i bisogni di salute del singolo, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.

Continuità: l'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si rendesse necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, saranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.



## Normativa di riferimento

- “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” Legge 7 agosto 1990, n. 241;
- Direttiva del presidente del consiglio dei ministri (Dpcm) del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994;
- Direttiva del presidente del consiglio dei ministri (Dpcm) dell’11 ottobre 1994, “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” Gazzetta ufficiale n. 261 dell’8 novembre 1994;
- “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi” decreto legge del 12 maggio 1995 n. 163 convertito in legge l’11 luglio 1995 n. 273;
- “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi” Dpcm in data 19 maggio 1995;
- “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale” linee guida del 31 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
- “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/Scps/21.12833 del 30 settembre 1995.



## La Mission

La Mission della struttura si riassume nella ferma volontà della dirigenza di garantire all'utenza l'erogazione di prestazioni sanitarie qualificate, tempestive ed efficaci, nel rispetto della persona e della sicurezza, sia di tipo ambulatoriale specialistico, che di diagnostica strumentale avanzata, per la cura della malattia, per la tutela della salute e per dare soddisfazione ai bisogni ed alle aspettative di salute dei cittadini-utenti.

## La Visione Strategica

Migliorare l'offerta dei servizi per la salute sviluppando sinergie ed alleanze con più soggetti, sia pubblici che privati, operanti in campo sanitario, e promuovere, in coerenza con l'evolversi della domanda e del bisogno di salute, con la nuova cultura della salute e con il rapido evolversi delle conoscenze scientifiche e tecniche in campo medico, la ricerca per poter offrire prestazioni di eccellenza.

## Gli obiettivi

Per la messa in pratica della mission la Direzione ha stabilito alcuni obiettivi di carattere generale, sui quali tutta l'organizzazione è impegnata:

Sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'attenzione al paziente ed alla sua soddisfazione;

Fornire sicurezza nell'esecuzione delle prestazioni e delle valutazioni cliniche;

Assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza – tempestività – efficacia – regolarità e continuità, richieste dallo stato del malato;

Rendere disponibili risorse umane competenti e consapevoli e tecnologie adeguate;

Offrire la migliore ospitalità e il miglior comfort al paziente;

Garantire al paziente equità, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione;

Promuovere la responsabilizzazione degli utenti, la gestione del dolore, la comunicazione e relazione ottimale tra operatori e utenti.

Ortorad promuove lo sviluppo di modelli politici e produttivi in sanità economicamente sostenibili: per questo ha adottato, e talora elaborato in proprio, linee guida di comportamento generale e specifiche per alcune aree di intervento medico adatte alla ottimizzazione delle risorse disponibili ed al contenimento della spesa, sia essa pubblica o privata.

Ortorad eroga prestazioni diagnostiche mediche, cliniche e strumentali, sia in regime privato, sia in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Regionale o con altri enti pubblici e privati. Sono stati posti in essere tutti i requisiti e gli adempimenti necessari al conseguimento ed al mantenimento dei requisiti di accreditamento e di convenzionamento.

Ortorad è dotata di una struttura polifunzionale con studi per visite mediche specialistiche e relativa strumentazione. Dispone di apparecchiature per:

- radiologia convenzionale,



- radiologia odontoiatrica,
- ecografia multidisciplinare e multidistrettuale con color doppler e sonde differenziate,
- risonanza magnetica,
- moc total body
- cone Beam TC

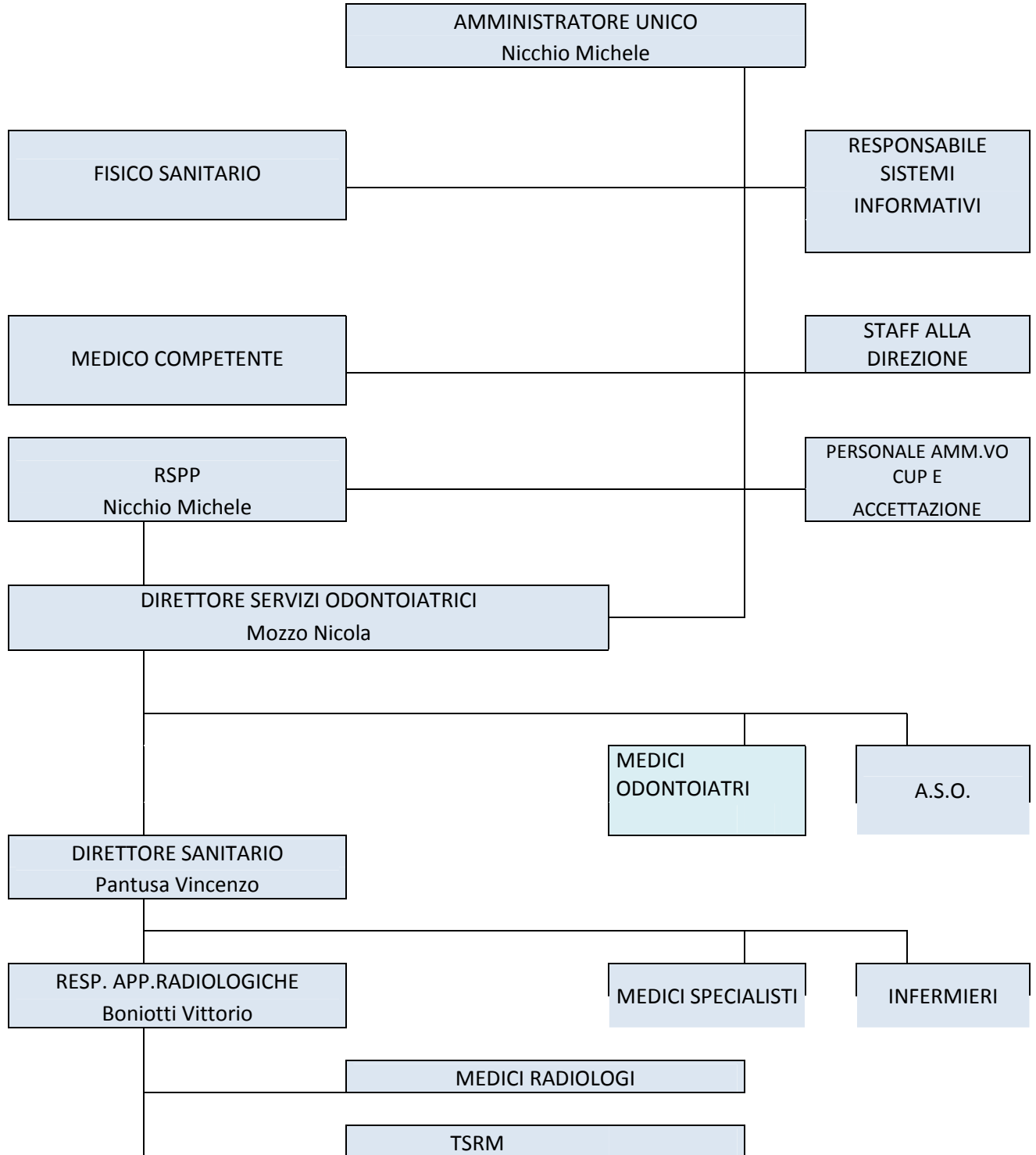
Vengono periodicamente rivalutate le necessità e le opportunità della struttura in ordine all'acquisto ed allocazione di apparecchiature aggiuntive.

L'attività di Ortorad è improntata ad un servizio di alto livello qualitativo, nel rispetto dei tempi massimi di attesa individuati dalla Regione Lombardia e con il massimo del confort possibile per il paziente; per questo motivo vengono incentivati metodi di lavoro che promuovono:

- il senso di appartenenza ad un gruppo,
- il coinvolgimento di tutte le parti nei processi decisionali,
- la standardizzazione delle procedure,
- la trasparenza nelle dinamiche di controllo, di collaborazione e di responsabilità,
- l'utilizzo di strumentazioni altamente tecnologiche ed informatizzate,
- gli stimoli ad una formazione ed aggiornamento costanti di tutti gli operatori.



## ORGANIGRAMMA FUNZIONALE





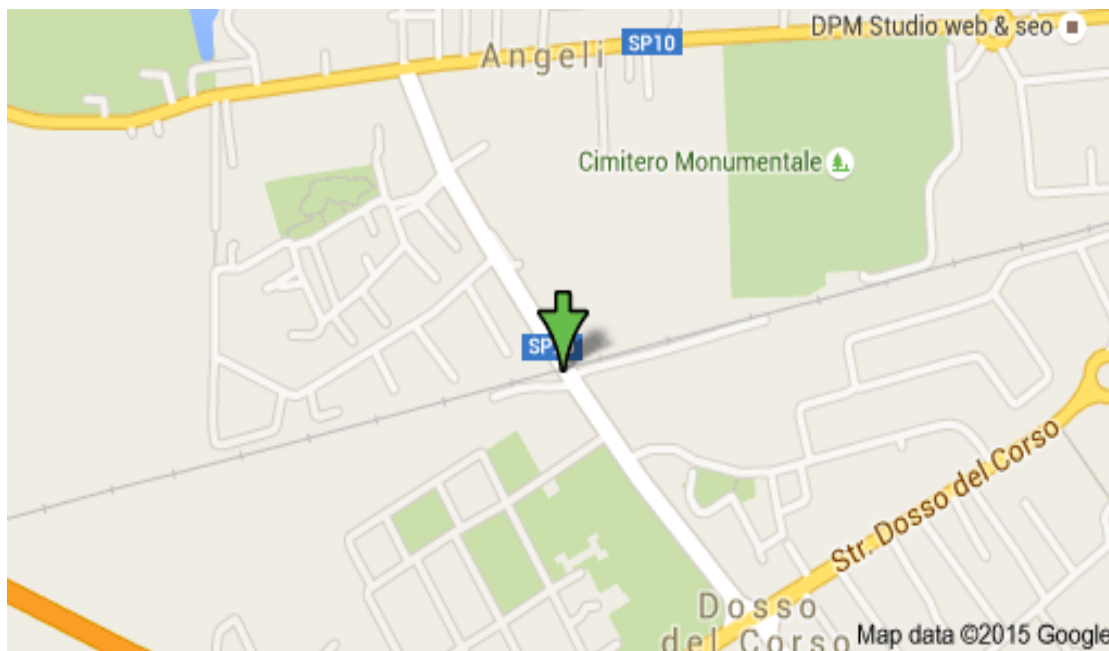
## Descrizione generale della struttura

Ortorad gestisce un ambulatorio polispecialistico di diagnosi, prevenzione, e cura specialistica sul territorio mantovano

Eroga prestazioni sia per conto del Sistema Sanitario Nazionale e Regionale, sia in rapporto diretto con i cittadini interessati o con altri enti.

Il Centro è situato nel Comune di Mantova, in strada Circonvallazione Sud 21/B, facilmente raggiungibile dal centro città con i servizi di trasporto pubblico, è comunque dotata di ampio parcheggio e dispone dei seguenti recapiti:

- Centralino telefonico: 0376 449657
- Sito Web: [www.greenparkmantova.it](http://www.greenparkmantova.it)
- Indirizzi e.mail: [cup@greenparkmantova.it](mailto:cup@greenparkmantova.it)





## Modalità di accesso alle prestazioni

### Orari di apertura

Il Centro è aperto dalle 8.00 alle 20.00 dal Lunedì al Venerdì ed il Sabato dalle 8 alle 14.

### Informazioni – Prenotazioni

Dalle 8.00 alle 20.00 si possono richiedere informazioni o prenotare esami contattando la Segreteria – Reception:

- via telefono allo 0376 449657

### Prenotazioni Prestazioni Solventi

Segreteria – Reception:

- via telefono allo 0376 449657     **int. 4**
- via mail: [cup@greenparkmantova.it](mailto:cup@greenparkmantova.it)

Ove necessario, all'atto della prenotazione verranno fornite all'assistito tutte le informazioni necessarie per eseguire un'adeguata preparazione agli esame.

### Ritiro referti

I referti si ritirano tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00

Per le visite specialistiche i referti sono consegnati immediatamente al paziente, mentre per gli esami diagnostici la data del ritiro compare sulla ricevuta di accettazione della prestazione.

I referti devono essere ritirati tassativamente dalla persona interessata o da persona munita di apposita delega.

Al momento del ritiro è necessario esibire un documento di identità e la ricevuta di pagamento dell'esame.

### Accettazione

E' necessario presentarsi in tempo utile prima dell'orario fissato per l'esecuzione dell'esame, al fine di completare le procedure amministrative.

Per effettuare l'accettazione il paziente deve recarsi al punto di accettazione del servizio, munito dei seguenti documenti:

- tessera sanitaria
- impegnativa del medico di medicina generale (per prestazione a SSN)
- eventuali esami precedenti





## Servizio Sanitario Nazionale

### Prestazioni erogate

#### Radiologia

- ✓ localizzazione radiologica corpo estraneo
- ✓ ortopantomografia e teleradiografia del cranio
- ✓ pelvimetria
- ✓ radiografia assiale della rotula del ginocchio
- ✓ radiografia bilaterale di coste, clavicola
- ✓ radiografia con occlusale di arcata dentaria
- ✓ radiografia dei tessuti molli della faccia, del capo e del collo
- ✓ radiografia del cranio e dei seni paranasali
- ✓ radiografia del rachide in toto
- ✓ radiografia del torace di routine, nas
- ✓ radiografia dell' addome in bianco
- ✓ radiografia dell' apparato urinario
- ✓ radiografia della colonna cervicale
- ✓ radiografia della colonna lombosacrale
- ✓ radiografia della colonna toracica (dorsale)
- ✓ radiografia della sella turcica
- ✓ radiografia dello scheletro in toto
- ✓ radiografia di arcata dentaria
- ✓ radiografia di bacino, anca
- ✓ radiografia di caviglia, piede
- ✓ radiografia di femore, ginocchio, gamba
- ✓ radiografia di gomito, avambraccio
- ✓ radiografia di polso, mano
- ✓ radiografia di spalla, braccio, toraco-brachiale
- ✓ radiografia monolaterale di coste, sterno, clavicola studio dell' età ossea
- ✓ teleradiografia del cranio
- ✓ risonanza magnetica nucleare (rm) spalla, braccio, polso, mano, gamba, ginocchio, piede, caviglia, bacino, rachide cervicale, rachide dorsale, rachide lombosacrale, encefalo (flebo e angio rm), addome superiore, addome inferiore, colangio rm, entero rm, massiccio facciale, ipofisi e fossa cranica posteriore (senza mezzo di contrasto e con contrasto)
- ✓ densitometria ossea femorale
- ✓ densitometria ossea lombare
- ✓ densitometria ossea total body
- ✓ TC delle arcate dentarie superiore, inferiore, sito specifico, articolazione temporo-mandibolare



## Ecografia

- ✓ eco mammella bilaterale
- ✓ eco mammella monolaterale
- ✓ ecografia dell' addome inferiore
- ✓ ecografia dell' addome superiore
- ✓ ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo
- ✓ ecografia dell'addome completo
- ✓ ecografia di grossi vasi addominali
- ✓ ecografia muscolotendinea
- ✓ ecografia osteoarticolare
- ✓ diagnostica ecografica del capo e del collo
- ✓ ecografia dei testicoli
- ✓ ecografia ginecologica
- ✓ ecografia ostetrica
- ✓ ecografia ovarica
- ✓ eco dei reni e dei surreni
- ✓ eco del pancreas
- ✓ eco del fegato e delle vie biliari
- ✓ eco della milza
- ✓ eco mammella
- ✓ eco vasi spermatici
- ✓ eco degli arti superiori o inferiori o distrettuale
- ✓ eco dei tronchi sovraortici
- ✓ eco dell'addome inferiore
- ✓ ecodoppler venoso TSA
- ✓ ecodoppler venoso o arterioso arti inf./sup

## Visite specialistiche

### Chirurgia generale

- ✓ Visita specialistica chirurgica
- ✓ Visita specialistica proctologica

### Ortopedia e Traumatologia

- ✓ Visita specialistica ortopedica
- ✓ Mobilizzazioni Articolari

### Cardiologia

- ✓ Visita specialistica cardiologica
- ✓ Ecocardiografia colordoppler a riposo
- ✓ Elettrocardiogramma
- ✓ Holter cardiaco

## Odontoiatria

- ✓ Prima visita
- ✓ Prevenzione ed igiene dentale
- ✓ Conservativa ed endodonzia
- ✓ Protesi fissa e mobile
- ✓ Implantologia
- ✓ Parodontologia
- ✓ Pedodonzia
- ✓ Ortodonzia fissa e invisibile invisalign®

## Elenco dei professionisti

### Ortopedia e Traumatologia

Dott. P. Venturi  
Dott. L. Donini  
Dott. N. Rossi  
Dott. A. Arrigoni  
Dott. P. Bettinsoli  
Dott. E. Carità

### Cardiologia

Dott. R. Brunelli  
Dott. R. Zanini

### Chirurgia Generale

Dott. F. Bertuccio  
Dott. A. Finadri

### Radiologia

Dott. V. Boniotti  
Dott. C. Caudana  
Dott. S. Quattrocchi  
Dott. M. Talarico

### Odontoiatria

Dott. N. Mozzo  
Dott. A. Zorzella  
Dott. G. Tommasi  
Dott. F. Buizza  
Dott. A. Renda  
Dott. M. Giacobbe  
Dott. A. Morandini  
Dott. A. Panzarini



## PRESTAZIONI A PAGAMENTO

### Prestazioni erogate

#### Recupero e Riabilitazione

- ✓ Applicazione Kinesiotape (Taping Neuromuscolare)
- ✓ Bacinelle Galvaniche
- ✓ Bendaggio Funzionale
- ✓ Diadinamiche
- ✓ Elettrostimolazioni
- ✓ Fisiokinesiterapia (FKT) - singola seduta
- ✓ Ginnastica Posturale
- ✓ Ginnastica Posturale<
- ✓ Ionoforesi
- ✓ Laserterapia ad alta potenza
- ✓ Laserterapia e Trattamento
- ✓ Linfodrenaggio
- ✓ Magnetoterapia
- ✓ Massoterapia distrettuale
- ✓ Massoterapia doppia
- ✓ Massoterapia Rachide in toto
- ✓ Pacchetto Palestra
- ✓ Pressoterapia
- ✓ Rieducazione Funzionale - singola seduta
- ✓ Rieducazione Funzionale CAVIGLIA
- ✓ Rieducazione Funzionale post operati ANCA
- ✓ Rieducazione Funzionale post operati GINOCCHIO
- ✓ Rieducazione Funzionale post operati GOMITO
- ✓ Rieducazione Funzionale post operati MENISCO
- ✓ Rieducazione Funzionale post operati POLSO/MANO
- ✓ Rieducazione Funzionale post operati SPALLA
- ✓ Rieducazione Motoria - singola seduta
- ✓ Rieducazione Respiratoria - singola seduta
- ✓ Tecar terapia fissa
- ✓ Tecar terapia manuale
- ✓ Tens
- ✓ Terapia Domiciliare - singola seduta
- ✓ Terapia Manuale - singola seduta
- ✓ Terapie a onde d'urto
- ✓ Ultrasuoni Manuali Doppi
- ✓ Ultrasuoni Manuali Singoli
- ✓ Ultrasuoni Subacquei
- ✓ Visita

#### Dermatologia (libera professione)

- ✓ Visita
- ✓ Crioterapia

#### Oculistica (libera professione)

- ✓ Visita
- ✓ Esame Fundus Oculi

### Elenco dei professionisti

#### Fisiatria

Dott. B. Pazzoni

#### Dermatologia

Dott. M. Curci

Dott.ssa L. Pavoni

#### Oculistica

Dott. F. Laudando



## Prestazioni in regime di convenzione con il SSN

Per poter usufruire di prestazioni in convenzione con il SSN è necessario produrre, all'atto dell'esecuzione della prestazione, i seguenti documenti:

- ✓ impegnativa compilata integralmente dal proprio medico curante
- ✓ tesserino sanitario
- ✓ codice fiscale
- ✓ tutti gli esami precedenti eseguiti inerenti la patologia (con particolare riguardo per gli esami radiologici) ovvero sunto anamnestico del proprio medico curante

Al fine di evitare disservizi e ritardi nella erogazione delle prestazioni in convenzione è opportuno che anche il cittadino tenga presente le seguenti considerazioni:

- ✓ con ogni impegnativa possono essere richiesti anche più esami, fino ad un massimo di otto per ogni branca specialistica;
- ✓ qualora le prestazioni prescritte fossero solo in parte esenti dal pagamento del ticket, esse devono essere richieste su impegnative separate: una per le prestazioni esenti (fino ad un massimo di 8) ed una per le prestazioni non esenti (fino ad un massimo di 8);
- ✓ l'impegnativa, per essere accettata, deve riportare obbligatoriamente i seguenti campi compilati: nome, cognome ed età dell'assistito; indirizzo del paziente; provincia ed Asl di riferimento; numero della tessera sanitaria (ovvero codice fiscale); eventuale esenzione di cui gode l'assistito; prestazione richiesta con indicazione della diagnosi o della motivazione; la data di prescrizione; timbro e firma del medico con evidenza del codice regionale;
- ✓ ove previsto dalla vigente normativa, gli esenti dovranno compilare e firmare l'autocertificazione che attesta il loro status di aventi diritto all'esenzione;
- ✓ il pagamento del ticket può essere effettuato anche con assegno, Bancomat o Carta di credito.



## URP

Ortorad ha designato come Ufficio per le Relazioni con il Pubblico il servizio di Reception/Accettazione per consentire ai cittadini ed ai pazienti di presentare segnalazioni o reclami sul servizio offerto dal centro.

Il Servizio Urp raccoglie sistematicamente, le segnalazioni verbali o scritte mediante appositi moduli rilasciati dal centro e depositati nell'apposita cassetta accessibile in sala d'attesa.

Il personale di Segreteria riporta alla Direzione Sanitaria e/o all'Amministrazione le segnalazioni affinché vengano presi i provvedimenti del caso e sia possibile fornire all'esponente risposte esaurienti entro 30 giorni dall'avvenuta segnalazione.

Anche nel caso di segnalazioni o reclami viene garantita la massima riservatezza sull'identità del proponente.



## Carta delle garanzie

### Consenso informato sugli atti sanitari

Per tutti gli atti terapeutici o diagnostici l'utente deve essere adeguatamente e compiutamente informato sulle modalità, sulle indicazioni, controindicazioni e rischi dell'atto sanitario e posto nelle condizioni di esercitare, con l'aiuto del medico, una scelta consapevole. In tal senso l'utente sottoscriverà una dichiarazione dell'avvenuta informazione. A questo obbligo si deroga nel caso in cui sussista lo stato di necessità (paziente in pericolo di vita). Se il paziente è incapace di intendere e di volere il relativo consenso dovrà essere espresso dalla persona nominata dal tribunale quale tutore. Se il paziente è un minore il consenso dovrà essere espresso dai genitori anche disgiuntamente in virtù della potestà genitoriale ovvero dal giudice minorile nei casi prescritti dalla legge.

### Informazioni a terzi

Il paziente al momento della accettazione deve indicare a chi intende vengano fornite indicazioni sul suo stato di salute. In assenza di una preventiva indicazione non verrà comunicata nessuna informazione a meno che non sussista lo stato di necessità. In ogni caso non si danno informazioni telefoniche.

### Informazione e riservatezza

I colloqui confidenziali con il paziente, parenti o tutori si svolgono in locali riservati. Le consulenze e tutte le comunicazioni relative allo stato di salute dei pazienti rispettano il diritto alla privacy ed alla riservatezza.

**Ortorad** garantisce la consulenza reciproca tra i vari specialisti operanti al suo interno sempre e solo nell'esclusivo interesse del paziente e della sua salute.

### Liste di attesa

Per le prestazioni erogate in regime di convenzione con il SSN Ortorad adotterà tutti gli interventi necessari per uniformarsi agli standard della Regione Lombardia ed alle disposizioni concordate con la Azienda Territoriale Sanitaria.



## Carta dei Diritti e dei Doveri del Malato

### I diritti

1. Il cittadino ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. I cittadini hanno diritto al rispetto della quiete e del silenzio da parte degli operatori negli ambienti di visita, compatibilmente con le loro mansioni.
3. Durante la permanenza nella struttura il cittadino ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché con il numero o con il nome della propria malattia, nel rispetto del D.L. n. 196 del 30 giugno 2003.
4. Il cittadino ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative professionalità. Lo stesso ha il diritto di identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
5. Il cittadino ha diritto di ottenere dall'operatore sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
6. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il cittadino ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
7. Il cittadino ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Quando il cittadino non sia in grado di comprendere in modo autonomo le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o coloro che esercitino potestà tutoria.
8. Il cittadino ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano protetti nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali D.L. n. 196 del 30 giugno 2003.
9. Il cittadino ha diritto di proporre reclami e comunicare segnalazioni e/o encomi, indirizzandoli all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che ha il dovere di esaminarli sollecitamente, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. Il cittadino, a tal fine, ha a disposizione la modulistica diffusa negli appositi siti all'interno dei Presidi e le modalità descritte nella Carta dei Servizi aziendale.



## I doveri

1. Il cittadino, quando accede al Centro, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso al Centro, in quanto struttura sanitaria, esprime da parte del cittadino un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
3. E' dovere di ogni cittadino informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Il cittadino è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.
6. Per motivi di sicurezza e igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsiglia ai pazienti di farsi accompagnare da minori di anni dodici.
7. Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti. In particolare è vietato l'utilizzo del cellulare in tutta la struttura.
8. E' vietato fumare in qualsiasi ambiente della struttura. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere.
9. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. E' da evitarsi la richiesta impropria di prestazioni sanitarie, al fine di non creare un disservizio per tutta l'utenza.
10. E' opportuno che pazienti ed accompagnatori si spostino all'interno del centro utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente gli ambienti di loro stretto interesse.
11. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a osservare e a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento dell'attività ed il benessere del cittadino.
12. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.