

Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è uno strumento che regola i rapporti tra i cittadini e il Centro Medico, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Lo Studio Medico Canavesano garantisce agli utenti l'osservanza dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia

EGUAGLIANZA

Le regole che disciplinano i rapporti tra utenti e Studio Medico Canavesano srl garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona e di esigenze particolari.

Le fasce di cittadini "più deboli" che necessitano di una specifica tutela sociale, sono assicurate dall'osservanza del principio di uguaglianza anche sotto il profilo sostanziale.

IMPARZIALITA'

Lo Studio Medico Canavesano srl si impegna ad uniformare il proprio comportamento ai principi di equità e giustizia e, pertanto, gli erogatori (medici, operatori, personale amministrativo ecc...) eviteranno atteggiamenti di parzialità e ingiustizia ovvero discriminazioni sociali, razziali, politiche e religiose.

CONTINUITA'

La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

PARTECIPAZIONE

I clienti e le organizzazioni dei cittadini devono potere verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge. In particolare:

- È garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza individuale e collettiva
- E' garantita la risposta tempestiva e pertinente ai reclami alle segnalazioni e alle osservazioni dei clienti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è orientata al criterio del miglioramento continuo.

Come segnalato nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici", il cittadino ha diritto di scegliere tra le eventuali diverse strutture che forniscono uno stesso servizio.

Lo Studio Medico Canavesano si impegna a rispettare il principio del Diritto di scelta dell'utente, per quanto di propria competenza. L'utente ha il diritto di chiedere informazioni sui servizi forniti e di produrre documenti o fornire suggerimenti allo scopo di migliorare il servizio (principio di Partecipazione).