



CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

1. **Diritto a misure preventive:** ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
2. **Diritto all'accesso:** ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. **Diritto all'informazione:** ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. **Diritto al consenso:** ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.
5. **Diritto alla libera scelta:** ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
6. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
7. **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. **Diritto al rispetto di standard di qualità:** ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
9. **Diritto alla sicurezza:** ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
10. **Diritto all'innovazione:** ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
11. **Diritto a evitare le sofferenze e i dolori non necessari:** ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. **Diritto a un trattamento personalizzato:** ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
13. **Diritto al reclamo:** ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito e di ricevere una risposta.
14. **Diritto al risarcimento:** ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologica causato dai servizi sanitari.
15. **Diritto di cittadinanza attiva:** corollario necessario della Carta sono 3 diritti di cittadinanza attiva che permettono a individui e gruppi di cittadini organizzati, di promuovere e verificare la messa in opera dei diritti dei pazienti.
 - **Diritto a esercitare attività di interesse generale**
 - **Diritto a svolgere attività di tutela**
 - **Diritto di partecipare al policy making nell'area della salute**



CARTA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

Il Centro Assohandicap ha adottato la seguente Carta dei diritti dell'utente:

Carta dei diritti dell'utente

Il Centro, nell'ambito specifico dell'attività di riabilitazione offerta agli utenti/pazienti presi a carico, riconosce il diritto agli utenti di ricevere accoglienza e prestazioni improntate sui principi di Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Efficienza e Qualità.

L'utente ha il diritto al rispetto, senza favoritismi, della procedura di inserimento nel Centro, e sulla base dell'obiettiva valutazione delle sue condizioni.

L'utente ha il diritto, in ogni momento della sua presenza nel Centro, ad essere trattato con umanità, cortesia e comprensione, anche in considerazione delle specifiche condizioni di fragilità psichica.

L'utente e/o i referenti familiari hanno il diritto ad una esauriente informazione sulla valutazione di utilità ed appropriatezza e dei risultati in concreto conseguibili, del progetto riabilitativo predisposto e che accettano.

L'utente e/o i referenti familiari hanno il diritto al rispetto della normativa sulla riservatezza e sul trattamento dei dati personali sensibili. Hanno il diritto anche ad avere, al momento dell'inserimento nel Centro, la prescritta informativa di legge anche sui diritti connessi, rilasciando il consenso previsto dalla legge.

L'utente ha il diritto a ricevere con continuità ed adeguatezza, secondo i migliori protocolli terapeutici, le prestazioni e gli interventi previsti nel progetto riabilitativo, per mezzo delle figure professionali qualificate che operano nel Centro.

L'utente e/o i referenti familiari hanno il diritto ad ogni utile informazione sull'evoluzione del progetto riabilitativo individuale in corso.

L'utente e/o i referenti familiari hanno il diritto di formulare in qualunque momento osservazioni e suggerimenti sulla qualità del servizio riabilitativo e sull'accoglienza in genere; il Centro si impegna a tenerne conto nell'ambito delle valutazioni periodiche sui risultati e qualità dei servizi.

L'utente ha il diritto alla pulizia, comfort e qualità generale degli ambienti nei quali vengono svolte le attività nei suoi confronti ed al completo rispetto da parte del Centro, delle normative sull'igiene e sulla sicurezza dei luoghi di lavoro.

L'utente che riceve la somministrazione dei pasti ha il diritto, oltre che alla qualità ottimale e alla appropriatezza dietetica, anche al rispetto di eventuali scelte personali, religiose e culturali.

L'utente e/o i referenti familiari hanno il diritto di presentare reclami, anche scritti, presso la struttura di relazioni con il pubblico e di accoglienza, e a ricevere sollecita risposta.