

CARTA DEI SERVIZI



Logomedica Servizi S.A.S. di Palini Elisa

Via Roma, 75/B, 61049, Urbania (PU)

tel. 347 4028143 / 0722 317386

info@logomedica.it

Gentile Paziente,

In questo documento Le viene presentata la “Carta dei Servizi” di Logomedica.

Questo documento Le permetterà di conoscere la nostra struttura, gli obiettivi e i servizi che forniamo, al fine di rispondere nel migliore modo possibile alle Sue necessità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

La pubblicazione della carta dei servizi è per la nostra struttura un momento di incontro e confronto con il piccolo paziente e la sua famiglia.

Gli obiettivi che questo documento si pone sono molteplici:

- *illustrare dettagliatamente i servizi che il Centro offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo;*
- *testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni;*
- *promuovere il benessere della persona e soddisfare il bisogno di salute, nel rispetto dell'integrità fisica, psichica e sociale.*

E' la sintesi, in sostanza, della capacità di erogare trattamenti riabilitativi e prevenzione ai massimi livelli.

Accoglienza, cortesia, chiarezza delle informazioni, disponibilità del personale, correttezza di trattamento e criteri di sicurezza, sono standard irrinunciabili che gestiamo e verifichiamo anche grazie alla collaborazione dell'utente, attraverso le indagini di gradimento.

All'utente quindi richiediamo cortesemente di voler segnalare eventuali disservizi e di offrire suggerimenti, al fine di ottenere l'indispensabile miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Rimanendo a disposizione per qualsiasi esigenza, le porgiamo i nostri più cordiali saluti, ringraziandoLa per la fiducia accordata.

La Direzione

CHI SIAMO

Logomedica è un Centro Specializzato di Terapia Logopedica, Neuropsicomotoria, Psicologica e Neuropsicologica. Il Centro si avvale di una équipe multidisciplinare composta da figure professionali quali neuropsichiatra infantile, logopedista, neuropsicomotricista, psicologo e psicoterapeuta, che insieme collaborano per fornire una risposta concreta ed appropriata ai nuovi bisogni nel settore dell'età evolutiva ed adulta e fornire supporto a famiglie e scuole che interagiscono con il bambino.

Si occupa anche di strutturare ed attivare progetti in collaborazione con i servizi educativi locali, scolastici e sanitari.

LA NOSTRA MISSION

Condurre l'attività sanitaria rivolta alla diagnosi e al trattamento riabilitativo dei pazienti con DSA e altri disturbi dell'età evolutiva con strumenti e protocolli di trattamento Evidence Based Medicine (EBM), assicurando l'efficienza, l'efficacia, la produttività e la sicurezza dei dati nel pieno rispetto della privacy e delle esigenze di riservatezza di ciascuno, in un ambiente cordiale, sereno e protettivo.

OBIETTIVI

Logomedica ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente e il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'équipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

L'approccio adottato è basato sulla valutazione e sulla condivisione del piano riabilitativo personalizzato con un team multidisciplinare, che prevede il coinvolgimento attivo non solo del piccolo paziente ma anche della famiglia e dei servizi inviati.

I NOSTRI PRINCIPI

CENTRALITA' DELLA PERSONA

Prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

PROFESSIONALITA'

Si manifesta nel livello di competenze tecniche e specialistiche al servizio del paziente, nel loro continuo aggiornamento e sviluppo quest'ultimo è assicurato dalla supervisione e dalla partecipazione degli operatori a seminari e convegni anche nel rispetto delle normative sulla formazione continua.

EQUITA' ED IMPARZIALITA'

Essere equi ed imparziali, nella forma e nella sostanza, in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo senza discriminare alcuno per ragioni imputabili al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche e sindacali, alla razza, alle credenze religiose e in genere a qualsiasi caratteristica della persona umana.

**TUTELA DELL'INTEGRITA'
FISICA**

Garantire un ambiente di lavoro adeguato dal punto di vista della salute e della sicurezza personale, attraverso il rispetto dei livelli di protezione e prevenzione previsti dalla normativa vigente e il miglioramento continuo delle condizioni di sicurezza.

**TUTELA DELL'AMBIENTE
NATURALE**

Promuovere il rispetto dell'Ambiente, inteso come risorsa comune da salvaguardare, a beneficio della collettività e delle generazioni future, in un'ottica di sviluppo sostenibile, attraverso il rispetto dei limiti autorizzativi previsti dalla normativa vigente e il miglioramento continuo delle condizioni ambientali decidendo di sottoporsi volontariamente a buone prassi, procedure di lavoro corrette, istruzioni chiare, organizzazione del monitoraggio continuo.

**TRASPARENZA E
CHIAREZZA**

Comunicare con i diversi interlocutori in modo chiaro e trasparente utilizzando un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

In particolare, il centro Logomedica è attento ad informare correttamente il cliente, anche attraverso una comunicazione orientata a non suggestionare il giudizio del paziente stesso e ad informare con chiarezza e coerenza sui propri obiettivi in modo da consentire una efficiente pianificazione ed ottimizzazione delle risorse.

**EFFICACIA
ED EFFICIENZA**

Migliorare costantemente l'efficacia e l'efficienza delle proprie prestazioni, attraverso piani per il miglioramento della qualità del servizio con soluzioni tecnologiche e organizzative, volte a coniugare la soddisfazione delle esigenze del consumatore con l'efficienza e l'economicità della gestione.

RISERVATEZZA

Riconoscere il valore strategico dell'informazione garantendo la necessaria riservatezza al fine di evitare un'impropria divulgazione. In particolare, si richiede una specifica cautela nel trattare le informazioni relative all'attività aziendale e ai dati di collaboratori e di terzi nel rispetto dei principi in materia di privacy, di tutela della personalità e dell'interesse aziendale. Tutti i collaboratori sono quindi tenuti a prestare la massima attenzione a non divulgare informazioni aziendali riservate, con nessun mezzo adottato internamente dal centro Logomedica servizi.

CONCORRENZA LEALE

Riconoscere l'importanza fondamentale di un mercato competitivo, rispettandone le norme di legge. La società Logomedica evita pratiche tali da rappresentare una violazione delle leggi sulla concorrenza nell'ambito della leale concorrenza.

I NOSTRI VALORI

PASSIONE PER IL CLIENTE E PER IL SERVIZIO

Il Paziente è il fulcro del Centro Logomedica: ascoltare e comprendere le singole esigenze, ricercare con continuità la personalizzazione dei servizi, ed offrire la migliore soluzione per soddisfarne le aspettative.

ECCELLENZA CLINICA E INNOVAZIONE

L'eccellenza clinica e lo sviluppo tecnologico costituiscono il carattere distintivo del Centro. La consapevolezza che il miglioramento dell'organizzazione e l'innovazione tecnologica dei prodotti e servizi, sono la risposta alla continua evoluzione del mercato.

RISPETTO DEI DIRITTI DEL MALATO

Rispondere in maniera tempestiva ed efficace alla salvaguardia della salute, bene inalienabile della persona. Facilitare l'accesso ai servizi da parte di tutti i cittadini riducendo al minimo i tempi d'attesa e semplificando le procedure.

COMUNICAZIONE EFFICACE E TRASPARENTE

Promuovere la cultura della comunicazione volta alla diffusione sistematica e capillare delle proprie politiche/strategie per favorire la consapevolezza dei propri collaboratori e, alla ricerca del dialogo con i clienti, per tenerli costantemente informati degli impegni che la Struttura assume nei loro confronti.

LAVORO DI SQUADRA

Riconoscere nel lavoro di gruppo un valore aggiunto che favorisce il coinvolgimento di tutti nel perseguire e nel condividere gli obiettivi aziendali e sociali, attraverso l'integrità e la lealtà nei comportamenti, la generosità nello spendersi e dare l'esempio.

SOLIDARIETA' SOCIALE

Essere un soggetto attivo nel contribuire alla promozione della salute sul territorio ed alle iniziative di solidarietà sociale, in collaborazione con le Istituzioni e le Organizzazioni Nazionali.

RICHIESTA DI ADESIONE AI VALORI

Il Centro promuove tali valori e chiede a tutte le persone che lavorano per l'azienda e che la rappresentano di aderire ai principi, ponendo in essere comportamenti coerenti ed in linea con il rispetto delle regole aziendali e delle leggi dello Stato.

DOVE SIAMO

Indirizzo

Logomedica S.A.S. di Palini Elisa
Via Roma 75/B
61049 Urbania (PU)

CONTATTI

Centralino

347 4028143
0722 317386

www.logomedica.it
info@logomedica.it
PEC: logomedicasas@pec.it

GLI ORARI

Logomedica Servizi è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 19:30, il sabato dalle 8:30 alle 12:30.

Per informazioni e prenotazioni il centralino telefonico, è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 19:30, il sabato dalle 8 :30 alle 12:30.

Nei mesi estivi o durante le festività, gli orari di apertura potrebbero subire variazioni che verranno comunicate tempestivamente.

L'ACCESSIBILITA'

Il sito internet fornisce tutte le informazioni sul Centro, sulle prestazioni e sugli eventi organizzati. Sarà possibile utilizzarlo per inviare mail di richieste particolareggiate.

Le prestazioni di qualsiasi natura o tipo verranno eseguite previa prenotazione telefonica, in caso di mancata prenotazione ci riserviamo la facoltà di non eseguire la prestazione richiesta. Tutto il personale è in grado di aiutare gli utenti a risolvere i dubbi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura, ad ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli stessi individualmente o con supporto del personale medico e paramedico.

Il paziente (o il genitore o tutore legale nel caso di soggetti minorenni) deve informare l'operatore, riferendo più dettagli possibili circa la prestazione richiesta e lasciare il proprio recapito telefonico e indirizzo mail per eventuali comunicazioni di servizio.

PRENOTAZIONI

- Telefonando al 347.4028143 o al 0722.317386, in tal caso si avrà modo di parlare con la segretaria, nel caso in cui le linee siano occupate siamo forniti di centralino informatizzato che memorizza il numero del chiamante e non appena la segretaria sarà libera richiamerà il paziente per la prenotazione.

In fase di prenotazione vengono forniti i seguenti dati: orario, tipologia di valutazione, specialista e rispettiva parcella.

- Recandosi presso la struttura alla reception, con le stesse modalità descritte sopra.

ACCETTAZIONE

All'atto della prenotazione il personale di Segreteria richiederà nome, cognome, numero di telefono e per quale prestazione si desidera essere ricevuti.

La Segreteria fissa la prenotazione, stabilendo il giorno e l'ora della Prestazione in funzione degli impegni già presi; fornisce quindi tali informazioni al Cliente e registra la prenotazione nell'Agenda Prenotazioni. Se per un imprevisto dovesse essere necessario spostare l'appuntamento, la Segreteria chiama il Cliente per fissare un nuovo appuntamento. La Segreteria svolge tutte le operazioni nel rispetto della privacy del Cliente invitando le altre persone ad aspettare il proprio turno in sala d'attesa.

I Clienti in arrivo sono invitati ad accomodarsi in sala di attesa e ad aspettare il proprio turno per la visita o il trattamento.

Per tutte le prestazioni erogate presso il centro i tempi medi di attesa dopo le procedure di accettazione, sono inferiori a 15 minuti.

LISTA D'ATTESA

Nel caso in cui il paziente sia inserito in lista d'attesa esso verrà richiamato in base all'ordine di prenotazione. Qualora i tempi superino le quattro settimane il centro resterà aperto al di fuori dell'orario di lavoro o con apertura straordinaria del sabato pomeriggio.

INCASSO PRENOTAZIONI

Il pagamento delle prestazioni si effettua al termine delle stesse, allo sportello di cassa posto in segreteria, per mezzo di contanti, bancomat, carta di credito o assegno bancario. Si ricorda che la Legge di Bilancio 2020 ha introdotto l'obbligo di pagare con strumenti tracciabili, salvo poche eccezioni, le spese che danno diritto alle detrazioni IRPEF del 19%.

Al momento del pagamento, verrà rilasciata regolare fattura; qualsiasi dicitura particolare da citare in fattura ai fini di eventuali rimborsi assicurativi, deve essere richiesta al momento dell'emissione della stessa, successivamente non sarà possibile apportare modifiche.

AMBIENTE DI LAVORO

La Struttura fornisce un adeguato ambiente di lavoro. A tale scopo il sito della Struttura presenta le seguenti caratteristiche:

1. assenza di barriere architettoniche: l'infrastruttura permette ai disabili il pieno accesso alle prestazioni erogate dalla struttura. I Servizi igienici consentono la fruibilità anche da parte di tali soggetti;
2. adeguate condizioni di igiene di tutti i locali, specie di quelli dedicati ai trattamenti; A tale scopo è previsto un piano di pulizia e igiene da implementare secondo l'istruzione operativa di riferimento;
3. adeguate condizioni di ventilazione e climatiche garantite dalla presenza di ampie finestre facilmente apribili e da un efficiente impianto di condizionamento/riscaldamento;
4. adeguate condizioni di lavoro: risorse adeguate all'espletamento delle funzioni;
5. adeguate condizioni di sicurezza conformi alla normativa applicabile nel settore (D.Lgs. 81/2008 e smi), garantita da:
 - a) presenza di indicazioni delle vie di fuga in caso di incendio o calamità naturale affisse nei locali della Struttura e ben visibili,
 - b) presenza di estintori in numero e tipo adatti alle dimensioni del sito e alla tipologia dei rischi incendio da fronteggiare.

CONSERVAZIONE DEI REFERTI E DOCUMENTAZIONE

Il centro Logomedica servizi S.A.S si avvale di un gestionale medico in cui vengono inserite le informazioni inerenti: anagrafica pazienti, Informativa privacy, fattura elettronica, gestione acquisti, statistiche incassi, invio sistema TS, accesso commercialista, agenda appuntamenti, sincronizzazione Google Calendar, promemoria SMS/Email, Consenso informato, statistiche prestazionali, gestione anamnesi, fascicolo sanitario, prenotazioni online.

Contestualmente la parte cartacea inerente le prove dei test carta/penna, i referti e la documentazione relativa ai pazienti sono conservate in apposito archivio chiuso a chiave.

LA TUTELA

Logomedica Servizi mette il paziente "al centro" ovvero riconosce esplicitamente e rende effettivi i diritti del paziente, a partire da quello alla salute, alla riservatezza dei dati personali e alla considerazione della sua opinione. La Direzione si impegna ad organizzare i servizi sanitari e non che offre, personalizzandoli e centrandoli sul singolo paziente e sulle sue esigenze personali.

UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO

Il personale di segreteria è incaricato di raccogliere dagli utenti qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio.

SEGNALAZIONE RECLAMI

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni da noi erogate e in generale per la segnalazione di disservizi l'Assistito compilando la Scheda di Reclamo, potrà oggettivare il motivo della propria insoddisfazione nella sezione apposita.

La Scheda è messa a disposizione sui banconi della Segreteria/Acettazione della nostra struttura o scaricabile dal sito www.logomedica.it (nella sezione *Moduli e Questionari*);

Quest'ultima, compilata in ogni sua parte, deve essere inserita nell'apposita cassetta di raccolta posizionata all'ingresso in segreteria.

Il Responsabile Gestione Qualità, insieme alla Direzione, analizzerà il reclamo ed il motivo che lo ha generato. La Direzione, ha stabilito in 10 giorni (dalla presentazione del reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione del disservizio.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Legale rappresentante informare il Cliente che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla

L'utente potrà esprimere la propria opinione:

CUSTOMER SATISFACTION

- modulo cartaceo: in segreteria è disponibile il questionario sulla customer satisfaction, andrà compilato in forma anonima e depositato nell'apposito contenitore sito vicino all'ingresso;
- modulo informatizzato inviato tramite messaggio con link allegato, subito dopo la prestazione erogata;
- attraverso le libere recensioni pubblicabili sul sito internet o le pagine social.

TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI

La Direzione analizzerà costantemente le risposte, i giudizi e i suggerimenti resi dagli utenti, provvedendo alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Tutto il personale opera affinché le prestazioni siano erogate soltanto se il paziente o suo rappresentante, è d'accordo e ne rilascia esplicito consenso.

TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI

Il Paziente ha il diritto di poter decidere se vuole essere curato/trattato, ha il diritto e il dovere di conoscere tutte le notizie disponibili sulla propria salute, e sul trattamento proposto, ricevendo un' adeguata informativa e chiedendo delucidazioni su ciò che non è chiaro, o su trattamenti alternativi, così da poter scegliere, in piena libertà se sottoporsi o meno ad una determinata terapia/trattamento. A tale scopo ogni trattamento verrà preceduto da adeguata informativa e consenso al trattamento con firma raccolta dal paziente, ad opera dell'operatore, che ne ha fornito le spiegazioni. In alternativa i moduli possono essere presentati in formato digitale su tablet e firmati attraverso firma grafometrica (FEA _ firma elettronica avanzata).

PRIVACY

I dati personali dei pazienti che accedono a Logomedica Servizi sono esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy. E' diritto del paziente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale che raccoglie il consenso è tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere, nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati.

PRESTAZIONE SANITARIA E CONSENSO

Il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto alla prestazione.

Qualsiasi prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari). Il consenso deve essere acquisito in forma scritta o tramite firma grafometrica su tablet nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui, per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse sull'integrità fisica, si rende opportuna una manifestazione inequivocabile della volontà della persona. L'informazione al paziente fa parte della buona condotta medica ed è integrativa della prestazione sanitaria.

L'informativa deve rispettare i requisiti di correttezza, autenticità, personalizzazione, funzionalità e veridicità.

MODALITÀ DI RICHIESTA E RITIRO DI COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DI DOCUMENTAZIONE CLINICA

Richiesta

La richiesta di copia di cartella clinica deve essere indirizzata al Responsabile Sanitario dalla persona titolare o da altro soggetto autorizzato alla richiesta:

- direttamente presso la segreteria compilando il Modulo di Richiesta Documentazione;
- per posta: la richiesta deve essere intestata al Responsabile Sanitario, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica;
- via posta elettronica: la richiesta deve essere intestata al Responsabile Sanitario, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.

N.B. Non verranno accettate richieste di cartelle cliniche effettuate telefonicamente.

Ritiro

La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata dall'avente diritto secondo una delle seguenti modalità:

- ritiro presso la segreteria da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta;
- la delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile;
- invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione;
- tramite Posta Elettronica Certificata (PEC).

Tempi di consegna

Le copie di cartella clinica vengono rilasciate entro 6 giorni lavorativi per situazione di emergenza e 30 giorni lavorativi per via ordinaria dal momento della richiesta da parte del paziente.

Tariffe per il rilascio dei documenti e modalità di pagamento

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura della Cartella Clinica autenticata, nonché alle spese di spedizione qualora la stessa venga inviata mediante plico postale.

Il pagamento delle spese per la copia della documentazione dovrà essere effettuato contestualmente alla richiesta presso la segreteria o mediante bonifico.

Tariffe per il ritiro di copia conforme all'originale di cartella clinica

- copia conforme stampata presso lo sportello: euro 12.00;
- copia conforme trasmessa via posta: euro 16.00.

I NOSTRI SERVIZI

Il centro Logomedica Servizi nasce per seguire le nuove esigenze della realtà sanitaria nazionale, avviare l'investimento di piani di trattamento individualizzati ed ottenere il continuo miglioramento degli standard qualitativi del servizio reso ai pazienti.

Il centro, con personale medico e paramedico altamente specializzato e qualificato e con pluriennale esperienza, offre i seguenti servizi di visite specialistiche (aggiornati alla data di stesura del presente documento 29/01/2024):

- Visita con Neuropsichiatra infantile
- Valutazione Diagnostica DSA
- Valutazione Plusdotazione
- Valutazione e trattamento neuropsicologico
- Valutazione e trattamento logopedico
- Valutazione e trattamento neuro-psicomotorio (TNPEE)
- Psicoterapia e Theraplay
- Metodo Tomatis®
- Visita ortottica
- Doposcuola specialistico e Aiuto Compiti

TARIFFARIO

Le tariffe per le prestazioni eseguite non sono pubblicate a causa della specificità e individualità delle prestazioni o trattamenti per singoli pazienti. Il personale medico e il personale di segreteria è preparato a rispondere a qualsiasi richiesta di informazione in merito; il paziente viene informato del costo che dovrà sostenere, prima della prestazione stessa.

SERVIZIO DI DISINFEZIONE E PULIZIA

La pulizia e riordino di tutti i locali viene effettuata giornalmente ad opera di personale specializzato.

Tutti gli ambulatori sono soggetti, giornalmente o ripetutamente al bisogno (pulizia intra-trattamento), a disinfezione e sanificazione, per mezzo di personale specializzato e seguendo apposito protocollo.

PRINCIPI ISPIRATORI DEI DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

- **Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo criteri e regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.
Imparzialità: i servizi sono erogati con criteri di obiettività, neutralità, giustizia ed imparzialità
- **Continuità:** i servizi essenziali sono erogati senza interruzioni, con continuità e regolarità.
Diritto di scelta: il cittadino ha diritto di scegliere la struttura sanitaria che meglio risponde alle sue esigenze.
- **Partecipazione:** al cittadino è garantita la partecipazione alla definizione dei servizi sanitari erogati anche attraverso le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **Efficienza ed efficacia:** nell'erogazione dei servizi sanitari viene prestata la massima attenzione all'organizzazione dell'attività sotto il profilo della qualità, dell'efficienza ed efficacia dei servizi stessi.
- **Rispetto della persona:** il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita, ai suoi ritmi e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità.

I DIRITTI DELL'UTENTE

Logomedica Servizi lavora nel pieno rispetto dei valori dichiarati, rispettando i diritti fondamentali del paziente.

- Il paziente ha diritto di essere assistito e seguito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose, nel rispetto reciproco di tutte le fedi religiose.
- Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- Il paziente ha diritto di ottenere dal professionista informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi, al percorso consigliato e al relativo trattamento.
- Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e/o trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture sanitarie.

- Il paziente ha diritto alla privacy ovvero di ottenere che i dati personali, ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti salvo consenso.
- Il paziente ha diritto alla massima riservatezza e rispetto da parte dell'équipe.

I DOVERI DELL'UTENTE

L'accesso al Centro esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

- E' dovere di ogni paziente informare entro le 24 ore la segreteria di annullare l'appuntamento programmato affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- Il cittadino utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti (rumori, telefonino, parlare ad alta voce, ecc.).
- All'interno del Centro è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione, oltre ad essere un rispetto della normativa vigente, è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vivere nella struttura.
- E' responsabilità dell'utente rispettare i regolamenti esposti e comunicati dalla Direzione del Centro.