



Studio Medico Diagnostico Anglona S.r.l.

SEDE LEGALE E SEDE OPERATIVA: VIA ACQUA BOLLICANTE 312 – ROMA
P.IVA: 01118281003

CARTA DEI SERVIZI

Emessa in data 02 Marzo 2025 Rev. 3

Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311

Redazione a cura del Direttore Generale Dott. Camillo Cirelli e del Direttore Sanitario Dott. Roberto Simibaldi;

INDICE

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

Ser. 2. Prestazioni/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 applicazione dell'esenzione
- Modalità di ritiro della Cartella Riabilitativa
- Modalità di pagamento delle tariffe
- Indicazioni all'utilizzo del servizio
- Standard di qualità, indicatori e valori standard relativi alle dimensioni rilevanti
- Modalità di risarcimento in caso di non rispetto degli standard
- Modalità di accesso alle prestazioni.

Studio Medico Diagnostico Anglona S.r.l.
Via dell'Acqua Bollicante, 312 - 00177 Roma
C.F. 02791280565 - P.Iva 01118281003

Sez. 3 - Percorsi assistenziali presenti in Azienda

- Condizione clinica per entrare nel percorso
- Condizioni per avere diritto all'esenzione
- 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/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

Sez. 5 - Carta Europea dei Diritti Del Paziente

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

La società Studio Medico Diagnostico Anglona S.r.l. nasce nel 1978 da una serie di professionisti in ambito medico e sanitario che la hanno costituita mossi dallo spirito di assistenza medica proprio del Giuramento di Ippocrate.

Inizialmente la struttura erogava una serie di prestazioni di diagnostica strumentale finalizzata a porre in atto una politica di prevenzione delle malattie e ove non era possibile, della diagnosi precoce per avvantaggiare il paziente al percorso di cura.

Negli anni la struttura si è modificata più volte sia dal punto di vista strutturale che organizzativo, fino ad arrivare alla situazione attuale che ha impostato l'attività aziendale sulle prestazioni di riabilitazione motoria e funzionale per pazienti affetti da patologie invalidanti o in caso di post intervento e post trauma.

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.

Descrizione della struttura

La struttura è composta da un'area dedicata alla attività di Riabilitazione motoria e funzionale con annessa palestra e box trattamenti, un'area destinata alle visite mediche di diagnosi e prognosi un'area dedicata alla diagnostica per immagini e di laboratorio e un'area per le attività amministrative. La struttura è dotata di 1 sala di attesa, zona reception/amministrazione, 4 studi medici, palestra per attività riabilitativa di gruppo, box per trattamenti di FKT, sala radiologia con annessa sala comandi e referenziazione, 2 sale odontoiatriche, sala prelievi e laboratorio di analisi. Sono inoltre presenti servizi igienici per il personale e per i pazienti e locali tecnici e magazzini.

Il presidio di riabilitazione, la sala radiologia, il laboratorio di analisi dispongono di attrezzature elettromedicali di ultima generazione. Tutti i materiali utilizzati in struttura sono conformi alle normative di produzione a norma CE e regolarmente sottoposti a controllo periodico. Ove possibile viene utilizzato materiale monouso e come tale smaltito a norma di legge.

Mission:

La mission della Studio Medico Diagnostico Anglona S.r.l. è orientata a erogare prestazioni mediche, diagnostiche e riabilitative nei confronti di cittadini affetti da patologie specifiche o in caso di traumi o post interventi chirurgici per le quali è necessaria un'accurata riabilitazione. Dopo aver effettuata 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 ritiene che per attuare una corretta missione occorre porre al centro delle proprie attività il cittadino/paziente e la sua salute.

Sez. 2. Prestazioni/Servizi erogati

Finalità servizio	La società Studio Medico Diagnostico Angiona S.r.l. eroga prestazioni con le finalità di cura e riabilitazione di persone con disabilità temporanea o con patologie invalidanti che compromettono la piena mobilità e la qualità di vita delle persone inoltre, pertanto il personale della società opera con professionalità ed abnegazione al fine di migliorare le condizioni di vita dei pazienti.
Responsabile	Il responsabile tecnico della struttura è il Dott. Roberto Sinibaldi – iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di ROMA - Posizione n. 536093/07/2004 - laureato in Medicina e Chirurgia presso l'Università di ROMA "LA SAPIENZA" in data 07/11/2003 Specializzato in Medicina Fisica e Riabilitazione presso l'Università di ROMA "LA SAPIENZA" in data 10/12/2008
Sede della struttura organizzativa con relativi recapiti	La struttura ha sede in Roma Via dell'Acqua Bulicante n° 312 Telefono 06296711 - Indirizzo mail studiomedicangiona@gmail.com I suddetti contatti servono per chiedere informazioni, effettuare prenotazioni e fissare appuntamenti.
Orari di apertura	La struttura è aperta dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 20:00
Prestazioni Erogate	Il Poliambulatorio offre ai propri pazienti sia attività di riabilitazione motoria e neurologica, visite mediche atte a verificare lo stato di salute, indagini diagnostiche e prescrizioni di percorsi terapeutici e/o farmacologici. Vengono erogate prestazioni nelle seguenti branche mediche > PRESIDIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FISICA E FUNZIONALE > DIAGNOSTICA RADIOLOGICA RX TRADIZIONALE - MAMMOGRAFIA > DIAGNOSTICA PER IMMAGINI ECOGRAFICHE > LABORATORIO DI ANALISI DI BASE > ODONTOLATRIA > ORTOPIEDIA e TRAUMATOLOGI > PEDIATRIA > DERMATOLOGIA E VENEREOLOGIA > OCULISTICA > CARDIOLOGIA Le prestazioni di fisioterapia del presidio di recupero e riabilitazione sono in convenzione con il SSR Le prestazioni specifiche sono elencate sul sito www.angiona.it

Tempi di attesa	Normalmente la struttura è organizzata per non avere tempi di attesa e fa il suo punto di forza la tempestività degli interventi. In ogni caso il criterio di formazione della lista di attesa è il sistema F.I.F.O. (First In First Out). Qualora in futuro si renda necessario creare una lista d'attesa questa verrà comunicata e pubblicata sul sito internet
Modalità di prenotazione	Le prenotazioni vengono effettuate attraverso telefonata al n° 06296711 o sul web all'indirizzo www... . Le addette alla reception saranno in grado di soddisfare le esigenze di ciascun paziente. Si può inoltre prenotare attraverso CUP Solidale e elty.it
Modalità di applicazione dell'esenzione	L'esenzione viene applicata secondo le modalità previste dalla normativa e deve essere richiesta e documentata all'atto dell'accettazione amministrativa, al primo accesso in struttura. Per documentare l'esenzione è necessario che venga riportato l'apposito codice rilasciato dalla Asl sulla richiesta compilata dal medico di base.
Modalità di ritiro della Cartella Riabilitativa, dei referti di diagnostica e delle cartelle ambulatoriali	Al termine del percorso terapeutico e in concomitanza con l'ultima prestazione il paziente può ritirare copia della cartella Riabilitativa con il foglio di Dimissione che contiene tutte le informazioni per il medico di base e le eventuali prescrizioni di attività da svolgere al domicilio.
Modalità di pagamento delle tariffe	Le tariffe delle prestazioni ed il Ticket per le prestazioni in convenzione vanno pagate alla reception prima di entrare nel settore di riabilitazione. Le prestazioni posso essere pagate in contanti, con carta di credito e con boncomat.
Indicazioni all'utilizzo del servizio	Il servizio viene erogato da professionisti della riabilitazione laureati in Fisioterapia con l'ausilio di macchinari di ultima generazione secondo un progetto riabilitativo redatto dal Direttore Tecnico o dal Medico Fisiatra al primo accesso. Il progetto definisce un obiettivo di riabilitazione basato sulla patologia specifica e dall'esame obiettivo. Normalmente l'utilizzo del servizio si basa su cicli di 10 sedute alla volta fino al raggiungimento dell'obiettivo.
Standard di qualità, indicatori e valori standard relativi alle dimensioni rilevanti	L'attività si basa su elevati standard qualitativi, che comprendono: Accessibilità. Garanzia di accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi. Dal punto di vista spaziale l'azienda garantisce la facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio attraverso la posizione centrale della struttura e la proporzionalità tra il servizio offerto e il relativo bacino di utenza. Tempestività. L'azienda si impegna ad annullare le liste di attesa e a dare accesso alle prestazioni in maniera immediata o in caso di eccesso di richieste entro 4 gg dalla richiesta.
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 il paziente è pregato di portare alla prima visita documentazione recente relativa a referti e indagini diagnostiche per immagini (radiografie, risonanza magnetica, TAC, ecografie) e documentazione clinica (cartelle cliniche, analisi di laboratorio, prescrizione di terapie farmacologiche in atto) Il paziente durante il percorso riabilitativo è pregato di indossare abbigliamento comodo come tuta da ginnastica o pantaloni larghi. Di presentarsi dopo un percorso di igiene personale.
---	--

Sez. 3 - Percorsi assistenziali presenti in Azienda

Condizione clinica per entrare nel percorso	Per accedere al percorso riabilitativo il paziente deve essere in una condizione clinica che lo permetta, vale a dire che non deve soffrire di patologie per le quali sia controindicata l'attività riabilitativa. Pertanto il paziente deve mettere al corrente il medico Fisiatra o il fisioterapista dell'insorgenza di qualsiasi genere anche durante il percorso di riabilitazione in modo che possa essere effettuata una valutazione specifica prima di proseguire nel percorso riabilitativo.
Condizioni per avere diritto all'esenzione	Per avere l'esenzione, il paziente deve effettuare la richiesta all'atto dell'accettazione amministrativa presso la reception, e deve esibire la documentazione probante (tesserino di esenzione o codice di esenzione apposto sulla prescrizione redatta dal medico di base (ricetta rosa).
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	Il responsabile del percorso è il Medico che ha preso in carico il paziente alla prima visita, in assenza dello stesso il paziente può rivolgersi al Direttore Tecnico Dott. Roberto Sinibaldi e in mancanza si deve rivolgere al fisioterapista assegnatogli
Nodi critici dei percorsi che devono essere garantiti e monitorati	I percorsi riabilitativi dello Studio medico Diagnostico Angiona 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 riabilitativo 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.
Standard di qualità per le dimensioni rilevanti, indicatori e valori programmati	L'azienda ha stabilito i seguenti indicatori con i relativi obiettivi: - Coefficiente medio di soddisfazione dei pazienti – Obiettivo: 3,2 - N° di eventi avversi/N° di pazienti - Obiettivo: 0,01 - Percentuale minima di ottenimento dell'obiettivo riabilitativo – Obiettivo: 70% - Percentuale di progetti validati – Obiettivo: 75%

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

Privacy e Trattamento dei dati personali	Al paziente che si deve sottoporre a qualsiasi delle prestazioni erogate dal Presidio viene consegnata una informativa e quindi raccolto, in un modulo dedicato, il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi del D. Lgs. Vo 196/2003. Tale consenso viene inserito, quale parte integrante, nella Cartella Riabilitativa del paziente. L'organizzazione delle attività e tale da garantire il rispetto della privacy del paziente.
Consenso informato alla procedura	È documentato il consenso consapevole del paziente in merito alle procedure cui deve sottoporsi, dopo adeguata informazione. Il paziente viene correttamente informato del percorso assistenziale al quale viene sottoposto. Tali informazioni vengono consegnate per iscritto al paziente, il modulo del (consenso raccolto dal medico, sottoscritto dal paziente stesso, è conservato e depositato nell'archivio dell'ambulatorio (nello specifico – nella Cartella Riabilitativa).
Relazione al medico curante	In una relazione destinata al medico curante, consegnata al paziente, verranno riportati dal medico specialista che ha eseguito l'anamnesi.
Documentazione clinica	Tutte le informazioni raccolte durante l'iter assistenziale vengono registrate, per poter assumere tempestivamente le decisioni più opportune per il paziente. Le cartelle riabilitative, una volta compilate, vengono archiviate: le registrazioni, la copia della relazione al medico curante e gli eventuali referti sono conservati secondo le modalità ed i tempi sanciti dalla normativa vigente. A tal fine, sono previsti anche adeguati livelli di informatizzazione ed è presente schedario/sistema per l'archiviazione della documentazione clinica in formato cartaceo.
Comunicazione verso il Paziente	La struttura dispone ed applica le procedure di protezione informatica dei dati e degli archivi, e garantisce la rintracciabilità delle informazioni necessarie. Nel corso di tutte le fasi dell'iter riabilitativo, a partire dalla 1ma visita in cui viene posta l'indicazione, il Medico Fisiatra, comunica al paziente tutte le informazioni necessarie in merito al percorso riabilitativo che dovrà effettuare, spiegando le eventuali preparazioni richieste ed i comportamenti da tenere
Identificazione e Rintracciabilità	La Struttura dispone ed applica procedure atte a garantire l'identificazione e la rintracciabilità del paziente, dei dati, dei documenti clinico/sanitari del paziente stesso in tutte le fasi dell'iter riabilitativo.

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 agli 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. La dotazione organica (medici specialisti, fisioterapisti, professionisti della riabilitazione ed amministrativo è in numero proporzionalmente adeguato agli accessi i e alla tipologia dell'attività svolta prevede: - un Medico Fisiatra come direttore Tecnico - Medici specialisti - Tecnici della Riabilitazione - personale dedicato alle attività di prenotazione, accettazione e di carattere amministrativo. Al sensi del D. Lgs. vo 229/99, i medici specialisti che svolgono le attività ambulatoriali sono in possesso di dimostrata esperienza nella branca di competenza, con documentata casistica di attività svolta in qualità di primo operatore, praticati presso strutture pubbliche o private. N.B. Il nominativo degli operatori è riportato in un apposito elenco che specifica la funzione ricoperta e per gli specialisti - la branca specialistica ed il n. di iscrizione all'Ordine dei Medici. Tutto il personale è identificato attraverso un cartellino
Dotazione organica, Qualificazione e competenze degli operatori	La Struttura garantisce: • le condizioni di sicurezza del paziente e degli operatori, nel rispetto del D. Lgs. vo 81/2008 e s.m.i e delle raccomandazioni Nazionali e Regionali in materia di gestione e prevenzione del Rischio Clinico; • aspetti fondamentali quali: pulizia/sanificazione, smaltimento rifiuti, messa a disposizione dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) idonei, sicurezza/manutenzione impianti/apparecchiature, protezione anti-incendio, ecc.), • gli aspetti del comfort.
Sicurezza di Pazienti ed Operatori e Ambiente di lavoro	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
Reclami	

	Il risarcimento è la ristorazione del paziente in merito a un danno subito a causa delle pratiche riabilitative o all'applicazione di un macchinario elettromedicale. La medicina, non può essere considerata una scienza infallibile, è fatta di successi, ma anche di possibili esiti negativi e non sempre dietro una complicazione c'è la responsabilità di qualcuno. Ma quando l'errore c'è e si accerta il suo collegamento con il danno alla salute, allora si che è necessario il giusto risarcimento. A marzo 2017 è stata approvata la prima legge sulla responsabilità sanitaria. Approfondisci e recupera i documenti. Vai dal tuo medico di base: ti aiuterà a capire se il tuo sospetto è quantomeno fondato. Richiedi alla struttura che ti ha curato la tua cartella clinica. Deve dartela entro 7 giorni; se servono integrazioni dovrà dartele entro 30 giorni. Cerca un esperto. Un avvocato: scegli lo specializzato in diritto sanitario. Troverà un medico legale per fare innanzitutto una perizia, che valuterà il danno alla salute e se alla sua origine può esserci stato un errore. Se non vuoi andare subito da un avvocato, rivolgiti a un medico legale per una perizia. Tenta un accordo. Consulenza tecnica preventiva: un professionista sanitario fa una valutazione medica e propone l'accordo dinanzi a un giudice. La sua perizia può valere come prova se si va in causa. Le parti sono obbligate a presentarsi. Oppure si può richiedere una mediazione, procedura alternativa più informale. Il mediatore propone l'accordo sulla base di eventuali perizie delle parti. Si può anche fare a meno di un avvocato, ma meglio evitare in questo caso. A questo punto si aprono due strade. Risarcimento Conciliazione. Si trova l'accordo tra medico/struttura e paziente. Si hanno sei mesi di tempo, altrimenti si va in causa. Causa per risarcimento. Se fatta contro il personale o il medico ospedaliero, spetta al paziente provare con una perizia che c'è stato l'errore sanitario alla base del tuo danno. Se fatta contro l'ospedale o il medico privato, spetta agli accusati dimostrare con le loro prove di non aver fatto alcun errore. Cosa dice la legge In generale, possiamo dire che l'intento della nuova legge è di rendere più facile ottenere risarcimenti da parte delle strutture sanitarie piuttosto che dai medici che ci lavorano. Per far valere i propri diritti con gli ospedali, infatti, il paziente ha più tempo (10 anni dal danno subito) e ha un onere della prova alleggerito: basta dimostrare di aver subito il danno alla salute (con documenti, eventuale perizia...). Sarà poi la struttura a dover dimostrare di non essere la causa di quel danno (lo stesso discorso vale per i medici privati, tipo i dentisti). Nel caso di una richiesta di risarcimento al medico di una struttura, invece, le cose cambiano e si ha la metà del tempo per farsi valere (5 anni); inoltre, la prova è totalmente a carico del paziente, che dovrà provare non solo il problema avuto alla salute, ma anche il fatto che è stato causato all'errore del medico. Lo scopo è di far lavorare più seramente i medici e di contenere il fenomeno della "medicina difensiva": il dottore ha paura di essere denunciato e quindi evita interventi rischiosi, seppur necessari; o prescrive esami inutili solo per tutelarsi di più, ma generando uno spreco di 10 miliardi di euro all'anno per il servizio sanitario. Rimborso In alcuni casi il rimborso avviene da danno per attività sanitaria e può essere sia immediato (con pagamento da parte della struttura sulla base di una trattativa di conciliazione stragiudiziale) sia successivo ad una sentenza del tribunale dopo aver effettuato un percorso giudiziale. Ricorso Lo strumento del ricorso all'Autorità sorge storicamente con l'esigenza di porre rimedio a situazioni giuridiche o di fatto che importino una violazione di norme giuridiche. Tale violazione può attingere alle relazioni giuridiche come agli atti. Il ricorso è indirizzato direttamente al Giudice, il quale ne valuta sommarariamente l'ammissibilità e, se necessario a seconda del rito, fissa l'udienza di comparizione delle parti, assegnando al ricorrente un termine per la notifica al convenuto
--	--

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

Chinque 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.