

AMBULATORIO POLISPECIALISTICO

“MASSI LAB S.R.L.”

SEDE LEGALE: VIA QUIRINO MAJORANA, 203 - 00152 ROMA

SEDE OPERATIVA: VIA FELICE CASORATI, 19 – 00166 ROMA

P.IVA: 17564791006

CARTA DEI SERVIZI

Emessa in data 17 Giugno 2024 – Rev. 03 Settembre 2026

Redatta in conformità alle Linee guida regionali di cui al Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311

Redazione a cura del Direttore Sanitario Dott. Paolo Agostinucci e del Legale Rappresentante Federico Trifiletti

INDICE

Sez. 1 - Presentazione dell'Azienda e strutture organizzative/operative, missione, i valori, i principi,

Sez. 2 - Prestazioni e servizi erogati

- Finalità servizio
- Responsabile
- Sede della struttura organizzativa con relativi recapiti
- Orari di apertura
- Prestazioni erogate
- Tempi di attesa
- Modalità di prenotazione
- Modalità di ritiro e consultazione dei referti e della documentazione sanitaria
- Tempi di disponibilità e ritiro dei referti
- Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)
- Modalità di applicazione dell'esenzione
- Modalità di ritiro e consultazione dei referti e della documentazione sanitaria
- Modalità di pagamento delle tariffe
- Indicazioni all'utilizzo del servizio
- Standard di qualità, indicatori e valori standard relativi alle dimensioni rilevanti

- Modalità di tutela e di eventuale ristoro in caso di mancato rispetto degli standard
- Modalità di accesso alle prestazioni,

Sez. 3 - Percorsi assistenziali presenti in Azienda

- Condizione clinica per entrare nel percorso
- Figura che sarà coordinatore-responsabile del percorso e a cui il paziente dovrà rivolgersi per problemi inerenti la condizione che ha portato all'attivazione del percorso stesso
- Nodi critici dei percorsi che devono essere garantiti e monitorati
- Standard di qualità per le dimensioni rilevanti, indicatori e valori programmati

Sez. 4 - Tutela dei cittadini: meccanismi, forme e strumenti

- Privacy e Trattamento dei dati personali
- Consenso informato alla procedura
- Relazione al medico curante
- Documentazione clinica
- Identificazione e Rintracciabilità
- Dotazioni di attrezzature, apparecchiature medicali, farmaci e materiali
- Dotazione organica, Qualificazione e competenze degli operatori
- Sicurezza di Pazienti ed Operatori e Ambiente di Lavoro
- Reclami
 - Modalità di presentazione del reclamo
 - Report annuale reclami
- Risarcimento
- Rimborso
- Ricorso

Riferimenti normativi principali

La presente Carta dei Servizi è redatta in coerenza con le Linee guida regionali di cui al DCA Lazio 6 ottobre 2014, n. U00311, con lo

schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari di cui al D.P.C.M. 19 maggio 1995 e con la normativa vigente in materia di qualità dei servizi, trasparenza, tutela dell'utente, consenso informato, documentazione sanitaria e protezione dei dati personali. Tra i principali riferimenti: Legge 11 luglio 1995, n. 273; D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286; D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e successive modifiche; Regolamento (UE) 2016/679; D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche; Legge 22 dicembre 2017, n. 219; D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Sez. 5 - Carta Europea dei Diritti Del Paziente

Sez. 1 - Presentazione dell'Azienda e strutture organizzative/operative, missione, i valori, i principi.

La Società di gestione della struttura sita in Roma Via Felice Casorati n° 19 costituita nel 2024 con lo scopo di realizzare e gestire una struttura sanitaria, in risposta alle necessità del mercato e della forte inadeguatezza del Sistema Sanitario Nazionale e Regionale a rispondere efficacemente, sia in termini di tempestività che di livello di servizio, alla crescente domanda della cittadinanza.

Scelta della sede e caratteristiche del territorio:

La sede è stata individuata nel territorio della ASL Roma 3, in un'area caratterizzata da una crescente domanda di servizi sanitari e dalla necessità di favorire un accesso agevole e tempestivo alle prestazioni.

La struttura è organizzata su piano terra e piano seminterrato, per una superficie complessiva di circa 180 mq. La localizzazione e l'organizzazione degli spazi sono finalizzate a garantire accessibilità, funzionalità, sicurezza e comfort per utenti e operatori.

- la zona è di grande espansione demografica;

- la scelta della localizzazione del sito è stata effettuata anche in base al fabbisogno specificato sia nel Piano Sanitario Regionale che dall'analisi delle esigenze del mercato di riferimento, dove manca effettivamente un Centro medico altamente specializzato.

Principi ispiratori

Fin dalla realizzazione della nostra struttura i principi che animano i nostri sforzi sono:

- La eguaglianza nell'assistenza ai pazienti;
- L'efficacia ed efficienza tecnica ed organizzativa;
- Le informazioni agli utenti e formazione del personale;
- Il rispetto della Carta Europea dei Diritti del Malato.

Mission:

La mission della Massi Lab S.r.l. è orientata a erogare prestazioni mediche nei confronti di cittadini affetti da patologie specifiche o in caso di traumi per le quali è necessario un accurato percorso di cura. Dopo aver effettuato un'analisi del contesto interno ed esterno in cui opera, ha definito una politica aziendale improntata all'erogazione di prestazioni di qualità e di impegnarsi sistematicamente nel perseguire la soddisfazione delle aspettative di tutte le parti in causa.

La Direzione pone al centro dell'organizzazione il cittadino/paziente, promuovendo un rapporto basato su informazione chiara, ascolto, rispetto, riservatezza e partecipazione alle decisioni che riguardano il proprio percorso di cura.

Sez. 2 - Prestazioni e servizi erogati

Finalità servizio	Massi Lab S.r.l. eroga prestazioni sanitarie specialistiche e di laboratorio finalizzate alla prevenzione, alla diagnosi, al monitoraggio e alla cura. L'attività è svolta da personale qualificato nel rispetto dei principi di appropriatezza, efficacia, sicurezza, continuità assistenziale, informazione e tutela della persona assistita.
Responsabile	Il Direttore Sanitario della struttura è il Dott. Paolo Agostinucci – Iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di Roma - Posizione n. 18552 - Laureato in Medicina e Chirurgia presso l'Università La Sapienza in data 08/06/1970 - Specializzato in "Igiene e Medicina Preventiva" e "Malattie Infettive".
Sede della struttura organizzativa con relativi recapiti	La struttura ha sede in Roma, Via Felice Casorati n. 19. Telefono: 06.96525877 – Cellulare: 375.8162967 E-mail: massimina@adexitalia.it I recapiti sono disponibili per richieste di informazioni, prenotazioni, appuntamenti e comunicazioni con la Segreteria.
Orari di apertura	La struttura è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:30; il sabato dalle ore 09:00 alle 13:00. Gli orari di accettazione possono variare in relazione alla tipologia di prestazione e sono comunicati dalla Segreteria.
Prestazioni Erogate	Il Presidio offre prestazioni specialistiche e di laboratorio nell'ambito delle seguenti aree: Allergologia; Cardiologia; Dermatologia; Diagnostica per immagini – Radiologia diagnostica; Laboratorio Analisi; Malattie endocrine, del ricambio e della nutrizione; Medicina del Lavoro; Medicina Interna; Medicina Legale; Medicina Sportiva; Neurologia; Ortopedia e Traumatologia; Ostetricia e Ginecologia; Otorinolaringoiatria; Pneumologia; Urologia. L'elenco delle prestazioni disponibili e le relative tariffe sono consultabili presso la struttura e possono essere richiesti alla Segreteria.
Tempi di attesa	La struttura si impegna a garantire la tempestività nell'accesso alle prestazioni, compatibilmente con la disponibilità degli specialisti e con l'organizzazione delle attività. Qualora si renda necessario ricorrere a una lista di attesa, le richieste vengono gestite secondo criteri trasparenti e secondo l'ordine di acquisizione, salvo eventuali priorità previste per specifiche prestazioni o condizioni.
Modalità di prenotazione	Gli esami del sangue e le prestazioni di laboratorio ad accesso diretto possono essere effettuati senza prenotazione, negli orari di accettazione dedicati, salvo diverse indicazioni per particolari esami. Le visite specialistiche e le prestazioni soggette a prenotazione vengono organizzate tramite la Segreteria del Poliambulatorio, alla quale l'utente può rivolgersi telefonicamente o per email o direttamente presso la struttura per conoscere disponibilità, orari, modalità di accesso e documentazione necessaria. Telefono: 06.96525877 – Cellulare: 375.8162967.
Modalità di pagamento delle tariffe	Le tariffe delle prestazioni devono essere corrisposte secondo le modalità comunicate dalla Segreteria e, di norma, al termine della prestazione o del prelievo. Sono accettati contanti, carte di pagamento e bancomat.

Modalità di applicazione dell'esenzione	Qualora l'utente intenda usufruire di un'esenzione prevista dalla normativa applicabile, deve comunicare e documentare il relativo diritto al momento dell'accettazione. La Segreteria verifica la documentazione e applica le condizioni previste per la specifica prestazione e per il regime di erogazione. L'eventuale esenzione deve risultare correttamente registrata nei sistemi previsti e, ove richiesto, essere supportata dalla prescrizione medica.
Modalità di ritiro e consultazione dei referti e della documentazione sanitaria	I referti sono resi disponibili, secondo la tipologia di prestazione, attraverso il portale online della struttura oppure mediante ritiro presso la sede. Al momento dell'accettazione vengono fornite all'utente le credenziali personali necessarie per accedere al portale e consultare il proprio referto. In alternativa, l'utente può richiedere il referto direttamente presso la struttura negli orari di apertura, nel rispetto delle procedure di identificazione e della normativa sulla riservatezza dei dati sanitari. Le credenziali di accesso sono personali e devono essere custodite dall'utente.
Tempi di disponibilità e ritiro dei referti	I tempi di disponibilità del referto dipendono dalla tipologia di esame o prestazione eseguita. Al momento dell'accettazione l'utente viene informato, ove già determinabile, della data prevista di disponibilità. Il referto viene reso disponibile non appena completate le attività tecniche e di validazione necessarie. Eventuali esami che richiedano tempi di lavorazione più lunghi saranno disponibili secondo le specifiche tempistiche comunicate all'utente. Il referto sarà disponibile sul portale online per 30 giorni, in ottemperanza al limite massimo di conservazione online dei referti. Sarà possibile ritirare il referto presso il poliambulatorio, superato il tempo di 30 giorni.
Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)	La struttura, per le prestazioni e nei casi previsti dalla normativa e dai sistemi regionali, provvede agli adempimenti necessari alla trasmissione della documentazione sanitaria al Fascicolo Sanitario Elettronico dell'assistito. Il FSE consente al cittadino di raccogliere e consultare la propria documentazione sanitaria attraverso i servizi digitali messi a disposizione dal Sistema Sanitario. La disponibilità dei singoli documenti nel FSE dipende dalla tipologia di prestazione, dagli adempimenti previsti e dai tempi tecnici di alimentazione del sistema. La consultazione del FSE avviene tramite le modalità di autenticazione previste dai servizi regionali. La presenza del referto nel FSE non esclude le modalità di consegna e consultazione messe a disposizione direttamente dalla struttura.
Indicazioni all'utilizzo del servizio	Il servizio è erogato da professionisti sanitari qualificati. Per favorire una corretta valutazione clinica, l'utente è invitato a presentare la documentazione sanitaria utile e a seguire le indicazioni ricevute in merito alla preparazione alle prestazioni. Per gli esami di laboratorio l'utente deve attenersi alle eventuali indicazioni sul digiuno, sull'assunzione di farmaci e sulle modalità di raccolta dei campioni, quando richieste per lo specifico esame.

Standard di qualità, indicatori e valori standard relativi alle dimensioni rilevanti	La struttura orienta la propria attività ai seguenti fattori di qualità: - Accessibilità: facilità di accesso ai servizi e disponibilità di canali informativi e di prenotazione. - Tempestività: impegno a garantire l'accesso alle prestazioni nei tempi comunicati all'utente e compatibilmente con la disponibilità organizzativa. - Informazione: informazioni chiare sulle prestazioni, modalità di accesso, preparazione, costi e refertazione. - Continuità e sicurezza: applicazione delle procedure organizzative e clinico-assistenziali previste per la tipologia di attività. - Riservatezza: tutela dei dati personali e sanitari dell'utente.
Modalità di risarcimento in caso di non rispetto degli standard	L'azienda si impegna a definire azioni risarcitorie anche con interventi economici oltre che di erogazione di prestazioni gratuite in caso di mancato rispetto degli standard qualitativi dichiarati nella presente Carta Servizi, anche senza richiesta dell'interessato ed in maniera spontanea attraverso il continuo monitoraggio dell'erogazione del servizio.
Modalità di accesso alle prestazioni	Per accedere alle prestazioni l'utente è invitato a portare con sé la prescrizione medica, ove prevista, un documento di identificazione e la documentazione sanitaria utile, quali referti precedenti, esami diagnostici, cartelle o altra documentazione clinica pertinente. L'utente deve inoltre attenersi alle eventuali indicazioni di preparazione comunicate dalla Segreteria o dal professionista sanitario. In caso di impossibilità a presentarsi a un appuntamento, è opportuno informare tempestivamente la Segreteria.

Sez. 3 - Percorsi assistenziali presenti in Azienda

Condizione clinica per entrare nel percorso	Per accedere alle prestazioni medico/sanitarie e il paziente deve far presente ai sanitari il quadro clinico pregresso e eventuali allergie, comorbidità e malattie infettive in corso, per permettere ai sanitari di definire un quadro clinico completo prima di effettuare una visita o prescrivere un percorso di cura e terapie farmacologiche.
Nodi critici dei percorsi che devono essere garantiti e monitorati	I percorsi medico sanitari della Massi Lab S.r.l. non presentano nodi critici se non legati alla tipologia di patologia del singolo paziente. In ogni caso per garantire l'ottenimento dell'obiettivo di cura e la prevenzione di eventi avversi, il monitoraggio dello stato del paziente e della sua progressiva e auspicata guarigione avviene in maniera costante ad ogni seduta e attraverso riunioni di equipe in momenti specifici del percorso.
Modalità di tutela e di eventuale ristoro in caso di mancato rispetto degli standard	In caso di mancato rispetto degli standard dichiarati, l'utente può presentare un reclamo secondo le modalità indicate nella presente Carta dei Servizi. La Direzione prende in esame la segnalazione, verifica le cause dell'eventuale disservizio e, ove possibile, adotta le misure necessarie per il ripristino del servizio e il miglioramento organizzativo. Eventuali rimborsi, indennizzi o altre forme di ristoro sono valutati caso per caso, secondo la normativa vigente, le condizioni applicabili e l'effettiva responsabilità della struttura.

Standard di qualità per le dimensioni rilevanti, indicatori e valori programmati	La struttura monitora, in relazione alle proprie dimensioni organizzative, indicatori riferiti alla qualità percepita, alla sicurezza e all'efficacia dei percorsi. Gli obiettivi programmati sono: - Coefficiente medio di soddisfazione dei pazienti: obiettivo 3,2; - N. eventi avversi/N. pazienti: obiettivo 0,01; - Percentuale di ottenimento dell'obiettivo di cura: obiettivo 70%; - Percentuale di progetti validati: obiettivo 75%. Gli indicatori vengono utilizzati per individuare eventuali criticità e definire azioni di miglioramento.
---	--

Sez. 4 - Tutela dei cittadini: meccanismi/forme/strumenti.

Privacy e Trattamento dei dati personali	La struttura tratta i dati personali e sanitari dell'utente nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. All'utente viene fornita l'informativa prevista dalla normativa. I dati sono trattati per le finalità connesse all'erogazione delle prestazioni sanitarie, alla gestione amministrativa e agli ulteriori adempimenti previsti dalla legge, sulla base delle idonee condizioni di liceità previste dalla normativa. La struttura adotta misure organizzative e tecniche adeguate a garantire riservatezza, integrità, disponibilità e protezione dei dati.
Consenso informato alla procedura	Prima dell'esecuzione delle prestazioni per le quali è previsto, il paziente riceve informazioni comprensibili e adeguate sulla prestazione, sulle finalità, sulle modalità di esecuzione, sui benefici attesi, sui possibili rischi e sulle eventuali alternative, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Il consenso informato viene acquisito nei casi e con le modalità previste dalla legge. La relativa documentazione, quando prevista, viene conservata nella documentazione sanitaria dell'utente.
Relazione al medico curante	Quando appropriato e secondo la tipologia di prestazione, il medico specialista redige la documentazione clinica o la relazione relativa alla prestazione effettuata. La relazione può essere consegnata al paziente e, nel rispetto delle disposizioni sulla riservatezza, resa disponibile per il successivo percorso assistenziale con il medico curante.
Documentazione clinica	Le informazioni relative alle prestazioni erogate e la documentazione sanitaria vengono registrate e conservate secondo le procedure interne e i tempi previsti dalla normativa vigente. La struttura garantisce la tracciabilità della documentazione e adotta misure di protezione degli archivi cartacei e informatici, assicurando la riservatezza e la disponibilità delle informazioni agli aventi diritto.

Comunicazione verso il Paziente	Nel corso di tutte le fasi del percorso di cura, a partire dalla 1ma visita in cui viene posta l'indicazione, il Medico Specialista, comunica al paziente tutte le informazioni necessarie in merito al percorso sanitario e medico che dovrà effettuare, spiegando le eventuali preparazioni richieste ed i comportamenti da tenere.
Figura di riferimento per i percorsi assistenziali	Il Direttore Sanitario costituisce il riferimento organizzativo e sanitario della struttura. Per gli aspetti relativi alla singola prestazione, il paziente può rivolgersi al professionista che ha effettuato la valutazione e alla Segreteria per gli aspetti organizzativi e amministrativi.
Identificazione e Rintracciabilità	La struttura applica procedure finalizzate alla corretta identificazione dell'utente e alla rintracciabilità dei dati, della documentazione sanitaria e, per le attività di laboratorio, dei campioni biologici in tutte le fasi dell'erogazione del servizio.
Dotazioni di attrezzature, apparecchiature medicali, farmaci e materiali	Le dotazioni di attrezzature, apparecchiature medicali e farmaci sono adeguate al numero ed al tipo di prestazioni da erogare. Il materiale (strumentario, dispositivi, presidi medico-chirurgici, etc.), del tipo conforme allo stato dell'arte ed alle conoscenze scientifiche, è adatto per numero e tipo alle procedure eseguite ed alle condizioni del paziente. Tutti i materiali, farmaci, presidi e dispositivi soggetti a scadenza riportano in evidenza la data della scadenza stessa e sono conservati con modalità adeguate.
Dotazione organica, Qualificazione e competenze degli operatori	La dotazione organica è commisurata alla tipologia e ai volumi delle attività svolte. I professionisti sanitari operano nell'ambito delle rispettive competenze e dei requisiti professionali previsti dalla normativa vigente. Il personale è identificabile e i nominativi degli operatori, con la relativa funzione e, per i professionisti sanitari ove previsto, la qualifica e l'iscrizione all'Ordine professionale, sono disponibili secondo le modalità organizzative della struttura.
Sicurezza di Pazienti ed Operatori e Ambiente di Lavoro	La struttura garantisce condizioni di sicurezza per pazienti e operatori, nel rispetto del D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche e della normativa applicabile alla sicurezza delle strutture sanitarie. Sono assicurati, in relazione alle attività svolte, pulizia e sanificazione, gestione dei rifiuti, disponibilità dei DPI, manutenzione di impianti e apparecchiature, prevenzione incendi e condizioni adeguate di comfort e sicurezza.
Reclami	Modalità di presentazione del reclamo: In caso di reclamo il paziente o il parente deve compilare l'apposito modulo e inserirlo nell'apposito contenitore o in alternativa consegnarlo a mano al Direttore Tecnico. L'azienda prende in carico il reclamo e lo tratta al fine di eliminare la situazione indesiderata. Normalmente la risoluzione avviene entro 10 gg, ma in caso di urgenza si impegna a risolvere nel minor tempo possibile Report annuale reclami Annualmente il report dei reclami viene pubblicato sul sito internet

Risarcimento	La responsabilità della struttura e gli eventuali obblighi risarcitori sono disciplinati dalla normativa vigente. Qualora l'utente ritenga di aver subito un danno in relazione a una prestazione sanitaria, può presentare una segnalazione o un reclamo alla Direzione e, ove necessario, attivare le procedure previste dall'ordinamento. Ogni richiesta viene valutata sulla base della documentazione disponibile e delle circostanze del caso.
Rimborso	Le richieste di rimborso relative a prestazioni già pagate sono esaminate dalla struttura sulla base della specifica situazione, delle condizioni applicabili e della normativa vigente. Eventuali rimborsi vengono effettuati quando ne ricorrano i presupposti.
Ricorso	L'utente che ritenga leso un proprio diritto può presentare reclamo alla Direzione della struttura secondo le modalità indicate nella presente Carta dei Servizi. Restano ferme le ulteriori forme di tutela e ricorso previste dalla normativa vigente presso le competenti autorità.

Carta Europea dei diritti del malato

Salute

1. DIRITTO AL TEMPO

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

3. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

4. DIRITTO ALLA PROTEZIONE

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

5. DIRITTO ALLA CERTEZZA

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

6. DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

7. DIRITTO ALLA QUALITÀ

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

8. DIRITTO ALLA DIFFERENZA

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

9. DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

10. DIRITTO ALLA FAMIGLIA

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

11. DIRITTO ALLA DECISIONE

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

12. DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

13. DIRITTO AL FUTURO

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

14. DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

Il Rappresentante Legale

Il Direttore Sanitario
